

CCV e
assicurazione

di Paolo Cossa



Navigazione sul Nilo

Primo Dott. Costa,
ho letto con molto interesse la lettera a me indirizzata tramite Guida Viaggi (N. 166 del 15/1/83).

Prendendo spunto da un reclamo rivolto alla Sua Società dal Sig. Raffaele Pasqualotto - impianto dell'aria condizionata guasto sulla M/n Arabia in navigazione sul Nilo - e dal giudizio da me espresso su questo caso (Guida Viaggi n. 163 del 30.11.82). Ella ha svolto una dettagliata analisi delle responsabilità, poste a carico dell'Agente di Viaggi organizzatore, dalla C.C.V.

Vorrei, innanzi tutto e se mi è consentito, significarle il mio apprezzamento per questo Suo lavoro. Pochi Agenti di viaggi si sono presi la briga di analizzare a fondo la C.C.V. e di valutare in modo serio quali sono le loro responsabilità.

Proprio in questi giorni ho raccolto le lamentele di un Agente dettagliante che si vede continuamente respingere dagli Agenti organizzatori e con stranissime motivazioni, il rimborso per pregiudizi che coinvolgono chiaramente le loro responsabilità.

Questo significa che diversi organizzatori ritengono ancora (o fingono di ritenere) che tutte le responsabilità sono sempre degli esecutori dei servizi.

Prima di entrare nel merito dell'argomento, vorrei precisare che io sono un broker di assicurazioni con parecchia esperienza nel settore viaggi (da molti anni assicuro diverse Agenzie e quindi ho vissuto molti casi accaduti a Suoi colleghi). Tengo quindi a chiarire che i miei pareri sono dettati esclusivamente dallo studio personale della legge e, soprattutto, dall'esperienza pratica e quindi non vanno considerati, come Lei gentilmente asserisce, «pareri qualificati»; solo uomini di legge possono esprimere giudizi qualificati ed autorevoli sul contenuto di leggi che, spesso, sono male esposte e complicate e solo il giudice può esprimere pareri vincolanti.

A parte queste considerazioni, ben volentieri le espongo il mio parere sul C.C.V. e soprattutto sul contenuto dell'art. 15.

Articolo 15

Esaminiamo, innanzi tutto, il primo capoverso del 1° punto dell'art. 15 che dice testualmente «L'organizzatore di Viaggi che fa effettuare da terzi 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 A MOTIVO DELL'INADEMPIMENTO TOTALE O PARZIALE DI QUESTI SERVIZI, conformemente alle disposizioni che li regolano».

Io ritengo che con questo articolo il legislatore abbia voluto proteggere il viaggiatore (consumatore del prodotto) dal rischio che il viaggio/soggiorno si svolga in modo difforme rispetto al viaggio acquistato.

Si parla infatti chiaramente di servizio non prestato in parte che ha per effetto solo ed esclusivamente la vanificazione di una utilità sperata dal viaggiatore.

Insomma il cliente, come da contratto, acquista un viaggio ben preciso, composto da tutta una serie di servizi; per esempio: viaggio in Egitto con programma che, fra l'altro prevede: alberghi di prima categoria, con piscina, campi da tennis e camere fornite di aria condizionata e vista sul Nilo; i pullmans, usati per i trasferimenti, forniti di aria condizionata come pure la M/n che verrà utilizzata per la navigazione sul Nilo; inoltre è prevista una escursione ad Abu Simbel; viene garantita l'assistenza continua di un accompagnatore e la presenza di una guida - di lingua italiana - durante le visite ai templi. Il viaggio è quindi composto da tutti questi servizi ed il viaggiatore così lo ha comperato e ne ha pagato il relativo prezzo.

Il mio parere quindi è che il cliente non acquista solo un servizio di trasporto e di alloggio in generale, ma tutta una serie di servizi (aria condizionata, piscina, finestra sul Nilo, accompagnatore, guida, ecc.) e l'Agente organizzatore è tenuto a fornire tutti i servizi così come promessi.

Facciamo la malaugurata ipotesi che l'albergo abbia la piscina in riparazione, che la guida non parli una parola d'italiano, che l'aereo non arriva e quindi è impossibile andare ad Abu Simbel. Dato per scontato che il viaggiatore ha tutto il diritto di ottenere il rimborso dei pregiudizi sofferti, come potrebbe il viaggiatore reclamare presso l'albergatore, la compagnia aerea oppure l'Agenzia che ha fornito la guida? Il cliente

neppure sa chi sono tutti questi Signori e quindi è logico che si rivolga all'Agente organizzatore che ha confezionato il viaggio.

D'altra parte, se non fosse così, pensi come potrebbero profittere Agenzie poco serie capaci solo di riempire i loro programmi di magnificenze per poi non dare nulla. Mi pare che la CCV vuole essere, oltre che uno strumento di protezione del cliente, anche uno strumento di tutela delle Agenzie serie, professionali e capaci nei confronti delle Agenzie pirata.

Mi sembra quindi che la prima parte dell'art. 15 voglia equiparare il «fabbricante di viaggi» al fabbricante di un qualsiasi altro oggetto: se il televisore non funziona mi rivolgo alla casa produttrice anche se il guasto è causato da particolari componenti forniti al costruttore da altre ditte.

La risposta alla Sua domanda «che cosa si intende per servizio nello spirito della CCV?» credo la possa facilmente ricercare nella CCV stessa nella prima parte dell'art. 15 che testualmente dice «... servizi di trasporto, di alloggio o di QUALSIASI ALTRO TIPO RELATIVI ALL'ESECUZIONE DEL VIAGGIO».

In definitiva per servizio si intende tutto ciò che il viaggio prevede e che il cliente ha acquistato e del servizio non prestato o prestato parzialmente è responsabile sempre l'Agente organizzatore al quale è poi chiaramente lasciato il diritto di rivalersi nei confronti di coloro che avrebbero dovuto prestare il servizio.

Veniamo ora al secondo capoverso del 1° punto dell'art. 15; in questa parte dell'articolo la C.C.V. dice che l'organizzatore, che fa effettuare da terzi i servizi di trasporto, alloggio e di qualsiasi altro tipo relativi all'esecuzione del viaggio, deve rispondere per qualunque pregiudizio causato al viaggiatore NEL CORSO DELL'ESECUZIONE di queste prestazioni, salvo che l'organizzatore provi di essersi comportato da organizzatore di viaggi diligente nella scelta della persona che esegue il servizio.

Si parla chiaramente di pregiudizio durante l'esecuzione del servizio che ha per effetto non tanto la vanificazione di utilità sperata dal viaggiatore, quanto piuttosto una lesione dei suoi beni materiali o fisici.

Qualche esempio: bagaglio rubato o danneggiato in albergo o durante i viaggi aerei o i transfers, somministrazione di cibi avariati che producono avvelenamento, pulmino che va fuori strada durante una escursione, aereo che precipita: questi sono tutti pregiudizi che si verificano durante la prestazione del servizio («à l'occasion» come dice il testo originale in francese da Lei giustamente citato) e che provocano come conseguenza danni materiali a cose dei clienti oppure danni fisici ai clienti. Per tutti questi danni l'organizzatore è responsabile solo se non è in grado di dimostrare di essersi comportato da Agente di Viaggi diligente nella scelta dei terzi incaricati di svolgere i servizi.

Per ricapitolare l'art. 15 dice che l'organizzatore, che affida a terzi lo svolgimento dei vari servizi è:

— SEMPRE RESPONSABILE se il servizio non viene prestato o prestato parzialmente (... en raison de l'inexécution totale ou partielle....)

— NON È INVECE RESPONSABILE per pregiudizi causati durante la prestazione dei servizi (... à l'occasion de l'exécution...) e sempreché riesce a dimostrare di essersi comportato diligentemente.

Articolo 13

A differenza dell'art. 15, che parla delle responsabilità dell'organizzatore per pregiudizi causati dai terzi incaricati dello svolgimento dei servizi e quindi per pregiudizi che prevalentemente si verificano durante lo svolgimento del viaggio, l'art. 13 si limita ad esporre le responsabilità proprie dell'organizzatore durante la sua attività di organizzazione.

Praticamente l'art. 13 dice che l'organizzatore è responsabile degli inadempimenti totali o parziali dei suoi obblighi di organizzazione salvo che egli provi di essersi comportato da organizzatore di viaggi diligente.

Alcuni esempi: l'organizzatore indica sul programma degli orari sbagliati oppure segnala erroneamente che un albergo è di lusso mentre invece risulta poi essere di categoria inferiore, oppure non indica che occorre il visto di ingresso in un determinato paese od a quali vaccinazioni deve sottoporsi il cliente. Direi che per le responsabilità derivanti da questo articolo 13 sia molto difficile dimostrare di essersi comportato da organizzatore diligente in quanto si tratta, in genere, di errori suoi o dei suoi impiegati, per i quali è egli pure responsabile (art. 12).

Articolo 14

L'art. 14 stabilisce giustamente che se l'organizzatore effettua in proprio i servizi è sempre e comunque responsabile sia se i servizi non li fornisce, come promesso, sia se pregiudizi si verificano durante la prestazione dei servizi.

È naturale che l'organizzatore risponda come deve rispondere, per legge, un albergatore, un vettore aereo, od una società di pullmans nel caso che l'organizzatore sia proprietario o gestore degli alberghi, degli aerei o dei pullmans.

Questi sono i contenuti della C.C.V. per quanto riguarda le responsabilità dell'organizzatore di Viaggi e, in base a questi principi, sono stati trattati i sinistri finora occorsi alle Agenzie assicurate con la Borghini e Cossa.

Spero di essermi espresso con sufficiente chiarezza e mi considero comunque a Sua disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti.

Molto cordialmente

Paolo Cossa

Borghini e Cossa Assicur. S.r.l.