



Una maggiore protezione dell'UE per i pacchetti turistici

Come funziona nella pratica

Scheda informativa | 1° luglio 2018

Věra Jourová

Commissaria per la Giustizia,
i consumatori e la parità di genere



Direzione generale
della Giustizia e dei
consumatori



Una protezione chiara per servizi turistici meglio definiti

Dal 1° luglio 2018 vi saranno nuove norme dell'UE per proteggere i circa 120 milioni di viaggiatori che acquistano servizi turistici combinati. Grazie ad esse, **si otterrà una riduzione dei danni per i consumatori di circa 430 milioni di EUR l'anno**. Ciò è reso possibile da:

- un **ampliamento del concetto di “pacchetto”**, che includerà combinazioni personalizzate di servizi turistici definite in maniera chiara;
- **informazioni più chiare per i viaggiatori** sul tipo di prodotto turistico acquistato e sul relativo livello di protezione;
- un **nuovo concetto di “servizi turistici collegati”** applicabile a più combinazioni di servizi turistici, che garantirà la protezione dei pagamenti in caso di fallimento dell'operatore.



Protezione dei pacchetti personalizzati

Thomas ha prenotato un volo per la Thailandia direttamente sul sito della compagnia aerea X. All'atto della prenotazione gli è stata proposta una sistemazione alberghiera. Ha scelto di avvalersi di entrambi i servizi e, al termine della prenotazione, sul sito della compagnia aerea gli è stato addebitato un prezzo totale per i due servizi.

Il suo amico James aveva acquistato un pacchetto “tutto compreso” offerto dal tour operator Y, che comprendeva anche una sistemazione nello stesso hotel e un volo con la stessa compagnia aerea.

Tuttavia, al loro arrivo, i due amici scoprono che nell'hotel sono in corso lavori di ristrutturazione e non vi sono camere disponibili.

Con le norme del 1990...

In base alle vecchie norme, James avrebbe potuto rivolgersi al tour operator Y per risolvere il problema. Per quanto riguarda la vacanza di Thomas, invece, poiché non era certo che si potesse considerare un pacchetto, la compagnia aerea X non era tenuta a prestare assistenza a Thomas in caso di problemi con la sistemazione in hotel.

Con le nuove norme:

Ora sia il tour operator Y che la compagnia aerea X sono considerati organizzatori di pacchetti e informeranno James e Thomas, al momento della prenotazione, mediante informazioni standardizzate che il viaggio o la vacanza sono considerati un **pacchetto ai sensi della direttiva dell'UE sui viaggi "tutto compreso"** e che X e Y sono responsabili dell'esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel pacchetto.

James si può rivolgere al tour operator Y e, analogamente, Thomas può chiedere alla compagnia aerea X di risolvere il problema, garantendogli una sistemazione alberghiera di qualità pari o superiore a quella convenuta.

Protezione per i servizi turistici collegati



Una forma di protezione viene ora garantita anche per i servizi turistici collegati, sebbene limitata alle situazioni in cui a fallire è il fornitore del primo servizio, mediante una garanzia di rimborso e, ove opportuno, di rimpatrio. Se il nome del viaggiatore, il suo indirizzo di posta elettronica e gli estremi del pagamento sono trasmessi dal primo sito web al secondo (pacchetti "click-through"), ai pacchetti si applica la protezione totale.

Maria ha acquistato un biglietto di andata e ritorno per New York dal sito web della compagnia aerea X per lei e il suo compagno. Con la conferma della prenotazione le è giunta una proposta di prenotazione per una sistemazione in hotel a New York attraverso un link a un sito web di prenotazione alberghiera. Su questo sito web Maria ha prenotato una stanza in albergo nel giro di 24 ore. Mentre Maria e il suo compagno sono a New York, la compagnia aerea X fallisce e il volo di ritorno viene annullato, sebbene sia stato pagato al momento della prenotazione.

Con le norme del 1990...

Maria e il suo compagno avrebbero dovuto provvedere da soli a trovare un nuovo volo di rientro in tempi brevi e a pagarlo, senza aver diritto al rimborso dell'importo speso per i biglietti originari.

Con le nuove norme:

Ora il viaggio è considerato un **servizio turistico collegato** e il loro rimpatrio è coperto dalla protezione in caso d'insolvenza che la compagnia aerea X è tenuta a predisporre.

La nuova direttiva garantisce che, quando riceve il link per effettuare la prenotazione di un albergo, Maria sia informata in modo chiaro e visibile sul fatto che il volo e la sistemazione alberghiera non costituiscono un pacchetto e che quindi la compagnia aerea non interverrà in caso di problemi relativi alla sistemazione in hotel.

Una protezione aggiuntiva per i viaggiatori

Maggiori diritti di annullamento per i pacchetti



Con le norme del 1990...

Antonio ha prenotato un viaggio a Maiorca presso un'agenzia di viaggi che organizza vacanze di gruppo provvedendo alla sistemazione alberghiera, ai trasporti interni e alle attività sportive. Successivamente, nel corso dell'anno, ha iniziato un nuovo lavoro e ha deciso di non partecipare più al viaggio. Sulla base delle norme precedenti, Antonio poteva cedere ad altri la sua prenotazione o annullare il viaggio, ma non aveva diritto ad alcuna compensazione finanziaria.

Con le nuove norme:

Anche con le nuove norme Antonio può cedere la sua prenotazione a un'altra persona, ma ha anche il diritto di annullare la propria prenotazione, per qualsiasi motivo, versando per l'annullamento una penale ragionevole all'agenzia di viaggi.



Prezzi equi e prevedibili

Con le norme del 1990...

Susie ha prenotato un pacchetto turistico per il Giappone con un tour operator. Quando ha prenotato il viaggio, il tour operator le ha detto che sarebbe costato 1700 EUR. Successivamente, l'agenzia le ha comunicato che, a causa dell'aumento del prezzo della benzina e di modifiche del tasso di cambio, il prezzo sarebbe aumentato a 1850 EUR. Le vecchie norme dell'UE prevedevano un diritto di annullamento in caso di considerevoli aumenti di prezzo, ma non specificavano quale doveva essere l'entità dell'aumento in questione.

Con le nuove norme:

Se il tour operator aumenta il prezzo in misura superiore all'8 %, come nell'esempio, Susie ha il diritto di annullare la propria vacanza senza incorrere in alcuna spesa.

Ulteriori vantaggi per le imprese

La nuova direttiva rende **più equa la concorrenza nel mercato del turismo, pur mantenendo costi di conformità ragionevoli per tutti**. Gli scambi transfrontalieri sono facilitati dalle **norme comuni fissate in tutta l'UE per i pacchetti** in materia di informazioni precontrattuali, contenuto obbligatorio dei contratti relativi ai pacchetti turistici, modifiche di prezzo, diritti di recesso e diritti dei viaggiatori in caso di problemi. La nuova direttiva introduce anche un sistema di **riconoscimento reciproco della protezione in caso di insolvenza**, corredato da un meccanismo di cooperazione strutturata tra Stati membri.



Una maggiore armonizzazione e modernizzazione degli obblighi di informazione

Con le norme del 1990...

Adventure Tours, un organizzatore di viaggi stabilito in Polonia, nel preparare il marketing, anche online, di pacchetti destinati a turisti di altri Stati membri, doveva tener conto dei diversi obblighi in materia di informazione di tutti gli Stati membri cui erano destinati i suoi prodotti. Era inoltre tenuto ad informare specificamente i viaggiatori in merito all'obbligo di visto per un determinato Stato membro e sui tempi necessari per ottenere un visto. Adventure Tours doveva anche informarsi sulle diverse norme nazionali in merito ad aspetti quali il contenuto di un contratto, le modifiche contrattuali, anche per quanto riguarda il prezzo, e i diritti dei viaggiatori in caso di problemi.

Con le nuove norme:

Ora Adventure Tours può operare sulla base di un elenco uniforme ed esaustivo di obblighi di informazione precontrattuale e del contenuto dei contratti di pacchetti turistici. Informa gli acquirenti dei suoi pacchetti sui loro diritti fondamentali mediante i modelli informativi standardizzati contenuti nella nuova direttiva. Fornisce informazioni generali sugli obblighi in materia di visto per una determinata destinazione. Vi sono norme uniformi in materia di modifiche contrattuali, comprese le variazioni di prezzo, e di diritti dei viaggiatori in caso di problemi. Pertanto, per Adventure Tours, sarà più facile espandere le proprie attività al di fuori della Polonia.

Riconoscimento reciproco della protezione in caso d'insolvenza



Con le norme del 1990...

SunFun Travel, un'agenzia di viaggi con sede in Lussemburgo che utilizzava per i suoi voli gli aeroporti di Belgio, Francia, Paesi Bassi e Germania, voleva proporre i suoi pacchetti a viaggiatori residenti in tali paesi. L'agenzia, però, aveva avuto problemi a ottenere che il suo regime di protezione in caso d'insolvenza, stipulato in Lussemburgo, fosse accettato da tali altri Stati membri e non era pertanto riuscita a espandere le proprie attività fuori dal Lussemburgo.

Con le nuove norme:

Ora SunFun Travel può espandere più facilmente le proprie attività fuori dal Lussemburgo, in quanto gli Stati membri riconoscono i regimi di protezione in caso d'insolvenza degli altri Stati membri. Le autorità di vigilanza degli altri Stati membri hanno il diritto di ricevere tutte le informazioni rilevanti, per quanto riguarda il regime di protezione in caso d'insolvenza di SunFun, dalle autorità lussemburghesi.