

# Dai bagagli persi all'hotel inadeguato il turista ha sempre più ragione

## RISARCIMENTO DANNI

Clienti rimborsati dei costi del pacchetto vacanza direttamente dall'agenzia

Spetta al tour operator provare che i fastidi siano dipesi da casi fortuiti

Selene Pascasi

Giudici più attenti alla tutela di turisti e viaggiatori. Si moltiplicano le sentenze che ampliano il ventaglio dei casi in cui tour operator, albergatori o imprese di settore vengono condannati a risarcire i clienti insoddisfatti dal servizio acquistato.

Si tratta del danno da vacanza rovinata e a rifonderlo sarà il venditore o l'organizzatore del viaggio. L'obbligo di rimborso non scatta infatti solo se la mancata o inesatta esecuzione del contratto sia ascrivibile al cliente o dipenda da fattori esterni imprevedibili o inevitabili, da forza maggiore o caso fortuito. Attenzione, però, a non far scadere il termine di tre anni dal rientro nel luogo di partenza per avanzare le richieste di risarcimento del danno da disagio psicologico, stress e turbamento.

### L'onere della prova

I giudici stanno dando un'interpretazione sempre più restrittiva delle circostanze imprevedibili o fortuite che sollevano i tour operator o i vettori dalla responsabilità per vacanza rovinata. Secondo il Tribunale di Vicenza, a far scattare l'indennizzo basta ad esempio il fatto che l'agenzia non era riuscita a provare di aver agito con la dovuta diligenza o di aver profuso un adeguato sforzo tecnico per raggiungere il risultato promesso al viaggiatore (sentenza 1692/2018).

Onere probatorio più leggero, in-

vece, per il passeggero che può reclamare il mancato imbarco, la cancellazione o il ritardo aereo limitandosi ad allegare il titolo o il biglietto di viaggio e l'inadempimento del vettore. Spetta a quest'ultimo, per evitare l'addebito documentare l'esatto adempimento, il contenimento del ritardo nelle soglie consentite, l'incidenza del caso fortuito o della forza maggiore.

### Le responsabilità dei terzi

Il perimetro di responsabilità del tour operator verso il cliente copre inoltre anche i danni causati da terzi (verso i quali l'agenzia si può poi rivalere). Il Tribunale di Roma (sentenza 16070/2018) ha condannato il tour operator a restituire i soldi spesi per il viaggio e per le carenze organizzative a una coppia in luna di miele costretta a cambiare stanza per aver trovato in camera un insetto. Inconveniente dipeso dall'albergo, come il malfunzionamento del lavabo o la vasca corrosa, ma imputabile all'agenzia cui gli sposi si erano fiduciosamente rivolti.

Stesso discorso per lo smarrimento del bagaglio che ha imposto il rientro anticipato. Un evento attribuibile esclusivamente a terzi ma imputato all'agenzia, che può poi fare azione di rivalsa. Questo perché quando si parla di pacchetto "tutto compreso" la finalità turistica o di svago rende essenziali tutte le attività e i servizi strumentali allo «scopo di piacere». Il turista che veda sfumare la sua vacanza può, quindi, pretendere il ristoro morale come sancito dalla direttiva 90/314/CEE. Spetta poi al giudice valutare la domanda risarcitoria comparando correttezza e buona fede dell'agenzia e gravità del fastidio. Al turista spetta il rimborso del pacchetto all inclusive anche se annulla la partenza perché si è ammalato gravemente. Non conta il fatto che non avesse stipulato alcuna polizza assicurativa facoltativa (Cassazione 18047/2018).

## LE DECISIONI DEI GIUDICI

1

### MALATTIA

Chi, dopo aver acquistato un pacchetto turistico all inclusive, si ammali in modo grave tanto da dover annullare la partenza programmata e non poter più fruire della vacanza, può riavere indietro i soldi corrisposti al tour operator. Rimborso possibile anche nell'ipotesi in cui non abbia stipulato con l'impresa di viaggi alcuna polizza a copertura degli eventi imprevedibili, prevista solo come facoltativa.

Cassazione, sentenza 10 luglio 2018, n. 18047

2

### DANNO MORALE

In caso di vacanza rovinata, secondo quanto espressamente contemplato dalla direttiva 90/314/Cee, il turista potrà pretendere anche il risarcimento del danno morale. Sarà il giudice, però, a valutare la domanda risarcitoria sulla base dei principi di correttezza e buona fede nonché dell'importanza del danno. Egli, in sostanza, dovrà bilanciare la tolleranza delle lesioni minime con la condizione concreta delle parti.

Cassazione, sentenza 6 luglio 2018, n. 17724

3

### INSETTO IN CAMERA

Va risarcita la coppia in luna di miele che sia stata costretta a trasferirsi in un'altra camera d'albergo per aver trovato un insetto indesiderato in quella già prenotata e appena occupata. Il fastidioso inconveniente, infatti, nonostante non possa dirsi tale da provocare agli sposi un vero e proprio danno morale, è comunque un episodio imprevisto e imputabile alle carenze organizzative dell'agenzia organizzatrice.

Tribunale di Roma, sentenza 2 agosto 2018, n. 16070

4

### NEGLIGENZA

L'organizzatore e il venditore di prodotti turistici sono tenuti a profondere un adeguato sforzo tecnico, impiegando tutte le energie e i mezzi necessari per raggiungere il risultato promesso al cliente ed evitare possibili eventi dannosi. Per sfuggire al risarcimento, quindi, dovranno dimostrare che l'esito sgradito sia dipeso da causa ad essi non imputabile e non dalla scarsa diligenza professionale.

Tribunale di Vicenza, sentenza 29 giugno 2018, n. 1692

5

### TRE ANNI PER IL RECLAMO

Prescrizione lunga di tre anni dal rientro nel luogo di partenza, per il viaggiatore che voglia attivarsi in giudizio per reclamare i danni da disagio psicologico, stress e turbamento derivanti dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione della prestazione acquistata con il pacchetto turistico. Ma il termine si riduce ad un anno nel caso in cui la richiesta riguardi danni economici e non personali.

Corte di appello di Palermo, sentenza 26 giugno 2018, n. 1376

6

### L'ONERE DELLA PROVA

Per incassare il danno da mancato imbarco, cancellazione o ritardo aereo, al passeggero basterà allegare il titolo o il biglietto di viaggio e l'inadempimento del vettore. Spetterà a questi, invece, la prova dell'esatto adempimento, del contenimento del ritardo nelle soglie di rilevanza fissate dall'articolo 6, comma 1, del regolamento Ce 261/2004 o, in alternativa, l'intervento del caso fortuito o della forza maggiore.

Cassazione, ordinanza 23 gennaio 2018, n. 1584