

PRENOTAZIONI DI STRUTTURE ALBERGHIERE

1. Ho prenotato un soggiorno in albergo nel periodo fino al 3 aprile e ho pagato un anticipo/una caparra. L'albergo può rifiutarsi di restituirmi quanto pagato? No, anche in questo caso vale la regola secondo cui se non è più possibile adempiere alla prestazione, l'albergo non può richiedere il pagamento e deve restituire quanto già versato in contanti o **tramite l'emissione di buono valido un anno dalla data di emissione.**

2. Ho prenotato un albergo per l'estate 2020. L'albergo mi ha comunicato che se oggi decidessi di cancellare la prenotazione, perderei la caparra/devo pagare una penale di recesso. Posso cancellare gratuitamente?

Non è possibile prevedere quale sarà la situazione questa estate; ad oggi l'adempimento della prestazione sembra possibile. Da ciò ne consegue che, in caso di disdetta, il professionista possa trattenere la caparra versata o richiedere il pagamento di penali se previsto dalle condizioni contrattuali.

Se alla data del nostro soggiorno ci sarà ancora impedito lo spostamento per viaggi turistici (che sia vigente nel nostro Paese che in quello di destinazione), il contratto può essere risolto e restituiti gli importi già versati.

PACCHETTI TURISTICI

1. Il tour operator ha cancellato la vacanza che avevo prenotato; ora l'agenzia viaggi/l'organizzatore mi offre un buono. Lo devo accettare oppure posso chiedere la restituzione del prezzo?

Ai sensi dell'art. 28, comma 5 del decreto legge n. 9 del 2 marzo 2020, l'organizzatore può offrire un pacchetto alternativo, restituire il prezzo **oppure emettere un voucher**. La formulazione dell'articolo non sembra lasciare la scelta della modalità di rimborso al consumatore tuttavia, **l'emissione del voucher rimane un'alternativa e non una scelta obbligata.**

2. Per la vacanza cancellata l'organizzatore mi rilascia un buono - fino a quando deve essere valido?

Il buono deve essere utilizzato entro 1 anno dalla data di emissione ma, a nostro avviso, ciò non significa che il viaggio debba essere effettuato entro lo stesso periodo.

3. Il pacchetto turistico che avevo prenotato è stato annullato, il tour operator mi rilascia un buono per il prezzo della vacanza, ma io non ho ancora saldato il conto per intero. Devo per forza pagare tutto, prima di ricevere il buono?

L'articolo 1463 del codice civile dispone che nei contratti a prestazioni corrispettive, se una di queste viene meno per fatto non imputabile alla parte che deve eseguirla, viene meno anche la causa che giustifica la controprestazione. Il viaggiatore, pertanto, non è tenuto a procedere al saldo ed ha diritto alla restituzione delle somme già corrisposte.

4. Ho prenotato un pacchetto turistico presso un tour operator con sede in un altro paese dell'UE ma a causa del divieto italiano di mettersi in viaggio, non sono potuto partire. Ho comunque diritto al rimborso/buono?

Riteniamo che in questo caso i cittadini italiani abbiano diritto al rimborso in quanto il divieto di mettersi in viaggio/divieto di ingresso in un Paese, costituiscano una circostanza

eccezionale non imputabile al viaggiatore che rende impossibile usufruire della prestazione.

5. Ho prenotato un viaggio per la metà di aprile - posso recedere gratuitamente?

È possibile cancellare gratuitamente soltanto viaggi con partenza fino al 3 aprile. Per l'annullamento senza pagare penali di viaggi fissati in data successiva, tale possibilità sarà effettiva solo se i divieti attualmente vigenti su territorio nazionale e nei Paesi di destinazione saranno prorogati fino a comprendere le rispettive date di partenza o soggiorno.

6. Ho prenotato un pacchetto turistico con partenza alla fine di aprile e per il quale ho versato solo un acconto. Ora l'organizzatore mi chiede di pagare il saldo - posso rifiutarmi di pagare?

Visto che solo i viaggi fino al 3 aprile possono essere cancellati gratuitamente, il pagamento del saldo andrebbe effettuato perché a ciò si è contrattualmente tenuti. Data l'incertezza della situazione ed il suo continuo evolversi, consigliamo di contattare l'organizzatore per iscritto e verificare la possibilità di poter posticipare il pagamento del saldo.

I DUBBI INTERPRETATIVI

Coronavirus, i diritti dei clienti degli hotel. Le associazioni: "Venite incontro agli albergatori"

Le prenotazioni entro il 3 aprile devono essere rimborsate. Non quelle successive a questa data, almeno per ora. Molti esercenti preferiscono offrire un voucher e salvare il pernottamento. Una boccata di ossigeno per un settore in ginocchio (di FEDERICO FORMICA

24 Marzo 2020 da Repubblica)

Per hotel, b&b e ogni struttura ricettiva le vacanze di Pasqua saranno praticamente inesistenti. L'epidemia di Coronavirus, che ora sta dilagando in tutta Europa, ha azzerato gli spostamenti per motivi di piacere. E anche le prenotazioni per l'estate iniziano a vacillare. Il decreto Cura Italia consente a chi ha prenotato un hotel da solo, cioè al di fuori di un pacchetto turistico, la possibilità di richiedere un rimborso all'albergatore.

Come spiega in una guida il [Centro europeo consumatori \(Cec\) Italia](#), bisogna distinguere tra due situazioni.

Le prenotazioni per soggiorni fino al 3 aprile: chi ha già pagato un anticipo o una caparra ha diritto alla sua restituzione in contanti o sotto forma di voucher.

Perché il 3 aprile? Questa è la "data di scadenza" prevista dal Governo per la maggior parte delle misure restrittive nel nostro Paese. È probabile che la scadenza venga prorogata, ma a oggi il riferimento è questo.

Chi invece ha una prenotazione per un soggiorno successivo al 3 aprile (una maxi-categoria nella quale rientrano tutti coloro che hanno già prenotato la vacanza estiva) dovrebbe invece aspettare.

A oggi, l'albergatore può legittimamente "trattenere la caparra versata o richiedere il pagamento di penali se previsto dalle condizioni contrattuali" spiega il Cec. Ma è impossibile prevedere la situazione di qui all'estate. Se possibile, quindi, meglio attendere per capire gli sviluppi.

Tutto questo vale per i soggiorni in Italia.

E per quelli all'estero, che non sono naturalmente soggetti a quanto previsto dai decreti del governo italiano? "I principi del codice civile sull'impossibilità sopravvenuta della prestazione sono simili in molti Paesi europei, quindi anche altre ordinamenti prevedono soluzioni simili" spiega Monika Nardo del Cec di Bolzano.

Ma la situazione, com'è facile immaginare, è in continua evoluzione. Nei primi giorni di emergenza Covid-19 in Italia, quando il resto d'Europa era ancora indenne, spiega ancora Nardo, nessun albergo fuori dall'Italia permetteva al cliente di cancellare senza costi. Ora che tutti sono, più o meno, sulla stessa barca, anche gli esercenti all'estero permettono rimborsi, voucher, o slittamenti senza fare troppi problemi.

Il momento è talmente drammatico, anche per il settore alberghiero, che in alcuni casi sono le stesse associazioni di consumatori che invitano a non forzare la mano impuntandosi, ad esempio, a esigere un rimborso in contanti anziché un voucher da riutilizzare in futuro. La soluzione più auspicabile è quella di mettersi d'accordo.

Il buono, infatti, garantisce all'albergatore un'entrata. E mai come in questo momento ce n'è un disperato bisogno perché i danni per il settore si calcolano non in milioni, ma in miliardi di euro.

23 Marzo 2020

Il voucher della discordia: agenti di viaggi nella bufera **fonte: TTG Italia**

Sono su due posizioni diametralmente opposte gli organizzatori di viaggi e gli hotel e i loro clienti. Il tema al centro del dibattito di questi giorni di emergenza è la possibilità di rimborsare il pacchetto di viaggio o il soggiorno in hotel attraverso un voucher che potrà essere utilizzato per pagare una successiva vacanza. Il sistema, introdotto dal decreto n. 9 del 2 marzo scorso all' Art.28, comma 9, viene enunciato in maniera in effetti un po' sibillina: "Il rimborso **può essere effettuato** anche mediante l'emissione di un voucher di pari importo da utilizzare entro un anno dall'emissione" si legge.

E sul 'può' si apre lo scontro.

In mezzo ai due litiganti, le agenzie di viaggi, che si sentono proporre da hotel e organizzatori il sistema del voucher e hanno di fronte clienti che, invece, chiedono un rimborso pecuniario.

A dare manforte a questi ultimi anche il Codacons e le altre associazioni dei consumatori, che si appellano all'Antitrust. In questo ruolo stretto fra l'incudine e il martello, l'agente di viaggi deve destreggiarsi con clienti magari storici, ai quali vuole riservare un trattamento

che permetta di riprendere le relazioni in un momento più favorevole e con fornitori che invece si puntellano sui diritti. Perché non si tratta di cavillare sui decreti e sulle leggi: se nel commercio il cliente ha sempre ragione, nelle agenzie di viaggi, che vendono servizi e forse persino sogni, questo è ancora più vero.

Di seguito una risposta del sole 24 ore

Soggiorno annullato per coronavirus? Si ha diritto a voucher o rimborsi
Con l'emanazione del Dl 18/2020 anche l'albergatore soggiace alle conseguenze della «forza maggiore» di Maurizio Di Rocco

Il quesito. Qualche mese fa ho prenotato un soggiorno per la fine di marzo. Vista l'attuale situazione, che comporta l'impossibilità di muoversi da casa, ho chiesto un rimborso. Secondo l'hotel, che ha risposto alla mia email con diversi giorni di ritardo, non è possibile ottenere un rimborso e nemmeno un voucher, mentre potrei posticipare il soggiorno con una spesa ulteriore di 30 euro. Qual è il parere dell'esperto? S.F. – Udine

La risposta. L'ipotesi di annullamento di un pacchetto turistico per causa di forza maggiore, dovuta all'epidemia da Covid-19, è stata già presa in considerazione dal Dl 9 del 2 marzo 2020, con il quale il Governo è intervenuto disciplinando in modo specifico tale eventualità e riconoscendo il diritto di recesso per sopravvenuta impossibilità in capo a coloro che abbiano acquistato pacchetti turistici per viaggi in aree interessate dal contagio del coronavirus, o comunque abbiano programmato dei viaggi con partenza da (o arrivo in) tali aree.

A fronte della richiesta di risoluzione del contratto formulata dal viaggiatore, l'organizzatore del viaggio dovrà provvedere al rimborso integrale del pacchetto turistico, eventualmente anche sotto forma di voucher di importo pari al dovuto, da utilizzare entro un anno dall'emissione.

Detto ciò, va sottolineato che ora, a seguito dell'emanazione del Dl 18/2020, alle stesse conseguenze soggiace anche il titolare della struttura alberghiera per il caso in cui il cliente, a causa dell'emergenza epidemiologica, receda dal periodo di soggiorno già prenotato.

Il quesito è tratto dall'inserito L'Esperto risponde, in edicola con Il Sole 24 Ore di lunedì 23 marzo 2020: il primo fascicolo con una sezione dedicata ai quesiti legati all'epidemia di Covid-19.