

Il manuale delle vacanze senza problemi

Pubblicato: Lunedì 2 Luglio 2007

✖ Finalmente arrivano le agognate vacanze, ma a volte con esse possono capitare spiacevoli inconvenienti: dai ritardi aerei, ai disagi in loco. Il Movimento Consumatori ci può aiutare a capire come possiamo tutelarci di fronte a inconvenienti di questo tipo e come far valere i nostri diritti lesi. Ecco un piccolo vademecum su come comportarsi nei disagi più frequenti. Con un augurio sincero di buone vacanze.

Overbooking

E' un fenomeno legato al fatto che le compagnie aeree vendono un numero di biglietti superiore a quello dei posti realmente disponibili, così capita che ci possa essere un eccesso di prenotazioni. Se ci viene negato l'imbarco possiamo scegliere tra: rinunciare al volo; essere imbarcato sul primo volo utile; sostituire il biglietto con un volo in data successiva. In ogni caso abbiamo diritto a un indennizzo variabile secondo lunghezza della tratta e della durata del ritardo con il volo alternativo proposto dalla compagnia (da un minimo di 75 a un massimo di 300 Euro). Il vettore dovrà comunque fornire pasti e albergo in relazione al tempo di attesa del nuovo volo e anche la possibilità di fare una telefonata o mandare un fax.

Cancellazione del volo

In caso di cancellazione del volo possiamo scegliere se essere rimborsati o raggiungere con un altro volo la località prescelta. Il vettore dovrà comunque fornire sempre pasti e albergo in relazione al tempo di attesa del volo alternativo.

Strutture diverse da quelle promesse

Giunti a destinazione, gli inconvenienti più frequenti riguardano le condizioni delle strutture ricettive che possono essere inadeguate o non corrispondenti a quanto l'agenzia ci aveva promesso. In questi casi occorre ricordare che oltre a quanto sottoscritto nel contratto anche tutte le descrizioni e le illustrazioni contenute nel catalogo sono vincolanti e quindi l'organizzazione deve rispondere di ogni inadempimento e di ogni danno che ne consegue. Il consumatore insoddisfatto quindi può chiedere un risarcimento del danno se la qualità della vacanza viene pregiudicata dalla mancanza o inadeguatezza di alcuni servizi ma soprattutto per il danno morale e psicologico di vacanza rovinata. Se abbiamo acquistato il classico pacchetto turistico con la formula vacanze tutto compreso ricordiamoci però che l'agenzia è responsabile solo del corretto adempimento delle formalità di vendita, prenotazione e informazione: per tutto quello che riguarda i problemi legati alla vacanza dobbiamo rivalerci sul tour operator. Meglio procedere a una contestazione scritta direttamente sul posto, rivolgendosi al rappresentante locale del tour operator. Se il problema non viene risolto subito, possiamo far valere i nostri diritti dopo il rientro, inviando una lettera raccomandata al tour operator stesso con ricevuta di ritorno entro 10 giorni lavorativi. Attenzione però: per far questo però è necessario raccogliere prove fotografiche o testimonianze scritte che possano mostrare il disagio subito in vacanza.

Smarrimento del bagaglio

In caso di smarrimento del bagaglio bisogna distinguere tra voli nazionali e internazionali e

tra bagaglio registrato al check-in o a mano. Nei voli nazionali lo smarrimento del bagaglio registrato dà diritto a un risarcimento fino a 6,20 Euro per kg, fino a un massimo di 222,08 Euro. Per il bagaglio a mano è previsto un risarcimento fino a 1007,09 Euro a persona. Nei voli internazionali invece lo smarrimento del bagaglio registrato dà diritto a un risarcimento di circa 24 euro per kg, mentre se si è smarrito il bagaglio a mano il risarcimento arriva a 461 euro circa a persona che viene conferito solo se si riesce a dimostrare la responsabilità della compagnia aerea. Se il bagaglio registrato contiene cose di valore superiore al risarcimento previsto è possibile effettuare una dichiarazione di maggior valore al momento della registrazione, con pagamento di un supplemento, così facendo in caso di smarrimento si verrà risarciti per il corrispondente valore dichiarato.

Per contattare il Movimento Consumatori di Varese:

tel e fax 0332.810569

sede Piazza De Salvo, 5 Varese

varese@movimentoconsumatori.it

www.movimentoconsumatori.varese.it

[Redazione VareseNews](#)

redazione@varesenews.it