

## 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](mailto:varese@movimentoconsumatori.it),

[www.movimentoconsumatori.varese.it](http://www.movimentoconsumatori.varese.it)

[Redazione VareseNews](#)

[redazione@varesenews.it](mailto:redazione@varesenews.it)