

Le responsabilità dell'agente di viaggi per servizi turistici prestati da terzi. È necessaria un'assicurazione molto alta?

Come e per quanto l'agente di viaggi è responsabile se cade un aereo o se un pullman esce di strada

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

In precedenza abbiamo esaminato le responsabilità degli agenti di viaggi in conseguenza di errori che loro o i loro dipendenti commettono nello svolgimento della loro attività di intermediazione e di organizzazione.

In questa sede esaminiamo le responsabilità degli agenti di viaggi per i danni che il cliente può subire durante il viaggio e quindi per i danni causati non direttamente da loro, ma da coloro che sono preposti alla fornitura dei vari servizi (vettori, albergatori, ecc.). Premettiamo che per questi danni l'intermediario non è responsabile e quindi parleremo unicamente delle responsabilità dell'organizzatore.

Le responsabilità che vengono convenzionalmente imputate all'organizzatore di viaggi quando i servizi sono prestati da terzi e quindi per danni causati dai terzi incaricati di effettuare i vari servizi che compongono il viaggio.

Queste responsabilità, previste dall'art. 15 della Convenzione Internazionale di Bruxelles (C.C.V.) (del quale riportiamo in calce il 1° comma), rappresentano una grossa percentuale del contenzioso tra organizzatori di viaggi e clienti e sono oggetto di difficile interpretazione tanto che esistono difformità di pareri tra gli stessi studiosi di diritto. Riportiamo due pareri di giuristi che hanno esaminato a fondo la C.C.V. arrivando a diversi giudizi di responsabilità.

A) Parere del prof. Enzo Roppo docente universitario

Il prof. Roppo sostiene che quando i servizi sono erogati da terzi il regime di responsabilità dell'organizzatore di viaggi si differenzia a seconda delle seguenti due ipotesi per ognuna delle quali la C.C.V. prevede diverse responsabilità.

1) Danno provocato dalla mancata esecuzione totale o parziale di un servizio promesso al Cliente tale da privare Costui di tutte o di alcune utilità cui avrebbe avuto diritto (la nave, per un fatto imputabile all'armatore, non fa scalo in una determinata località prevista dal programma; l'albergo, trovandosi senza personale, fornisce solo la colazione del mattino anziché i tre pasti promessi dall'organizzatore oppure non mette a disposizione la piscina oppure, per propria responsabilità, va in overbooking; l'aereo subisce un grosso ritardo e quindi il programma del viaggio deve essere sostanzialmente modifi-

cato ecc.).

In queste ipotesi l'Agente Organizzatore è sempre responsabile e quindi assume le responsabilità degli imprenditori che erogano i singoli servizi. In poche parole, se il viaggio non si svolge come da programma, l'Organizzatore ne è responsabile. Con questa norma il legislatore, attribuendo convenzionalmente all'Organizzatore le responsabilità dei fornitori dei servizi, spesso residenti all'estero, ha inteso proteggere i Clienti che, per vedere rispettati i loro diritti, non sono costretti ad intraprendere difficili azioni nei confronti di imprenditori stranieri ma potranno richiedere i danni direttamente all'Organizzatore di Viaggi.

2) Danno al viaggiatore provocato dalla difettosa prestazione di un servizio che abbia per effetto non tanto la vanificazione di una utilità sperata dal cliente, ma piuttosto lesio-

beni (danni fisici riportati in un incidente occorso durante il trasporto; furto delle cose custodite in albergo; intossicazione da cibi avvelenati somministrati in un ristorante).

In queste ipotesi, secondo il prof. Roppo, l'Organizzatore di Viaggi è responsabile solo se non riesce a fornire la prova di essersi comportato in modo diligente nella scelta degli esecutori dei servizi. L'Organizzatore non è quindi sempre e comunque responsabile ma gli è consentito di fornire la prova liberatoria e pertanto risponde solo per «culpa in eligendo» tenendo comunque presente che l'onere di fornire la prova è a suo carico.

Non vogliamo entrare nel difficile campo di cosa si intenda per Organizzatore diligente: è certo che se il danno è provocato da un vettore aereo di bandiera all'Agente di Viaggi sarà molto facile dimostrare di essersi comportato in modo diligente; viceversa, se responsabile del danno sarà una persona fisica proprietaria di uno scassatissimo pullman non assicurato o di una altrettanto scassata e non assicurata imbarcazione, per l'Organizzatore sarà praticamente impossibile dimostrare di essersi comportato in modo diligente. Situazioni di questo tipo sono quasi normali in quanto diverse mete di viaggi organizzati sono molto arretrate per quanto concerne le strutture turistiche e, spesso, i corrispondenti sono costretti ad appaltare e subappaltare l'esecuzione di servizi importantissimi e, di conseguenza, per l'Organizzatore sarà sempre più difficile poter dimostrare di essersi comportato in modo diligente.

B) Pareri dei Proff. Gabriele Silingardi, Maurizio Riguzzi ed Enrico Gagnoli docenti universitari:

I summenzionati professori sostengono che quando i servizi sono erogati da terzi le responsabilità dell'Organizzatore sono le seguenti:

1) Se il danno si verifica nel corso dell'esecuzione del servizio, ma non a causa del servizio (il cliente che scivola in un albergo o su una nave) l'Organizzatore non è responsabile se riesce a dimostrare di essersi comportato da agente di viaggi diligente nella scelta di coloro che eseguono i servizi.

2) Se il danno si verifica a causa di un servizio prestato in modo difettoso (pullman che va fuori strada, valigia rubata in un albergo, aereo che cade, avvelenamento in un ristorante) e questi eventi si verificano con responsabilità dei fornitori dei servizi, l'Organizzatore incorre in una responsabilità oggettiva, senza possibilità di fornire alcuna prova liberatoria e conformemente

regolano tali servizi.

In altre parole, secondo i prof. Silingardi, Riguzzi e Gagnoli, l'Organizzatore risponde di tutti i danni arrecati al turista a causa delle responsabilità dell'albergatore, dell'armatore, ecc. e quindi, se tali fornitori di servizi sono responsabili, l'Organizzatore sarà responsabile nello stesso modo ed in base alle medesime discipline di responsabilità.

In base a questa tesi si può affermare che se i fornitori dei servizi responsabili di aver causato danni, non risarciscono i passeggeri perché non in grado o non assicurati, i danneggiati possono tranquillamente rivolgersi all'Organizzatore perché lui pure è responsabile come e nella stessa misura del fornitore di servizi; per di più l'Organizzatore risiede in Italia e quindi un'eventuale azione legale nei suoi confronti è più agevole e meno costosa.

Ricapitolando

Il prof. Roppo sostiene che:

— se i servizi non vengono forniti o vengono forniti in modo diverso da come previsto dal programma l'Organizzatore ne risponde sempre;

— se i servizi vengono forniti in modo difettoso per cui causano danni alle persone o alle loro cose, l'Organizzatore è responsabile se non riesce a dimostrare di essersi comportato in modo diligente.

I professori Silingardi, Riguzzi e Gagnoli sostengono che:

— se il danno si verifica nel corso di una corretta esecuzione del servizio l'Organizzatore è responsabile solo se non riesce a dimostrare di essersi comportato in modo diligente;

— se il danno si verifica a causa di una difettosa esecuzione del servizio, l'Organizzatore è sempre comunque responsabile.

Comunque stiano le cose emerge una unica verità: l'agente di viaggi organizzatore si assume le responsabilità di tutti le sue, quelle di coloro cui affida l'esecuzione dei servizi turistici, e come abbiamo visto in precedenti articoli, quelli dei suoi dipendenti e collaboratori.

Non è quindi azzardato affermare che la responsabilità dell'Organizzatore si configura talora quale responsabilità senza colpa.

A compenso di aver addossato all'Organizzatore di viaggi tutte le possibili responsabilità per danni o pregiudizi inerenti a tutte le fasi di un viaggio, il legislatore, dando un contenuto all'Organizzatore, ha pensato di contenere tali responsabilità ponendo un limite di risarcimento per ogni passeggero danneggiato. Tali limiti sono espressi in franchi oro Germinal e sono, per ogni persona i seguenti:

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

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

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

Tanto per essere chiari Agnelli o Berlusconi non potranno richiedere più di 300.000.000 circa per danni fisici.

Ma attenzione! Il legislatore non ha posto alcun limite complessivo per un sinistro che coinvolge numerose persone e quindi 100 persone coinvolte in un medesimo danno espongono l'Organizzatore per 30 miliardi circa.

Questo è il vero problema! Il Tour Operator infatti concentra 500 passeggeri su una nave da crociera; 200/300 passeggeri su un aereo; 50/60 passeggeri su un pullman o su una imbarcazione per transfer; 8/10 passeggeri su un pullmino per escursioni e quindi le sue responsabilità possono essere di svariati miliardi.

Fatte queste considerazioni, all'Organizzatore non resta che seguire la strada della grande prudenza; vale a dire:

— scegliere con la massima attenzione possibile i corrispondenti, i vettori, gli armatori, gli albergatori e tutte le persone a cui affida l'esecuzione dei servizi ben sapendo però che, nonostante i suoi sforzi, in diverse parti del mondo sarà impossibile trovare fornitori totalmente affidabili;

— contrarre polizze che assicurino le sue responsabilità e per massimali molto molto alti.

Una buona assicurazione è estremamente importante per

l'organizzatore di viaggi perché è l'unico vero strumento che può utilizzare per difendere il suo patrimonio ed è l'unica difesa che può scegliere e gestire in proprio, considerato che, per quanto riguarda l'affidabilità dei fornitori dei servizi, deve solo fidarsi e... sperare.

È quindi indispensabile per l'Organizzatore stipulare una copertura assicurativa in grado di garantire un integrale trasferimento a carico dell'assicuratore dei rischi di impresa che lui non potrebbe, il più delle volte, fronteggiare nemmeno con l'uso dell'ordinaria diligenza.

L'uso dell'ordinaria diligenza e di una sana e oculata gestione gli impongono inoltre di trasformare il costo relativo ad eventuali richieste risarcitorie da incerto nel tempo e nell'ammontare, in un costo che invece è previsto, conosciuto, sopportabile e attribuibile a tutti gli esecutori dei servizi in un costo assicurativo.

In questo modo, oltre a non compromettere l'equilibrio economico dell'impresa, che potrebbe essere chiamata a far fronte ad indennizzi così elevati da poter irrimediabilmente incidere sul proprio patrimonio, l'organizzatore è in grado di offrire una giusta tutela ai clienti danneggiati.

Del resto è noto come lo sviluppo dell'assicurazione di Responsabilità Civile, al quale ha notevolmente contribuito la diffusione del principio della responsabilità oggettiva o per colpa presunta, sia strettamente collegato all'evoluzione dei principi giuridici e sociali di tutela delle vittime degli imprevisti dannosi delle moderne attività imprenditoriali. Abbiamo quindi visto che l'organizzatore deve assicurarsi per la propria tranquillità, e per la tranquillità dei suoi clienti e dei clienti a lui affidati dagli intermediari.

Purtroppo però le polizze assicurative, spesso di difficile interpretazione, non sempre offrono una completa copertura delle responsabilità previste dalla C.C.V.; da qui la necessità, per l'operatore turistico, di rivolgersi a professionisti che conoscano a fondo la C.C.V. e siano quindi in grado di assicurarlo in modo adeguato.

Inoltre l'organizzatore di viaggi deve valutare con molta attenzione il massimale di polizza che dovrà essere scelto a seconda della sua programmazione, a seconda del numero di passeggeri trasportati contemporaneamente su un unico mezzo di trasporto ed a seconda delle destinazioni.

Più le destinazioni sono rivolte verso paesi sottosviluppati e più i danni commessi dai fornitori dei servizi possono coinvolgere le responsabilità dell'organizzatore; più è alto il numero di passeggeri contem-

poraneamente trasportati su un unico mezzo e più l'Organizzatore deve rispondere per somme molto elevate (anche decine di miliardi).

Tipico è il caso dei viaggi incentivi che vedono la partecipazione di decine e, spesso, anche di centinaia di passeggeri.

Fatte le debite considerazioni si può affermare che una polizza deve avere un massimale di 3-4 miliardi per quegli organizzatori che non trasportano gruppi numerosi (massimo 10 pax) mentre si deve arrivare a massimali anche di decine di miliardi per organizzatori che trasportano gruppi numerosi.

Ci corre quindi l'obbligo di concludere affermando che l'agente organizzatore non solo deve assicurarsi ma deve accertarsi di essere assicurato molto bene perché esercita un'attività del tutto particolare, così detta ad alto rischio, sia per la pluralità di responsabilità che gli possono essere imputate sia per l'entità dei danni che può provocare.

*Ricordiamo che il Franco oro previsto dalla C.C.V. è il Franco Oro Germinal (unità monetaria pari a 10/31 di grammo oro al titolo di 900/1000 di fine). 1 Franco Oro = 90% di 10/31 del valore di un grammo oro.

Articolo 16 - 1° comma della C.C.V. «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.

Lo stesso avviene per qualunque pregiudizio causato dal viaggiatore nel corso dell'esecuzione di queste prestazioni, salvo che l'Organizzatore di viaggi non provi di essersi comportato da Organizzatore di viaggi diligente nella scelta della persona che esegue il servizio...»

Paolo Cossa



FLAMINGO I.T.C.
 411 ANO - Via Victor Piaggio, 20
 Tel. 02.609.2343-609.3088
 Fax 02.609.0514