

di Paolo Cossa



Grave dimenticanza di una impiegata. Nasce una nuova clausola

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.

Questo caso dimostra che scompiglio può portare la distrazione di una impiegata del reparto prenotazione e compilazione biglietteria che si dimentica di informare il reparto operativo del cambiamento dell'orario di partenza di un aereo.

Il caso è avvenuto qualche anno fa e l'informazione non trasmessa riguarda l'anticipo alle 21 (l'orario sul quale si era basata tutto l'operativo era le 22) di un volo che da N.Y., il 5/8, doveva portare a Lima un gruppo di 24 persone, provenienti da Milano e dirette nel sud America per un lungo giro nell'Amazzonia, Perù, Bolivia, Brasile.

L'aereo arriva a N.Y. alle 20 ed il gruppo si presenta al banco di registrazione alle 21.15 (dopo aver svolto le pratiche di immigrazione). Sfortuna vuole che

una volta tanto gli aerei sono puntuali e quindi l'aereo per Lima era già regolarmente partito in perfetto orario.

Per quella sera e per tutta la giornata successiva non vi è la possibilità di partire per Lima.

I Clienti vengono ospitati in due alberghi diversi e viene organizzato un tour della città con cena in ristorante, spendendo Lit. 704.000.

Solo il giorno 7 il gruppo può riprendere il viaggio per Lima dove vi arriva il giorno successivo in quanto il volo prevede scalo e sosta a Quito.

Questo ritardo, unitamente ad altri errori di programmazione e ad eccezionali ritardi dei voli (persino 7-8 ore) sconvolge il programma: tutto quello che c'era da fare e da vedere non si è fatto e non si è visto ed il viaggio pro-

segue decisamente male e ruffazzonato (non stiamo a tediare nel raccontare tutti i disservizi). Fortunatamente, in coda al viaggio, vi è la possibilità di organizzare un tour di 4 giorni per visitare alcune località previste dal programma, ma che in effetti sono saltate.

I clienti, a mezzo telex, chiedono insistentemente che questo giro venga effettuato ed il T.O. per raddrizzare le sorti di un viaggio nato male e proseguito peggio, accetta questo prolungamento sobbarcandosi il costo di circa L. 5.000.000.

Sono, naturalmente, i giorni di Ferragosto e l'Agente non può consultare l'Assicuratore per accertarsi che una iniziativa del genere possa essere accettata dall'assicurazione.

Comunque sia, il T.O. decide di venire incontro alle esigenze dei clienti in quanto ritiene che il prolungamento del viaggio possa accontentare e tacitare tutti i clienti con una spesa assai contenuta (L. 200.000 a testa contro un costo complessivo del viaggio di oltre 2.000.000).

Il pregiudizio viene ovviamente denunciato all'assicuratore; in effetti il danno, causato da una omissione di un dipendente, coinvolge in pieno la responsabilità dell'agente organizzatore (caso a).

Le difficoltà avrebbero potuto nascere nell'accettare di considerare come danno risarcibile quanto anticipato dall'Agente di Viaggio che, ad una analisi non approfondita, poteva essere considerata come spesa promozionale e non come risarcimento.

Bisogna tenere presente che nei sinistri di responsabilità civile il risarcimento viene effettuato ai terzi danneggiati e non all'assicurato. Bisogna inoltre considerare che siamo in presenza di un sinistro anomalo in quanto non vi sono lettere dei clienti che segnalino il pregiudizio ed i danneggiati non si fanno vivi con loro richieste di risarcimento.

È però evidente che l'errore da parte del T.O. vi è stato e la Compagnia, ispirandosi ad una clausola della polizza incendio, che considera rimborsabili tutte le spese sostenute dall'assicurato per limitare e contenere i danni, ha rimborsato all'Agente di Viaggi tutte le spese sostenute al netto della franchigia.

In effetti la Compagnia si è resa conto che, così facendo, il T.O., non solo ha accontentato i clienti, ma ha pagato relativamente poco un sinistro che poteva costare molto di più.

L'operato della compagnia è da collegarsi all'evoluzione dei prin-

cipi giuridici e sociali che tendono a proteggere, colui che rimane danneggiato da eventi derivanti dalle moderne attività imprenditoriali.

È stato questo pregiudizio che ha messo in evidenza la necessità di dare all'Agente di Viaggi una certa autonomia nel prendere decisioni.

Quando i clienti sono in giro per il mondo bisogna farli proseguire, farli rientrare, dirottarli su altri alberghi o in altri luoghi e non si può lasciarli fermi giorni e giorni ad attendere i pareri della compagnia assicuratrice.

È nata così la seguente clausola che oramai è inserita in tutte le polizze emesse dalla nostra Agenzia:

«Nel caso che, a seguito dell'inadempimento totale o parziale dei servizi di trasporto, alloggio o di qualsiasi altro tipo relativi all'esecuzione del viaggio, la Contraente si trovasse nella necessità di portare a termine tali servizi ivi compreso rimpatriare e/o comunque far giungere i viaggiatori alla destinazione prevista dal contratto, al fine di migliorare il servizio e di contenere i costi, la Società Assicuratrice autorizza la Contraente ad organizzare tali servizi anticipando i relativi costi.

Parimenti la Contraente è autorizzata ad affrontare tutti quegli oneri e ad anticipare tutte quelle spese che — in caso di sinistro che non permetta una tempestiva segnalazione alla Società per una immediata decisione — si rendessero necessarie ad evitare e/o contenere i danni.

La Società si impegna a rimborsare la Spett.le Contraente delle spese sostenute entro il limite del relativo massimale e nel più breve tempo possibile, non oltre comunque i 20 giorni lavorativi successivi alla presentazione della dettagliata denuncia di sinistro, nonché della completa documentazione comprovante l'evento ed il relativo onere».

Questa ci sembra una clausola che, nel rispetto della CCV, dà all'Operatore Turistico la possibilità di intervenire tempestivamente con la certezza di non vedersi rifiutare il rimborso delle spese sostenute.

Il caso narrato mette in evidenza quanto disparate possano essere le origini di un pregiudizio, quanto delicata è l'attività di un Agente di Viaggi e ... quanto sia importante assicurarsi bene scegliendo un assicuratore esperto di questo settore ed una compagnia di primo piano che capisca che questi sinistri, molto particolari, debbano essere affidati a funzionari molto esperti con mentalità aperta.

SKIRAMA-VALSOLE

UN'IDEA PER SENTIRCI E... LAVORARE INSIEME
COME OGNI ANNO

Il nostro booking: 02/5694560 - 5694763 - 5693269 - 5397811 - 537354