



turismoeweb

L'offerta on line dei pacchetti «tutto compreso»

MONITORAGGIO PILOTA

Efficacia delle normative nazionali

Fase II

Partner di progetto



Progetto realizzato con il contributo di:



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI TORINO



PROGETTO COFINANZIATO
DALL'UNIONE EUROPEA

La seconda fase prevista dal progetto ha avuto come fulcro l'analisi dell'applicazione della Direttiva Comunitaria 90/314 sui pacchetti turistici nell'offerta on line.

Tutte i Paesi europei hanno recepito la Direttiva citata, e quindi l'analisi si è basata sulle normative nazionali:

- per l'Italia il *Codice del Consumo - Dlgs 206/05*
- per la Lituania la *Legge sul turismo 19/03/1998 N. VIII – 667*
- per la Spagna la *Legge 21/1995, 6 luglio*

Il questionario di analisi ha preso in esame gli aspetti principali della Direttiva (presi in considerazione da tutti e tre i Paesi) verificabili nell'offerta on line, con l'obiettivo di valutare la reale tutela del consumatore che acquista pacchetti turistici on-line.

La relazione descrive i risultati dell'analisi dei seguenti siti internet:

Per l'Italia

- www.langheroero.it
- www.terresiena.it
- www.alpitour.it
- www.cisalpina.it
- www.settemari.it
- www.cts.it
- www.ventaglio.it
- www.viaggisolidali.it
- www.limeridien.it
- www.bestwestern.it
- www.expedia.it
- www.eteria.it
- www.westexpress.it

Per la Spagna

- www.iberia.com
- www.halconviajes.com
- www.viajesnortesur.com

Per la Lituania:

- www.gintarinesala.lt
- www.delta-interservis.lt
- www.atostogoskaime.lt
- www.wrislit.lt
- www.neoturas.lt

Il questionario è stato suddiviso in tre sezioni:

- A. Contenuto pacchetto turistico
- B. Informazioni al consumatore in fase di trattativa
- C. Diritti del consumatore (analizzando le Condizioni Generali di Contratto presenti sul web)

Riassumiamo i principali risultati emersi.

Sottolineiamo che abbiamo analizzato anche i siti che, pur non permettendo la transazione on line, offrono attraverso il web pacchetti tutto compreso. Per i casi di acquisto on line, non si è, per ovvie ragioni, conclusa la transazione, rimanendo quindi non conosciute le ultime fasi del procedimento.

Le conclusioni delle attività di monitoraggio (Monitoraggio pilota Fase I e II e Monitoraggio esteso) sono esposte nel documento: “Pacchetti turistici sul web – la tutela del consumatore. Suggerimenti per operatori”.

A – PACCHETTO TURISTICO

Pacchetto turistico - definizione: *combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario e di durata superiore alle ventiquattro ore ovvero comprendente almeno una notte: trasporto e/o alloggio e/o servizi turistici non accessori rispetto al trasporto o alloggio, che costituiscano una parte significativa del pacchetto turistico*

1. Il sito in esame suddivide in modo chiaro i pacchetti turistici (servizi tutto compreso) dalle altre tipologie di offerta (es. solo trasporto, solo alloggio ecc.)?

Dei 21 siti presi in esame 18 (85,71%) permettono al consumatore di distinguere con sufficiente chiarezza i pacchetti turistici dalle altre tipologie di offerta (solo trasporto, solo alloggio ecc.).

B - INFORMAZIONE AL CONSUMATORE IN FASE DI TRATTATIVA

1. Nella fase di selezione del viaggio da effettuare vengono messe a disposizione del consumatore informazioni chiare e precise sui seguenti punti?
 - a) che cosa comprende la quota
 - b) che cosa non comprende la quota

Per quanto riguarda i servizi compresi nel costo del pacchetto nel 95,24% il consumatore viene informato in merito al servizio pagato. Solo nel 61,90% dei casi, invece, i venditori risultano essere altrettanto chiari nell'indicare ciò che, al contrario, non è compreso nel prezzo.

Una completa informazione al consumatore dovrebbe specificare, infatti, non solo ciò che l'organizzatore/venditore classificano come servizi compresi nel prezzo, ma anche ciò che classificano come servizi non compresi.

- c) la destinazione

Il Codice al Consumo, così come la normativa lituana e spagnola, prevedono di indicare per la destinazione il luogo di arrivo, il mezzo di trasporto, la tipologia di trasporto e la categoria. Per il luogo di arrivo si riscontra un buon livello di comunicazione: l'85,71% fornisce precisazioni in merito. Lo stesso avviene per il mezzo di trasporto (il 71,43% specifica il mezzo di trasporto messo a disposizione). La percentuale, invece, scende bruscamente se si prende in considerazione la tipologia di trasporto (23,81%) e la categoria di trasporto (28,57%).

Nel complesso, quindi, l'informazione data sulla destinazione si può ritenere soddisfacente, anche se sarebbe opportuno uno sforzo ulteriore nella precisazione dei contenuti.

- d) la sistemazione

Come per la destinazione, le tre norme nazionali prevedono di indicare, per la sistemazione, la tipologia, l'ubicazione, la categoria e la classificazione dello stato ospitante. I 21 pacchetti analizzati prevedono tutti la sistemazione e nel 100% dei casi viene specificata la tipologia. Per quanto riguarda le altre tre precisazioni si è riscontrato un livello di informazione calante: l'80,95% dei casi fornisce dettagli sull'ubicazione, l'80,95% descrive la categoria (o il livello e le caratteristiche principali) e solo il 28,57% la classificazione dello stato ospitante.

Nel complesso, quindi, l'informazione data sulla sistemazione si può ritenere soddisfacente, ma anche in questo caso sarebbe opportuno uno sforzo ulteriore nella precisazione.

e) i pasti forniti

Diciannove casi analizzati su ventuno prevedono nel pacchetto i pasti. Sui diciannove casi il 73,68% fornisce informazioni chiare e precise sul numero di pasti e su che cosa i pasti comprendono e non comprendono.

f) l'itinerario

Per quanto riguarda l'itinerario 9 casi su 21 esaminati lo comprendono. Anche per l'itinerario le normative nazionali richiedono precisazioni in merito agli orari, alle località di sosta intermedia e alle coincidenze. Prendendo in considerazione i 9 casi un solo operatore fornisce informazioni circa gli orari, il 44,44% informa sulle località di sosta intermedia e il 22,22% sulle coincidenze.

Nel complesso, l'informazione data sull'itinerario si può ritenere non del tutto soddisfacente.

g) gli obblighi a carico del consumatore

Trattandosi di siti che possono essere consultati anche da stranieri e trattandosi di una direttiva che vuole uniformare la vendita di pacchetti turistici a livello europeo, la parte relativa agli obblighi del consumatore in termini di passaporto e visto, termini per il rilascio, sanitari e di altre tipologie necessarie per effettuare il viaggio e il soggiorno è piuttosto insoddisfacente. Il 52% dei siti fornisce informazioni sul passaporto, mentre solo il 36,36% fornisce informazioni sugli obblighi sanitari ed eventuali altri obblighi.

h) il prezzo, l'acconto e il saldo

Venti siti dei ventuno analizzati indicano il prezzo relativo al pacchetto scelto. Di questi solo il 23,81% forniscono informazioni sull'ammontare dell'anticipo e solo il 14,29% sul saldo.

i) numero minimo di partecipanti

Su ventuno casi esaminati due prevedono la condizione del numero minimo. I due siti precisano entrambi il numero minimo di partecipanti necessario per l'effettuazione del viaggio, ma uno solo indica il termine entro il quale il consumatore deve essere informato dell'annullamento del pacchetto turistico.

j) recapito telefonico

Solo nel 38% dei casi viene fornito il numero utile che il consumatore può utilizzare in caso di necessità.

Per quel che riguarda, nel complesso, il giudizio dato in merito alle informazioni fornite si nota un giudizio sufficiente per il 42,86% dei casi e uno poco soddisfacente sempre per il 42,86% dei casi.

C – DIRITTI DEL CONSUMATORE

1. In fase di trattativa il consumatore viene informato se si tratta di una prenotazione non vincolante, salvo conferma della prenotazione da parte del consumatore, o se si tratta di un acquisto vero e proprio in caso di conferma da parte del venditore?

Nonostante questo aspetto sia di notevole rilevanza, solo sei casi su quindici (28,57%) specificano se si tratti di acquisto vero e proprio o di semplice prenotazione, senza vincoli di acquisto.

2. Nel sito sono indicate le condizioni di contratto di acquisto di pacchetti in caso di acquisto on-line o off-line?

Questo aspetto è stato preso in considerazione solo per i dodici siti italiani esaminati e il risultato emerso è il seguente: solo il 50% dei casi in esame fornisce indicazioni sulle condizioni di contratto di acquisto di pacchetti (cinque casi su sei sono leggibili a video senza obbligo di sottoscrizione; un caso su sei sono leggibili a video con obbligo di sottoscrizione)

3. La normativa citata è aggiornata con il Codice del Consumo o fa ancora riferimento alla precedente normativa di riferimento (Dlgs 111/95)?

Anche questo aspetto è stato approfondito solo per i siti italiani. Dall'analisi emerge un dato rilevante: solo il 40% dei casi è aggiornato con il Codice del Consumo.

4. In fase di trattativa il consumatore viene informato della circostanza che la quota di iscrizione comprende una polizza di annullamento viaggio e/o circa la possibilità di stipulare una polizza annullamento viaggio con analitica descrizione sia delle coperture garantite sia delle condizioni di polizza?

Anche in questo caso l'informazione è del tutto carente: l'88% dei casi non fornisce informazioni in merito.

5. In fase di trattativa il consumatore viene informato sulle modalità di recesso?

Solo nel 38% dei casi il consumatore trova indicazioni circa le modalità di recesso.

6. In caso di pacchetti turistici acquistati on line l'operatore rispetta la percentuale massima (25% del costo totale del pacchetto) per il calcolo dell'acconto?

Il 60% dei casi rispetta la percentuale massima per il calcolo dell'acconto (ma questo dato è influenzato dal fatto che in alcuni casi il valore del pacchetto deve essere liquidato in un'unica formula).

7. In caso di recesso per questi tre motivi: aumento di prezzo superiore al 10%; modifica di parte essenziale del contratto; annullamento del servizio, quali alternative spettano al consumatore?

Nel 62% dei casi la soluzione è la fruizione di altro pacchetto equivalente o superiore senza sovrapprezzo (con rimborso di ogni ulteriore danno); mentre il 75% dei casi precisano che è possibile, in alternativa, la restituzione somme pagate e rimborso di ogni ulteriore danno.

8. In caso di recesso per modifica di parti essenziali del contratto da parte dell'organizzatore e/o venditore prima della partenza, da comunicare al consumatore per iscritto con indicazione della modifica e della variazione di prezzo, al consumatore quale diritto spetta?

In caso di recesso per modifica di parti essenziali del contratto da parte dell'organizzatore e/o venditore prima della partenza, da comunicare al consumatore per iscritto con indicazione della modifica e della variazione di prezzo, il 75% dei siti informano che al consumatore spetta il rimborso integrale del prezzo pagato.

9. In caso di modifiche essenziali dopo la partenza al consumatore quale diritto spetta?

In caso di modifiche essenziali dopo la partenza nel 75% dei casi vengono indicate al consumatore adeguate soluzioni alternative senza supplementi di prezzi o oneri, fermo restando il diritto alla restituzione delle somme corrisposte per servizi non resi, oltre al risarcimento dei danni; nel caso non sussistano valide alternative o queste non siano accettabili per giustificato motivo per il consumatore il venditore e/o l'organizzatore devono mettere a disposizione un mezzo per il rientro e rimborsare le somme relativi ai servizi non fruiti.

10. L'organizzatore o il venditore risultano essere responsabili per danno alla persona o per danni diversi, salvo questi non siano causati colpa del consumatore, da fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile?

Nel 75% dei casi l'organizzatore o il venditore risultano essere responsabili per danno alla persona o per danni diversi, salvo questi non siano causati colpa del consumatore, da fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile.

11. I termini di proposizione del reclamo e di prescrizione dell'azione sono almeno i seguenti:

Per quanto riguarda i termini di proposizione del reclamo (10 giorni dal rientro a mezzo raccomandata AR) solo nel 50% dei casi i termini vengono precisati.