



UNC
CONSUMATORI.IT

Bonus vacanze: cosa fare se poi non partite?

14 Dicembre 2021



Sono molte le segnalazioni dei consumatori che stiamo ricevendo ai nostri sportelli sul **bonus vacanze**. Si tratta di persone che hanno prenotato l'**albergo**, ma che poi, non potendo più partire per imprevisti vari, si sono sentite rispondere dagli **albergatori** che il **bonus** non poteva essere restituito perché ormai bruciato. E' davvero così? Non è più possibile recuperare qualcosa? Ci si può rivalere nei confronti dell'albergatore?

Lo abbiamo chiesto all'**Agenzia delle Entrate**. Di seguito la loro risposta ufficiale:

Il bonus vacanze non può essere nuovamente utilizzato per fruire di altri soggiorni, né può essere oggetto di rimborso in caso di mancato soggiorno.

La norma istitutiva del tax credit vacanze prevede infatti che il bonus è utilizzabile “per il pagamento di servizi e di pacchetto turistici...” , e pertanto la procedura delineata con il provvedimento del direttore dell’Agenzia del 17 giugno 2020 prevede che, al momento del pagamento, il componente del nucleo familiare che intende fruire del bonus deve comunicare al fornitore del servizio turistico il codice univoco (o esibire il QR-code) con il proprio codice fiscale, che viene riportato sulla fattura o documento commerciale emesso a fronte del pagamento.

A questo punto, il fornitore verifica la validità del bonus inserendo il codice univoco, il codice fiscale del

cliente e l'importo del corrispettivo dovuto nell'apposita procedura web disponibile nell'area riservata del sito internet dell'Agenzia delle entrate e, in caso di esito positivo del riscontro, può confermare a sistema l'applicazione dello sconto. Da questo momento l'operazione non può essere più annullata e l'agevolazione si intende interamente utilizzata.

Nell'area tematica dedicata al bonus vacanze sul sito dell'Agenzia delle Entrate, sono state date tutte le informazioni necessarie per il corretto utilizzo del bonus vacanze [di seguito si riporta il link [Aree tematiche- Bonus vacanze – Agenzia delle Entrate \(agenziaentrate.gov.it\)](#)], ed è stata evidenziata la centralità del momento del pagamento.

In particolare, sono presenti appositi avvisi sia per il contribuente (“Attenzione: comunica il tuo bonus solo al momento del pagamento, per evitare che venga utilizzato per errore. Una volta utilizzato il bonus non potrà essere chiesto nuovamente”), sia per il venditore (Attenzione: fino al momento dell'effettivo pagamento da parte del cliente non devi confermare, nella specifica procedura web, l'applicazione dello sconto. In caso di conferma, infatti, il bonus si intende utilizzato e non potrà più essere speso dalla famiglia, anche in caso di mancata fruizione del soggiorno. Per questo è importante che l'operazione di verifica e conferma, a sistema, dello sconto sia effettuata solo al momento del pagamento del soggiorno, e non prima (ad esempio al momento della prenotazione)”.

Contenuti analoghi sono presenti anche nel vademecum, nella guida e nel comunicato stampa del 30 dicembre 2020.

Ciò nonostante, è accaduto che alcuni operatori turistici, contattati in fase di prenotazione dai contribuenti, abbiano acquisito preventivamente il codice univoco/QR-code, confermando in area riservata l'utilizzo del bonus prima del momento del pagamento: se la vacanza non può più essere effettuata per sopravvenuto impedimento o vi è stata successiva disdetta, il contribuente si trova ad avere il bonus “bruciato” e a non poterlo nuovamente utilizzare.

Se questo è il caso rappresentato dal contribuente, il bonus è stato quindi utilizzato per errore dalla struttura turistica e non è più rigenerabile: al riguardo, il rapporto tra cliente e struttura turistica è di tipo privatistico ed esula dalla competenza dell'Agenzia. Sarà cura del fornitore del servizio turistico adottare azioni commerciali volte a ristorare il danno subito dal cliente.

Insomma, se **l'albergo** ha sbagliato la procedura, confermando l'utilizzo del **bonus** prima del momento del pagamento, il bonus è si bruciato, ma ci si può rivalere nei confronti dell'albergatore, che deve rispondere del **danno subito** dal consumatore. Per ogni chiarimento o se l'albergatore non vuol sentir ragioni, **RIVOLGETEVI AI NOSTRI SPORTELLI.**

Autore: Mauro Antonelli

Data: 14 dicembre 2021