

## CCV e assicurazione

di Paolo Cossa



### Cosa sono tenuti a sapere gli accompagnatori?

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.

Un agente intermediario vende un viaggio week-end per due persone a Parigi dal 19 al 22 settembre organizzato e pubblicato da un Tour Operator.

I clienti, appena arrivano a Parigi, chiedono alla rappresentante del Tour Operator, che è ad accoglierli all'aeroporto, quali sono gli orari di apertura del SICOB (Fiera esposizione di vini e liquori), in quanto, affermano che «il SICOB è l'obiettivo del loro viaggio».

La signora risponde che il SICOB è sempre aperto compreso la domenica e comunque invita i clienti a chiedere conferma di ciò alla collega presente in albergo «appositamente per il SICOB».

Arrivati in albergo interpellano l'altra Rappresentante del Tour Operator ed anche da lei i clienti ricevono conferma che il SICOB è aperto pure di domenica.

Purtroppo entrambe le signore sono male informate e i due clienti si recano alla mostra dei vini alla domenica 21 e la trovano in realtà chiusa.

I due clienti sono molto contrariati e chiedono di spostare la partenza, almeno per uno di loro, al martedì anziché al lunedì.

Purtroppo ciò non è possibile in quanto la tariffa IT non prevede

partenze diverse da quelle indicate nel biglietto.

Ai due clienti non resta null'altro da fare che rinunciare al SICOB e rientrare col gruppo.

I passeggeri si ritengono danneggiati per responsabilità delle rappresentanti del Tour Operator, e tramite l'Agente Intermediario, chiedono una soluzione transattiva prima di iniziare una qualsivoglia azione.

Sulle prime l'atteggiamento della Compagnia che assicura il Tour Operator è quello di liquidare il danno in quanto, leggendo la relazione dei clienti (vedi espressioni riportate fra virgolette) si può pensare che il viaggio è stato organizzato appositamente per il SICOB; in questo caso vi sarebbe stato chiaramente un errore da parte delle due collaboratrici del Tour Operator (caso A).

Avute maggiori informazioni dall'Ente Organizzatore e visionato il programma del Viaggio, la Compagnia ha potuto accertare che il viaggio fa parte di un generico catalogo di week end turistici a Parigi e che i clienti non hanno espressamente richiesto la partecipazione al SICOB.

Accertato tutto ciò la Compagnia ha ritenuto non responsabile il

Tour Operator in quanto, non essendo il viaggio organizzato per il SICOB, le rappresentanti del Tour Operator non sono tenute a dare informazioni su argomenti così specifici ed assolutamente al di fuori dell'obiettivo del viaggio; male han fatto i clienti a fidarsi di notizie ricevute da persone non preposte a fornirle.

Diverso sarebbe stato se le informazioni sbagliate avessero riguardato l'orario di negozi in generale, di musei, di spettacoli musicali, ristoranti, mezzi pubblici etc. Il Tour Operator ha condiviso l'atteggiamento della Compagnia ed il sinistro è stato respinto.

Questo caso è accaduto diverso tempo fa, e a tutt'oggi, per quanto ne sappiamo, nessuna azione è stata intrapresa dai clienti.

L'Agente Organizzatore, tra i primissimi in Italia, ha fatto molto bene a non schierarsi ad ogni costo dalla parte del cliente dimostrando molta professionalità e maturità.

L'Agente in questione ha capito che è giusto risarcire i danni per i quali si è direttamente o convenzionalmente responsabili ma è assolutamente controproducente, per la categoria degli Agenti di Viaggio, pretendere di soddisfare sempre e comunque le, a volte assurde, pretese dei clienti.

Come il lettore avrà forse potuto rilevare leggendo i casi finora pubblicati, le responsabilità dell'Agente sono pesanti, di sinistri ne succedono parecchi e quasi tutti di importo rilevante.

È bene quindi cercare di non affiancare, ai sinistri che devono essere risarciti per evidente responsabilità, una serie di danni da pagare perchè.....il cliente ha sempre ragione.

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

## parliamone un po'...

di Gilberto Borzini



### Vivalitalia

Ero un infante e cominciavo a muovere i miei primi passi in questo desolato e sconvolto ambito lavorativo e già, ascoltando gli accenti e gli umori dei miei superiori, mi si andava formando un'idea abbastanza precisa della nostra Compagnia di bandiera: mi spiego.

A parte il fatto che il mestiere di operatore turistico è quello con il più assurdo rapporto tra impegno-fatica e redditività, in più è

reso assai arduo dal fatto che l'Alitalia è frequentemente paragonata ad una madre ignota, almeno a giudicare dal comportamento commerciale e dall'insieme dei rapporti che viene gestito dai funzionari di tale azienda: noto è il fatto che detti funzionari chiamino l'Alitalia con l'affettuoso nomignolo di mamma!

La visita di un produttore AZ è sempre qualcosa ai limiti della leggenda: primo perchè l'ultima visita si perde nella notte dei tempi, secondo perchè quando il produttore apre la porta di un'agenzia è preceduto da un fascio

**sudamericana  
special**

**AIR FRANCE**

**SHARONVIAGGI**

Tel. 02 87582/86332/879434/877656  
20123 MILANO Piazza S. Alessandro, 3 - Telex 313227