



UNC
CONSUMATORI.IT

Viaggi: cosa cambia con la nuova normativa europea

16 Gennaio 2018



Per i cittadini dell'Unione Europea **viaggiare all'estero** sarà molto più sicuro e agevole grazie all'entrata in vigore della **Direttiva 2015/2320** sui pacchetti turistici. Le nuove norme, recepite dall'Italia a metà maggio, entreranno in vigore a partire dal prossimo luglio. Secondo le stime della Commissione Europea questa nuova regolamentazione potrà ridurre sensibilmente **danni, disguidi e spese aggiuntive** per i consumatori, portando a un risparmio complessivo di 430 milioni di euro ogni anno. Vediamo nel dettaglio di cosa si tratta e come potremo beneficiare di queste nuove tutele anche noi consumatori italiani.

Quali pacchetti turistici copre la direttiva UE?

In generale, la direttiva UE copre tre tipologie di **pacchetti turistici** che possono essere erogati sia attraverso canali tradizionali (**agenzie e tour operator**) che da siti e piattaforme online.

- 1) **Pacchetti preordinati**: vacanze organizzate che prevedono la fornitura di almeno due servizi, come ad esempio il volo e l'alloggio.
- 2) **Pacchetti personalizzati**: l'acquisto da parte del consumatore di singoli servizi da diversi fornitori per lo stesso viaggio.

3) **Pacchetti combinati**: quando il viaggiatore, dopo aver prenotato un servizio su un sito, ne prenota un altro attraverso un sito collegato nell'arco di 24 ore.

Cosa cambia per i pacchetti turistici online?

Una delle principali novità apportate con l'introduzione della nuova normativa europea riguarda i pacchetti turistici online, acquistati con sempre più frequenza non solo per viaggi last-minute, ma anche per permanenza di media e lunga durata all'estero. Gli utenti che decidono di affidarsi ai siti e alle piattaforme online avranno le **stesse tutele** che sono riconosciute a chi effettua l'acquisto di un pacchetto turistico tramite agenzie di viaggio o tour operator. In entrambi i casi varranno dunque le stesse garanzie in caso di **disdetta del viaggio**, se si verifica un rialzo del prezzo rispetto a quello che era stato pattuito, se si deve richiedere un rimborso perché c'è stato un disservizio.

Per non fare confusione, è bene precisare che la tutela viene applicata solo nel caso di "pacchetti-vacanza online", dunque nel caso in cui il viaggiatore acquista sul web un pacchetto con la formula "tutto compreso" oppure decide di servirsi di siti o piattaforme tra loro collegati. L'importante, dunque, è che i vari **servizi di viaggio scelti** (volo, hotel, noleggio auto ad esempio) siano tutti all'interno dello stesso processo di prenotazione e che alla fine compaia ben visibile un prezzo totale da pagare.

Cosa accade nel caso di annullamento del viaggio?

In base alla nuova normativa il consumatore ha il diritto di disdire il pacchetto prima della partenza in caso di **circostanze straordinarie** (disastri naturali, guerre o altre situazioni gravi che si verificano nella località di destinazione del viaggio).

Il viaggiatore può annullare la sua vacanza anche se non si verificano queste circostanze, ma dovrà **pagare una penale**. Altra novità importante per il viaggiatore è che potrà trasferire la prenotazione di viaggio a un'altra persona purché ciò avvenga entro **7 giorni** dalla data di partenza.

Variazione del prezzo: come comportarsi?

Il turista ha diritto di ricevere il rimborso della somma versata per il pacchetto nel caso in cui ci sia un aumento della tariffa pattuita **superiore all'8%**; inoltre, potranno esserci eventuali variazioni di prezzo ma massimo fino a 20 giorni prima della partenza.

Come dovranno comportarsi agenzie, tour operator e siti di viaggi?

Agenzie e tour operator tradizionali, così come siti e piattaforme di viaggi online, dovranno rendere visibili in modo chiaro e trasparente i **diritti e i doveri del viaggiatore** prima della stipula del contratto. Rispetto al passato, da ora in avanti ognuno di questi soggetti sarà legalmente responsabile dei servizi offerti ai propri clienti. Resta il diritto, per i venditori dei pacchetti turistici, di annullare un viaggio se non viene raggiunto un certo numero di persone. Ciò però non vale nel caso di viaggi della durata inferiore a **24 ore** o di viaggi organizzati per motivi di lavoro.

Pagare con carta costerà di più?

A partire dal **13 gennaio 2018** vengono ridotte le commissioni che le banche applicano

sui pagamenti elettronici con **POS**, dunque con bancomat e carte di credito. È una novità che interessa direttamente anche il settore viaggi. Le **compagnie aeree** al termine della procedura di **acquisto del biglietto** non potranno più richiedere un ulteriore costo a chi decide di effettuare il pagamento con carta di credito.

Tv, musica ed e-book free anche in viaggio

Infine, grazie a un altro provvedimento europeo entrato in vigore ad **aprile 2018**, i viaggiatori hanno un comfort in più: in ogni Paese membro dell'UE potranno infatti usufruire degli **abbonamenti** attivati a servizi video, tv, sport, musica, giochi ed e-book (ad esempio con Netflix, iTunes o Spotify).

Autore: Rocco Bellantone

Data: 5 giugno 2018