

La direttiva CEE sui *package travel*  
instaura un nuovo rapporto tra organizzatore e consumatore

# UOMO ASSICURATO

*La CEE ha stilato nel giugno del '90 una nuova regolamentazione per la tutela dei diritti dei consumatori di "viaggi tutto compreso". La direttiva comunitaria accresce in maniera determinante le responsabilità dell'organizzatore di viaggi. Con l'aiuto di Paolo Cossa, della Borghini e Cossa srl, broker di assicurazioni milanese con particolare specializzazione nel settore turistico, cerchiamo di capire quali sono i cambiamenti che il recepimento di questa direttiva comporta, e in che modo l'organizzatore di viaggi può salvaguardare gli interessi propri e delle aziende clienti.*

**N**uove responsabilità, molto simili a quelle dei fornitori dei servizi turistici, attendono l'organizzatore di viaggi, in caso di danni subiti dal cliente durante lo svolgimento di servizi turistici forniti dall'albergatore, dal vettore aereo, dall'armatore, dalla società di autopullmans, ecc. Egli potrebbe dover rispondere degli eventuali danni secondo le norme e la disciplina che regolano la responsabilità di questi ultimi.

Ciò non significa che gli albergatori, i vettori, gli armatori, non siano responsabili dei danni da loro causati; i responsabili diretti ovviamente sono sempre i fornitori dei servizi, ma il passeggero danneggiato chiamerà in causa l'organizzatore di viaggi italiano il quale dovrà affrontare il giudizio ed eventualmente, ove possibile, chiamare in causa i responsabili; oppure, e sarà il caso più probabile, rispondere del danno e, successivamente, tentare di rivalersi nei confronti del fornitore dei servizi citandolo in giudizio nel Paese nel quale opera, con

leggi spesso diverse dalle nostre e con tutte le incertezze sulla sua solvibilità anche in ipotesi di successo. Questa situazione è nota a ogni organizzatore che, ovviamente, è assicurato per le proprie responsabilità professionali.

## L'incertezza legislativa

L'ordinamento italiano doveva recepire la direttiva 90.314/CEE entro il 31/12/92. Ciò non è avvenuto ma, in base al *principio dell'efficacia diretta*, i singoli danneggiati possono invocare davanti ai giudici nazionali i diritti che derivano dalla direttiva stessa. «Ci troviamo pertanto - spiega Paolo Cossa - in un periodo di incertezza legislativa durante il quale la magistratura potrà giudicare facendo riferimento a entrambe le leggi.

«Le agenzie che organizzano viaggi incentive ricadono nella categoria dei soggetti che vendono *package travel* e sono responsabili nei confronti dei loro clienti in

base alle norme che regolano le attività professionali degli agenti di viaggi, e più precisamente la legge 1.084 del 1977 (detta C.C.V.) e, ora, la nuova direttiva CEE 90/314».

### **La legge italiana e la nuova direttiva**

Secondo la legge in vigore dal '77, e secondo la nuova direttiva, l'organizzatore è responsabile di tutti gli errori commessi nel predisporre 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 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 di predisposizione del programma o di effettuazione delle prenotazioni, conferme ed emissioni di documenti, ed è quindi naturale che ne risponda in proprio.

«Per l'esecuzione dei servizi turistici che formano il viaggio-soggiorno - specifica Cossa - (art. 5 direttiva, artt. 14-15 C.C.V.), ci troviamo di fronte alla fase più delicata e più pericolosa del viaggio in quanto, durante lo svolgimento dello stesso, si possono verificare sia danni causati dalla mancata esecuzione totale o parziale dei servizi turistici promessi al cliente (non disponibilità dell'albergo per *overbooking*, sostanziale modifica del viaggio per ritardi aerei, impossibilità di effettuare un'escursione per guasto del pullmino ecc.), sia danni durante l'esecuzione dei servizi turistici stessi (danni fisici riportati in un incidente di trasporto, furto di oggetti personali custoditi in albergo, intossicazione da cibi avariati ecc.). Si tratta di danni i cui effettivi responsabili sono ovviamente i fornitori dei servizi (vettori, albergatori ecc.), ma che oggi il legislatore comunitario, per affermare il principio della tutela del consumatore, ha convenzionalmente attribuito all'organizzatore di viaggi».

### **A tutela del consumatore**

La nuova direttiva comunitaria stabilisce che l'organizzatore non sarà responsabile solo nel caso in cui il danno sia causato dal viaggiatore stesso, sia dovuto a un fatto "imprevedibile o insormontabile" causato da un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici, oppure sia dovuto a forza maggiore, ovvero a circostanze che l'organizzatore

non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

La direttiva esprime quindi un regime di responsabilità dell'organizzatore, se non proprio oggettiva, certamente aggravata e secondo regole strutturate in modo tale da non consentirgli di provare con facilità l'esistenza di quei fatti impeditivi della propria responsabilità. Analoghe sono le responsabilità previste dalla C.C.V. ma, per i danni subiti dai clienti durante l'esecuzione dei servizi turistici, l'organizzatore di viaggi, secondo quella norma, può esentarsi dalla propria responsabilità se in grado di dimostrare di essersi comportato in modo diligente nella scelta del fornitore dei servizi (l'onere della prova è a suo carico).

### Limiti di responsabilità

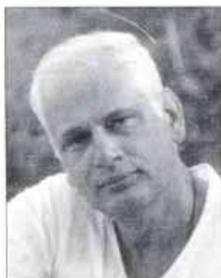
La nuova direttiva distingue tra i danni fisici alle persone e tutti gli altri danni.

In particolare, per i danni fisici alle persone, si è ritenuto opportuno che l'organizzatore di viaggi possa limitare le proprie responsabilità conformemente alle convenzioni internazionali che regolano i servizi turistici, e cioè:

- convenzione di Varsavia del 1929 per il trasporto aereo internazionale;
- convenzione di Berna del 1961 per il trasporto ferroviario;
- convenzione di Atene del 1974 per il trasporto marittimo;

### La polizza Responsabilità Civile Tour Operator per Grandi Rischi

## UN MASSIMALE FINO A 50 MILIARDI



Paolo Cossa

*Normalmente, per garantire un massimale di 50 miliardi il premio minimo è di circa 100 milioni, un costo che solo pochi grandi tour operator possono sostenere; la realtà del mercato, invece, è di un numero consistente di aziende medie e piccole, che, pur avendo la necessità di assicurarsi, si trovano in difficoltà di fronte a simili cifre.*

*Per conciliare le inderogabili esigenze dell'assicuratore con le capacità di spesa dell'assicurato, la Borghini e Cossa, broker assicurativo milanese, ha messo a punto una soluzione che consiste nel far accettare alla compagnia assicuratrice, quale premio minimo di polizza, la somma dei premi raccolti fra tutti gli operatori interessati alla sottoscrizione del contratto.*

*Ciò si è reso possibile grazie alla fiducia accordata dalle compagnie assicuratrici alla Borghini e Cossa, che ha ottenuto la gestione del contratto convenzione, e anche per la particolare introduzione nel settore turistico di questo broker che è riuscito a ottenere un numero di adesioni sufficiente a garantire il premio minimo occorrente. È nata così la polizza Responsabilità Civile per Grandi Rischi.*

*Al contratto convenzione possono aderire tutti i tour operator che desiderano essere assicurati per un massimale che garantisca loro una effettiva tranquillità. Possono aderire anche coloro che già hanno in corso una loro polizza di responsabilità civile e questo perché la polizza Grandi Rischi garantisce esclusivamente quei sinistri che causano danni superiori ai 4 miliardi e paga solo l'eccedenza di tale cifra. Pertanto l'essere già assicurati per la responsabilità civile non costituisce un fatto impeditivo alla sottoscrizione della polizza Grandi Rischi ma, al contrario, ne costituisce la premessa. Il premio globale raccolto fra tutti gli operatori che già hanno sottoscritto la polizza è stato sufficiente a far decollare l'iniziativa, con un massimale per sinistro di 46 miliardi. Il costo per stipulare la polizza è contenuto, e pertanto sopportabile da qualsiasi organizzatore di viaggi. Il tasso, per i singoli assicurati, si applica sul fatturato dell'organizzazione e varia a seconda della destinazione dei viaggi e dell'importanza del fatturato complessivo. Il premio minimo è previsto in Lit. 3.000.000 lorde per ciascun aderente.*

**Borghini e Cossa Assicurazioni srl**  
**via Ippolito Nievo, 37 - 20145 Milano - tel. 02/342285-344496**



***La tendenza legislativa moderna  
tende a facilitare l'azione  
del cliente danneggiato rendendo  
responsabile colui che ha  
rapporti diretti con il consumatore.  
Nel caso di viaggi tutto compreso  
il legislatore ha individuato  
il responsabile convenzionale dei danni  
sofferti dal passeggero nella figura  
dell'organizzatore del viaggio che,  
nella sua veste di appaltatore di servizi  
turistici, sceglie e impone  
i fornitori dei servizi medesimi.***

- convenzione di Parigi del 1962 per la responsabilità degli albergatori.

«Per i danni causati in occasione di servizi turistici non regolati dalle suesposte convenzioni - aggiunge Cossa - dovrebbero valere i limiti di risarcimento previsti dalla C.C.V. Per tutti gli altri danni l'organizzatore di viaggi dovrà indicare nel contratto i limiti di responsabilità facendo attenzione che tali limiti non abbiano carattere meramente simbolico».

La C.C.V. prevede invece, per i danni alle persone, un limite di responsabilità pari a 50.000 Franchi Oro a persona (circa 250/300 milioni).

### **I numeri del rischio**

L'attività dell'organizzatore di viaggi incentive prevede di norma il contemporaneo trasporto e alloggiamento di decine o centinaia di passeggeri e pertanto, durante i viaggi incentive, si verifica normalmente una grande concentrazione di rischio. «L'organizzatore - sottolinea Cossa - può quindi essere responsabile della contemporanea incolumità di molti passeggeri ed essere pertanto chiamato a risarcire svariati miliardi. Il problema nasce proprio dalla necessità di assicurarsi per massimali molto elevati. Ma un massimale catastrofale richiede un premio minimo molto alto, e ciò indipendentemente dal volume d'affari dell'assicurato».

È interesse e dovere dell'organizzatore di viaggi affidare, almeno quando è possibile, l'esecuzione dei servizi turi-

stici a fornitori affidabili e che dimostrino di poter far fronte alle loro responsabilità. È suo precipuo interesse assicurarsi per la responsabilità civile con una copertura che recepisca integralmente le sue responsabilità e preveda massimali molto alti.

D'altra parte è interesse e dovere del cliente-azienda che commissiona il viaggio incentivare affidare l'organizzazione del viaggio esclusivamente a quegli operatori che siano in grado di dimostrare, oltre alla loro competenza e professionalità, anche di essere assicurati in modo adeguato agli effettivi rischi che corrono. Un'azienda che promuove un viaggio d'incentivazione, infatti, coinvolge in genere il proprio staff dirigenziale e la propria forza commerciale oltre ad altre persone estranee alla società e pertanto non può ignorare l'argomento della sicurezza.

Un provvedimento che in genere viene adottato è quello di suddividere i passeggeri su diversi mezzi di trasporto, «ma - aggiunge Cossa - occorre anche pretendere dall'organizzatore del viaggio una copertura assicurativa che offra la massima tranquillità. Si può pertanto affermare che la polizza di responsabilità civile dell'organizzatore di viaggi incentivati rappresenta uno strumento di fondamentale importanza, sia per l'organizzatore stesso, sia per il proprio cliente».

### **Polizza di Responsabilità Civile: quanto vale?**

La polizza di assicurazione di responsabilità civile è lo strumento mediante il quale si trasferiscono all'assicuratore i rischi derivanti dalle responsabilità dell'as-

sicurato. L'assicurato deve sapere che se la polizza non è completa dovrà rispondere in proprio dei danni causati dai rischi non coperti da assicurazione.

Un suggerimento per verificare l'efficacia della copertura assicurativa è quello di analizzare che la polizza non preveda pesanti esclusioni. Le compagnie tendono a escludere quei rischi troppo elevati o che tradizionalmente sono esclusi dalle coperture assicurative. Quali sono le più classiche esclusioni o limitazioni di garanzia?

«Il non recepimento della nuova direttiva - risponde Cossa - prima di tutto, e l'esclusione dalla garanzia del bagaglio, dei gioielli, del denaro, e dei danni causati da incendio. La compagnia non risarcirà pertanto le proprietà dei clienti distrutte nell'incendio di un albergo o di un traghetti. Non rientrano abitualmente in garanzia nemmeno i danni causati in occasione di quei servizi che di solito vengono prestati direttamente dall'organizzatore di viaggi (sportivi, ricreativi, sociali), come pure i danni verificatisi in occasione di viaggi aerei, o, ancora, i danni verificatisi in territori trovatisi in stato di guerra anche se il danno non è dovuto alla guerra».

Indispensabile anche verificare il massimale di garanzia. «Considerando un indennizzo medio di 350 milioni a passeggero, l'organizzatore di viaggi può essere responsabile per 7 miliardi se sono coinvolti nel danno 20 passeggeri, oppure per 35 miliardi se ne sono coinvolti 100 e per 70 se sono coinvolti 200 passeggeri».

### **Un mercato in evoluzione**

Cifre sbalorditive, che devono indurre le incentive house alla massima prudenza in ogni fase della stesura di un contratto, come pure nella pubblicazione di depliant e brochure per la promozione dei propri programmi, che devono essere descritti accuratamente per quanto riguarda i prodotti e servizi offerti, in conformità con i dettami della direttiva.

Tra tutti i paesi europei l'Inghilterra è stata l'unica a recepire la direttiva entro il termine del 31/12/92; nel resto della Comunità il problema è ancora allo studio: è auspicabile che quanto prima tutti i paesi membri si adeguino, per consentire la più completa trasparenza dei comportamenti da parte dei soggetti coinvolti.

Non c'è dubbio che il mercato dei viaggi incentivati trarrà da ciò stimolo per l'accrescimento di professionalità, si farà più maturo, premiando gli operatori più impegnati nella ricerca di prestazioni con alti standard qualitativi, sempre tesi alla soddisfazione del cliente, all'inizio, durante e dopo tutte le fasi del viaggio.



***Un suggerimento per verificare l'efficacia della copertura assicurativa è quello di analizzare che la polizza non preveda pesanti esclusioni, quali, appunto, il non recepimento della nuova direttiva, l'esclusione dalla garanzia del bagaglio, dei gioielli, del denaro, dei danni causati da incendio, etc.***