



## CCV e assicurazione

di Paolo Cossa

# Mancata prenotazione

Responsabilità poste a carico dell'Agente di Viaggi dalla CCV:

a) Il Tour Operator e l'Agente intermediario sono sempre responsabili per atti, omissioni, errori, dimenticanze loro e dei loro dipendenti

b) Il Tour Operator che fa effettuare, da terzi, servizi di trasporto, alloggio ed in genere tutti i servizi necessari allo svolgimento di un viaggio è responsabile di tutti i pregiudizi conseguenti all'inadempimento totale o parziale di questi servizi (pregiudizio per servizio non prestato)

c) Il Tour Operator è responsabile dei danni o pregiudizi causati dai terzi prestatori dei servizi durante lo svolgimento degli stessi, se non prova di essersi comportato da Agente di Viaggi diligente nella scelta delle persone che eseguono i servizi (pregiudizio durante lo svolgimento del servizio)

d) -Il Tour Operator che effettua personalmente i servizi di trasporto, di alloggio o di qualsiasi altro tipo relativi all'esecuzione del viaggio o del soggiorno, risponde di qualsiasi pregiudizio causato al viaggiatore conformemente alle disposizioni che regolano detti servizi-. In questa rubrica non tratteremo di casi relativi a queste responsabilità in quanto escluse dalla polizza di assicurazione.

Una famiglia di 4 persone prenotata, attraverso un'Agenzia intermediaria, un soggiorno di due settimane in Agosto in un Residence in un'isola dell'Italia meridionale.

Il soggiorno è regolarmente pubblicato sul programma di un Tour Operator. L'Agente intermediario comunica l'iscrizione al Tour Operator che, a conferma, invia al cliente il regolare voucher.

Purtroppo, a causa dell'intenso lavoro nel periodo di punto, il Tour Operator si dimentica di effettuare la prenotazione al Residence.

Affrontato il viaggio, con i relativi disagi per la lunghezza del tragitto, i clienti arrivano al Residence e non trovano la disponibilità delle camere; data la stagione, non è possibile reperire una sistemazione alternativa e, alla sventurata famiglia, dopo una notte passata in una casa privata, non rimane altro che fare ritorno a Milano. Le vacanze sono andate ovviamente in fumo.

Il legale del cliente avanza la seguente richiesta di indennizzo:

A - L'intero costo del soggiorno non usufruito.

B - L. 1.335.000 per spese di

viaggio, vitto e alloggio

C - L. 51.000 per interessi bancari

D - L. 63.000 per svalutazione monetaria

E - L. 3.500.000 per danni morali, mancate ferie e disagi.

Il costo del soggiorno viene logicamente rimborsato dal Tour Operator.

La compagnia assicuratrice liquida per intero le voci B-C-D. La liquidazione dei danni morali rappresenta sempre un grosso problema in quanto sono di difficile dimostrazione. Comunque, in questo caso, dove è risultato evidente il disagio sopportato, la Compagnia ha liquidato L. 1.500.000.

Si tratta naturalmente di un pregiudizio causato dal Tour Operator per sua omissione o dimenticanza rientrante nel punto a).

Paolo Cossa è contitolare della Borghini & Cossa Assicurazioni S.p.A.

# non vi offriamo il mondo intero ma solo quello che conosciamo

**brasil e sudamerica, stati uniti e polinesia  
venezuela e santo domingo, perù**

**A viaggi & vacanze  
albartour**

20124 Milano Via Vittor Pisani, 10  
telefoni 6575841/2/3/4/5  
telex 334538 Albert I

**specialisti in professionalità**