

Per gli errori commessi da loro o dai loro dipendenti e/o collaboratori

# Responsabilità degli agenti di viaggi

Paolo Cossa è contitolare della Borghini e Cossa-Assicurazioni, società esperta nei rischi degli agenti di viaggi. Da molti anni opera nel settore turismo.

Vogliamo qui parlare esclusivamente delle responsabilità dirette degli agenti di viaggi (intermediari e organizzatori) per inadempimenti ed errori direttamente commessi da loro e dai loro dipendenti, rimandando ad altra sede le responsabilità degli organizzatori per pregiudizi causati al cliente dai fornitori dei servizi (vettori, albergatori, ristoratori, ecc.).

Per questo esame è opportuno riportare gli articoli della convenzione internazionale di Bruxelles (C.C.V.) che legiferano sull'argomento.

Essi sono:  
Per l'organizzatore:  
— art. 12: «L'Organizzatore di

viaggi risponde degli atti e delle omissioni dei suoi impiegati e agenti, qualora agiscano nell'esercizio delle loro funzioni, come se fossero suoi propri atti o sue proprie omissioni».

— art. 13 1° comma: «L'Organizzatore di viaggi risponde di qualunque pregiudizio causato al viaggiatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale dei suoi obblighi di organizzazione quali risultano dal contratto o dalla presente Convenzione, salvo che egli non provi di essersi comportato da Organizzatore di viaggi diligente».

Per l'intermediario:

— art. 21: quest'articolo è uguale all'art. 12 (viene solo sostituito il termine «organizzatore» col termine «intermediario»).

— art. 22 1° comma: «L'intermediario di viaggi risponde di qualsiasi inosservanza che

commette nell'adempimento dei suoi obblighi, l'inosservanza venendo stabilita considerando i doveri che competono ad un intermediario di viaggi diligente».

Dagli articoli sopra riportati risulta che le responsabilità degli agenti di organizzatori e degli agenti intermediari sono, nella sostanza, analoghe: entrambi sono, direttamente, responsabili per tutti i danni causati al cliente in conseguenza di errori commessi nello svolgimento della loro attività a meno che non riescano a dimostrare di essersi comportati da agenti di viaggi diligenti.

È superfluo ricordare che per diligenza non si intende certo la diligenza del «buon padre di famiglia», ma si deve intendere invece una particolare diligenza con riferimento al fatto che il cliente, rivolgendosi all'agente di viaggi, intende

rivolgersi ad un esperto professionista confidando nella sua competenza tecnica ed esperienza professionale.

In concreto l'organizzatore sarà responsabile di tutti gli errori commessi nella fase di stesura ed organizzazione del viaggio e quindi quando non predisporre, o non predisporre adeguatamente, le condizioni necessarie perché il viaggiatore possa fruire di tutti i servizi previsti dal programma. Per esempio: l'albergo prenotato è di una categoria inferiore, non si trova sulla spiaggia ma lontano dal mare; il tempo previsto per una coincidenza aerea non è sufficiente per sopportare un normale ritardo; la visita al museo prevista per il lunedì non può essere effettuata perché in quel giorno della settimana il museo è chiuso; la visita di una città diventa meno interessante perché la guida non parla italiano;

l'orario di partenza apposto sul biglietto aereo è errato; non risulta prenotato l'albergo o l'aereo, ecc.

Come si può notare sono tutti errori commessi direttamente dall'organizzatore durante il suo lavoro per predisporre il programma o effettuare prenotazioni, conferme ed emissioni di documenti ed è quindi naturale che ne risponda in proprio.

Anche l'intermediario, come l'organizzatore, sarà responsabile di tutti gli errori che commette nell'esplicitare la propria attività dovendo rispondere dell'esatta esecuzione dell'incarico affidatogli dal cliente. I contratti da lui conclusi devono risultare idonei ad assicurare al cliente il regolare svolgimento del servizio acquistato.

In concreto gli errori dell'intermediario possono essere: errata prenotazione dei bi-

gletti di viaggio o delle camere alberghiere; errata compilazione dei biglietti aerei o dei voucher; non aver avvertito il cliente del cambiamento di itinerario deciso dal tour operator; mancato o errato espletamento della formalità di cui si è assunto l'incarico (ottenimento dei visti, mancata verifica dell'esattezza dei nomi inseriti nell'autorizzazione ad entrare nei paesi esteri); errate informazioni fornite al cliente in tema di norme straniere relative al passaporto o alla validità del visto di entrata oppure in tema di coincidenza di orari; errata procedura nell'emissione dei documenti assicurativi (polizza bagagli, polizza volo, polizza annullamento viaggio).

Come si vede non si tratta di eventi fortuiti ma di errori dovuti alla scarsa diligenza o preparazione professionale dell'agente di viaggi il quale non potrà mai dimostrare di essersi comportato in modo diligente.

Gli articoli 12 e 21 della C.C.V. dicono che l'organizzatore e l'intermediario sono responsabili degli atti, delle omissioni e degli errori dei propri impiegati e collaboratori. In altri termini una volta accertata la colpa del dipendente sorge automaticamente una responsabilità dell'organizzatore o dell'intermediario nei confronti del cliente.

In questi casi non vi è alcuna possibilità di provare di aver agito con diligenza in quanto è compito dell'agente di viaggi creare una struttura organizzativa in grado di far fronte agli impegni assunti e, se non lo ha fatto, deve risponderne personalmente.

Dopo aver esaminato quali sono le responsabilità dirette degli agenti di viaggi vediamo ora per quali importi essi sono responsabili:

• l'agente organizzatore è responsabile per ogni cliente fino a:

50.000 franchi oro (circa 300.000.000) per danni fisici alle persone;

2.000 franchi oro (circa 12.000.000) per danni alle cose;

5.000 franchi oro (circa 30.000.000) per qualsiasi altro danno;

• l'agente intermediario è responsabile per 10.000 franchi oro (circa 60.000.000) indipendentemente dalla natura del danno.

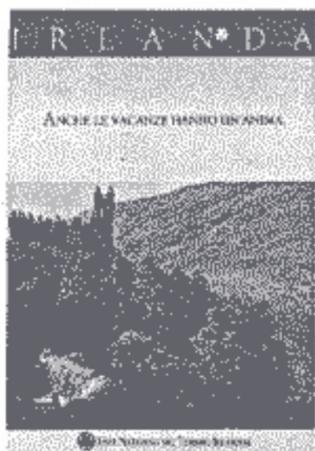
La conversione in moneta nazionale del franco oro viene effettuata prendendo in considerazione il franco oro Germinal (unità monetaria pari a 10/31 di grammo oro al titolo di 900/1000 di fino).

1 franco oro = 90% di 10/31 del valore di un grammo di oro.

I Viaggi del Ventaglio presentano un catalogo da sfruttare appieno nel Paese del Trifoglio

## Irlanda, voglia di verde

38.000 turisti italiani nell'89, una previsione di 48.000 per il 1990: l'Irlanda ha compiuto passi da gigante, rispetto ai 14.000 turisti dell'86. I motivi sono da ricercarsi nella crescente voglia di 'verde' e di natura, nella ricerca di itinerari culturali interessanti e forse anche nella voglia, per noi italiani, di confrontarci con una realtà turistica ben organizzata, in un Paese dove i ritmi di vita sono scanditi ancora a misura d'uomo e dove la natura non è ancora sopraffatta dal 'malcostume' umano. Ben il 22% dei 38.000 è turismo giovanile, cifra destinata quest'anno ad aumentare, stando a quanto detto dall'Ente del turismo irlandese. Vivere quindi l'Irlanda come una 'tranquilla avventura', fra i suoi scenari magici, è attestato anche dal fatto che, come riferisce Franco Radice, de I Viaggi del Ventaglio, il 50% dei turisti che prenotano le vacanze nel Paese preferisce la formula open voucher, scegliendo quindi di muoversi liberamente, con una macchina a noleggio o con la propria, fra alberghi ricavati da antichi castelli, fattorie in campagna, accoglienti case private. L'operatore propone da 10 anni pacchetti-Irlanda: dai 250 turisti dell'80 è passato ai 3.600 previsti per il '90. Per quest'anno le proposte sono varie e ricche: si passa da tour nel 'Romantico sud' e nel 'Romantico ovest', a itinerari comprensivi delle isole Aran, a programmi speciali in fattorie in aperta campagna, in castelli da fiaba,



oppure, per i più pigri, ad itinerari in bus.

Ma particolare rilievo è stato dato, come già detto, alla formula open voucher, o fly & drive. Il tutto è spiegato nel catalogo dalla splendida impostazione grafica, valido fino al marzo '91. I voli sono effettuati in collaborazione con Aer Lingus, altri vettori Iata ed Eurofly.

A coadiuvare l'immagine di un turismo di qualità, ecco a disposizione alla Pantone Bookshop di Milano in via Mascheroni 12 e alla Economy Bookshop di Roma, via Torino 136, il nuovo pieghevole in inglese dal titolo 'Christian Ireland', con segnalati tutti i monumenti, i ruderi archeologici, in poche parole i siti più antichi della cristianità irlandese: un opuscolo intelligente per chi voglia muoversi con interessi culturali specifici, anche per i più giovani (chi non conosce i

temi politico-religiosi del gruppo rock U2?); del resto il motto dell'Ente del turismo irlandese è, significativamente, «Irlanda: anche le vacanze hanno un'anima». Un'anima, raccomandano gli addetti ai lavori, da conoscersi anche nei periodi di bassa stagione, per non creare le tipiche calche di luglio-agosto: sembra che le condizioni atmosferiche a giugno e settembre possano essere particolarmente piacevoli e che non si corra il rischio, in quei mesi, di ritrovarsi circondati da troppi connazionali.

L.F.

Treni «de luxe» da Bangkok a Singapore e da Leningrado a Pechino

## Gemelli Orient Express

Il famoso treno Orient Express avrà altri gemelli in Thailandia e in Russia. Lo ha annunciato lo stesso presidente dell'Orient Express, George Sherwood, tracciando le linee del futuro del gruppo. Al famoso treno che collega Venezia con Londra dovrebbe aggiungersi un altro treno «De Luxe» che dovrebbe collegare Bangkok con Singapore e un altro destinato anche questo al pubblico d'élite che dovrebbe collegare Leningrado con Mosca e

Pechino.

Nei piani di sviluppo della società O.E. che nei giorni scorsi ha annunciato la prossima quotazione alla borsa di Milano attraverso la Cipriani Hotels che raggrupperà tutte le società del comparto turistico dell'Orient Express (compresi il famoso treno e la nave da crociera), c'è anche l'intenzione di raddoppiare l'attuale numero di hotel facendoli passare nel giro di tre anni da dieci a venti.

## INVITO

L' HOTEL RESIDENCE GEREMAS & SPORTING CLUB (1 CAT) IN LOCALITÀ GEREMAS (MILASPARUS) COMPOSTO DA 134 CAMERE E 100 BUNGALOWS DIRETTAMENTE SUL MARE VI INVITA A CONSULTARE IL CATALOGO ITALIA 90 E PRENOTARE PRESSO:

**HONEYTOURS**  
VIA A. VORTA 13 MILANO TELEF. 335572  
TEL. 02-6552487-6552672 FAX 6592093