

diritti *vacanze*

Più regole  
e trasparenza  
per chi ama  
confezionarsi  
i propri viaggi:  
che cosa cambia



# turista fai da te, ma garantito

**D**opo un lungo periodo di crisi, gli italiani hanno ripreso a fare le valigie. Aumentano i viaggiatori ma soprattutto aumentano quanti, basandosi sulla propria esperienza, decidono per il fai-da-te. Si tratta dei cosiddetti "pacchetti personalizzati" che fino a ieri non godevano di alcuna tutela, nonostante fossero i più a rischio. Dal 1° luglio, però, le cose sono destinate a cambiare, grazie alle novità introdotte dalla direttiva Ue 2015/2302 sui pacchetti turistici.

## Una direttiva ad hoc

I viaggiatori, grazie alla direttiva Ue, potranno conoscere quali sono i loro diritti e avere maggiori informazioni se decidono per i "pacchetti personalizzati", cioè quelli che ognuno compone da sé mettendo insieme tutti gli elementi della vacanza (dal trasporto alle escursioni) acquistandoli da un unico punto vendita, **indipendentemente dal fatto che sia online o offline.**

\* Ma lo stesso sarà per chi sceglie i cosiddetti "pacchetti dinamici". Vale a dire, quando si acquistano **servizi diversi in transazioni distinte** attraverso siti collegati. Un classico esempio è la compagnia aerea che propone l'hotel o l'azienda di autonoleggio tramite società collegate alla compagnia stessa.

## Non si rischia più!

### IL PREZZO È SOTTO CONTROLLO

Capita spesso che al momento di pagare, l'importo risulti superiore rispetto a quello pattuito alla prenotazione. Le **variazioni del prezzo del carburante e dei tassi di cambio** sono elementi che possono influire sul costo finale.

\* La nuova direttiva prevede che la revisione del prezzo deve essere prevista dal contratto e nel caso in cui sia superiore all'8%, il viaggiatore **può recedere dal contratto gratuitamente.**

### L'OFFERTA DEVE ESSERE ESPLICITA

Le aziende che mettono a disposizione, per esempio, volo + hotel o volo + autonoleggio dovranno specificare, in maniera chiara e trasparente, non solo la natura dell'offerta (cioè che si tratta di adesione a un pacchetto) ma **anche il legame commerciale tra le due compagnie.**

\* Dovranno essere indicate tutte le tutele del viaggiatore e **l'organizzatore del pacchetto sarà ritenuto l'unico responsabile** di eventuali disservizi, anche quando non dipendono direttamente da lui.

### SE QUALCOSA VA STORTO SI È RIMBORSATI

In caso di fallimento del tour operator o in altre circostanze eccezionali e inevitabili, il consumatore ha diritto al rimborso completo e al pagamento dell'eventuale **viaggio di ritorno a casa** quando il soggiorno sia già iniziato.

\* Se il consumatore non può tornare a casa nel giorno stabilito, per catastrofi naturali o disordini civili, ha diritto a un massimo di **tre notti supplementari.**

### C'È PIÙ TEMPO PER RIVALERSI

La Direttiva Ue estende anche i tempi per far valere i propri diritti rispetto alla vecchia normativa. Nel caso di danni alla persona si passa da **due a tre anni.**

\* In tutti gli altri casi, invece, il tempo per pretendere un risarcimento si allunga fino a due anni (prima era di un anno).

### SONO IL 60% DEI VACANZIERI

**Non importa il nome - turisti autonomi, independent traveller o global nomad - ciò che conta è che al 60% degli italiani basta una connessione a internet e una carta di credito per farsi un viaggio su misura, piuttosto che in agenzia. La nuova direttiva vuole dare a questi viaggiatori più strumenti per una scelta informata sui servizi turistici.**

*Servizio di Lorena Bassis.  
Con la consulenza di Maria Pisanò, direttore del  
Centro europeo consumatori Italia.*