

Diritto

## IL DANNO DA VACANZA ROVINATA: TUTTO QUELLO CHE C'È DA SAPERE

18/08/2024

di Enrica Fincati



Siamo ormai nel vivo della stagione estiva e molte persone stanno per partire per le meritate vacanze estive. Non sempre, però, le vacanze si svolgono nei migliori dei modi.

Una cancellazione inaspettata del volo, la perdita dei bagagli, la struttura alberghiera non all'altezza delle nostre aspettative... piccole insidie che, a volte, possono trasformare l'esperienza vacanziera in un vero incubo.

Il concetto di *danno da vacanza rovinata* si riferisce alla situazione in cui un viaggio o una **vacanza** derivante da un pacchetto turistico non si svolge come previsto, causando disagi, stress e frustrazioni che compromettono sia la buona riuscita della **vacanza** stessa, sia il benessere del turista.

Ma di fronte ad una **vacanza deludente**, è possibile tutelarsi ed ottenere un **risarcimento**? Vediamolo insieme.

### Quadro giuridico

Per parlare opportunamente di danno da **vacanza rovinata**, è necessario preliminarmente spiegare il concetto di pacchetto turistico, vale a dire tutte le vendite che comprendono almeno due tipi diversi di servizi turistici per uno stesso viaggio o vacanza, prenotati in un unico contratto con un unico fornitore. Anche le vendite con servizi prenotati con vari fornitori e con **contratti distinti sono validamente considerati come pacchetti turistici, purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:**

- i servizi sono acquistati presso un unico punto vendita e sono tutti scelti e selezionati prima di concludere il primo contratto della catena;
- tutti i servizi sono venduti a un unico prezzo forfettario;
- i servizi sono pubblicizzati come un pacchetto turistico;
- il cliente può scegliere tra vari servizi turistici (es. cofanetto regalo).

Quando l'organizzatore del pacchetto turistico, con la sua condotta, lede le occasioni di svago e di relax, sarà responsabile per il **risarcimento del danno** ai sensi dell'art. 2059 c.c.

Attenzione però: l'inadempimento o l'inesatta esecuzione delle prestazioni non devono essere di scarsa importanza, a norma dell'art. 1455 c.c.

Tutela ulteriore e specifica è ravvisabile nel codice del Turismo: a tal riguardo, l'art. 46 riconosce l'esplicita risarcibilità del danno da **vacanza rovinata**, affermando come *"nel caso in cui l'inadempimento delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto non è di scarsa importanza ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, il viaggiatore può chiedere all'organizzatore o al venditore, secondo la responsabilità derivante dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti, oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto, un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta."*

Per garantire la trasparenza della condizione dei **pacchetti vacanza**, la Direttiva Europea 2015/2302, entrata in vigore il 1° Luglio 2018, ha previsto l'obbligo per organizzatore e venditore di fornire prima della conclusione del contratto ai viaggiatori un modulo informativo standard contenente una serie di informazioni sulle caratteristiche principali dei servizi turistici offerti, preziose informazioni circa eventuali aumenti di prezzo, oltre a tempi e modalità per poter validamente esercitare il diritto di recesso dal pacchetto turistico da parte del viaggiatore.

L'onere della prova del danno da **vacanza rovinata** è a carico del viaggiatore, che dovrà allegare le circostanze utili a provare l'inadempimento della controparte.

#### **Danno da vacanza rovinata: cause comuni**

Le cause del danno da **vacanza rovinata** sono molteplici e, purtroppo, a volte si presentano cumulativamente.

Tra le più comuni si possono ricordare:

- **Servizi di scarsa qualità:** strutture alberghiere che non rispettano gli standard promessi o pubblicizzati, come stanze sporche, cibo di scarsa qualità, servizi inesistenti oppure localizzazioni geografiche diverse da quanto affermato (ad esempio, situate in luoghi remoti rispetto ai punti di attrattiva turistica).
- **Problemi relativi al viaggio di andata e/o ritorno:** ritardi significativi, cancellazioni di voli o perdita di bagagli che compromettono l'intera esperienza di viaggio.
- **Mancanza di sicurezza per il viaggiatore:** Situazioni di pericolo non segnalate o emergenze mal gestite, come malattie o incidenti durante la vacanza.
- **Organizzazione carente:** Errori nella prenotazione della struttura alberghiera o nella programmazione delle attività, con tour e escursioni inesistenti oppure che non rispettano quanto descritto nel pacchetto acquistato.

Ovviamente, la lista qui presentata non va considerata come tassativa, in quanto qualunque evento che comporti una diminuzione della qualità della vacanza può essere considerata come causa valida (purché l'evento dipenda sempre da un inadempimento o inesatta esecuzione del pacchetto da parte del fornitore).

## Natura del danno e sua quantificazione

Il danno da **vacanza rovinata**, come già accennato in apertura, è a tutti gli effetti un danno di natura non patrimoniale, in quanto derivante dallo stress o dal disagio per non essersi potuti svagare o di aver perso un'occasione irripetibile. Si pensi ad un viaggio organizzato da una vita verso una meta dall'altra parte del mondo, che difficilmente potrà essere organizzata nuovamente.

Giurisprudenza di merito, anche recente (Tribunale di Milano, sentenza 844/2023, Tribunale di Ravenna, sentenza 238/2023) sta prendendo molto a cuore tale argomento, riconoscendo il danno da **vacanza rovinata** come una voce di danno indipendente e necessaria per il ristoro del turista.

Il danno da **vacanza rovinata**, ai sensi del già citato articolo 46 del codice del Turismo, "*si prescrive in tre anni, ovvero nel più lungo periodo per il **risarcimento del danno alla persona previsto dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto, a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza***".

La quantificazione del danno effettuata dal giudice è quella in via equitativa (vale a dire a secondo equità, operata senza applicare norme di diritto specifiche. Il giudice dovrà far uso del suo prudente apprezzamento, anche applicando criteri presuntivi.

Oltre al danno da **vacanza rovinata**, comunque, il viaggiatore avrà sempre diritto a chiedere il **risarcimento per i danni patrimoniali** a cui è incorso durante il proprio viaggio (ad esempio, il **risarcimento della spesa sostenuta** dal viaggiatore per un nuovo alloggio, qualora quello prenotato non sia disponibile a causa di un disservizio del fornitore).

## Come tutelarsi

Se un turista incorre in una situazione simile, è necessario innanzitutto che raccolta tutte le prove utili al suo caso (attraverso foto, video, testimonianze dei compagni di viaggio) utili a provare l'inadempimento del fornitore del servizio. Qualora un primo reclamo non sortisca l'effetto sperato, l'azione legale sarà sempre possibile: a riguardo, si sottolinea come, recentemente, la mediazione civile e commerciale sta diventando un utile e valido strumento per la composizione di tali controversie, limitando tempi e costi.

Buone vacanze!