

Comunicato

Rimborsi Voucher titoli di viaggio, Vacanze e soggiorni turistici

Giovedì 16 luglio è stato approvato il “DL Rilancio” che ha introdotto importanti disposizioni in materia di **rimborsi di titoli di viaggio, vacanze e altri prodotti turistici**.

In base al decreto n.9 del 2 marzo 2020, per biglietti, pacchetti vacanze, viaggi e prenotazioni presso strutture ricettive non utilizzati in seguito alla pandemia, **gli operatori del settore** hanno la facoltà di decidere se restituire ai clienti l’importo pagato o se emettere un voucher di pari importo utilizzabile in 12 mesi. La legge n. 27 del 24 aprile 2020 prevede inoltre che l’operatore possa decidere di emettere un voucher a titolo di rimborso per tutti gli annullamenti determinati dalla diffusione del coronavirus. Nei mesi scorsi la controversa questione dei voucher è stata oggetto di intervento da parte della Commissione Europea, dell’Antitrust e di Enac.

1. La Commissione UE ha inviato una lettera di raccomandazione non vincolante esortando gli Stati membri di attribuire agli utenti e non agli operatori la possibilità di scegliere tra l’emissione del voucher e il rimborso monetario.
2. L’AGCM ha trasmesso una segnalazione al Governo rilevando l’incompatibilità della regolamentazione italiana in materia di rimborsabilità dei prodotti turistici con la normativa comunitaria: quest’ultima prevede infatti che in caso di cancellazione o annullamento del biglietto e/o della prenotazione sia l’utente a dover scegliere se ricevere la restituzione della somma pagata o usufruire del voucher.
3. Dopo la riapertura dei confini nazionali, il 3 giugno u.s., Enac ha evidenziato come la cancellazione di un volo possa difficilmente essere ricondotta a cause legate alla pandemia: da ciò deriva che nel caso in cui un vettore comunichi l’annullamento di una prenotazione, al passeggero spetti il rimborso della somma pagata, come da Regolamento Europeo n. 261 del 2004.
4. La Commissione Europea ha nuovamente focalizzato l’attenzione sull’argomento avviando una procedura di infrazione nei confronti dell’Italia per aver promulgato una normativa nazionale che lascia a compagnie aeree, tour operator e agenzie di viaggio la facoltà di decidere, in caso di viaggi non fruiti a causa dell’emergenza sanitaria, se restituire ai clienti l’importo versato o erogare il rimborso tramite voucher.

L’approvazione del “DL Rilancio” introduce un parziale correttivo alla normativa vigente in materia, poiché prevede alcune modifiche in tema di validità e possibilità di rimborso monetario.

- Per le prenotazioni dall'11 marzo al 30 settembre 2020 cancellate entro il 31 luglio, il voucher deve essere emesso entro 14 giorni e deve essere valido almeno 18 mesi.

- Il voucher può essere utilizzato anche per la fruizione di servizi successivamente al termine di validità, purché le relative prenotazioni siano state effettuate entro 18 mesi dall'emissione: se quindi la prenotazione viene effettuata entro la scadenza del voucher, la data di partenza può anche essere prevista successivamente al termine in questione.

- Il provvedimento è retroattivo, poiché l'art. 12 bis precisa che l'estensione della validità a 18 mesi si applica anche ai voucher già emessi alla data di entrata in vigore della legge.

- Il divieto di pagare con un voucher, oltre alle gite turistiche per gli alunni delle classi terminali delle scuole medie e superiori e per le scuole primarie, vale anche per i soggiorni di studio degli alunni del quarto anno delle scuole secondarie di secondo grado nell'ambito dei programmi internazionali di mobilità studentesca riferiti agli anni scolastici 2019/2020 e 2020/2021.

- Qualora il voucher non venga utilizzato entro la scadenza, l'operatore è tenuto a restituire all'utente l'importo versato. Per i titoli di viaggio del trasporto aereo, marittimo, ferroviario e terrestre, il rimborso del voucher inutilizzato può essere chiesto dopo 12 mesi.

La normativa infine ha predisposto la creazione di un fondo di 5 milioni di euro per il 2020 e di 1 milione di euro per il 2021 per indennizzare coloro i quali non abbiano potuto utilizzare i voucher o non siano stati rimborsati a causa dell'insolvenza o del fallimento dell'operatore turistico o del vettore.

Per il servizio di consulenza e assistenza occorre rivolgersi presso gli sportelli dell'associazione [Sedi sportelli e orari della Lombardia](#)

Mail: federconsumatori@federconsumatori.lombardia.it

Milano 20 luglio 2020