



APPROFONDIMENTI

RIMBORSI IN DENARO E VOUCHER PER SERVIZI TURISTICI

Si fa chiarezza sul tema viaggi, in particolare sui rimborsi in denaro o a mezzo voucher per i servizi turistici annullati a causa dell'emergenza Covid-19



9 giugno 2020

Viaggi organizzati, alberghi prenotati, vendita di biglietti aerei e treni: ma cosa fare se è venuta meno la possibilità di viaggiare a causa dell'emergenza Coronavirus? Come comportarsi con le quote già anticipate dai clienti?

Viaggiare al tempo del Covid-19: chiarimenti su rimborsi e voucher

Si sente sempre più spesso parlare di **rimborsi in denaro** e **rimborsi a mezzo voucher**, un argomento piuttosto discusso che richiede un necessario approfondimento. Diverse sono state, infatti, le richieste di chiarimenti su rimborsi e voucher giunte da imprese del turismo.



La norma di riferimento per i rimborsi viaggio

In considerazione della [pandemia da Covid-19](#) e delle conseguenti limitazioni alla mobilità degli italiani per viaggi sia nazionali che internazionali, il Legislatore nazionale è intervenuto per fare chiarezza sull'argomento.

L'intervento legislativo è stato operato con l'art.28 del [decreto legge 2 marzo 2020 n.9](#), poi confluito nel testo dell'art.88 bis del [decreto legge 17 marzo 2020 n.17](#), convertito con [Legge 24 aprile 2020 n.27](#).

La norma in questione tiene conto di diverse situazioni generatesi a seguito dell'emergenza Coronavirus, cercando di salvaguardare non solo i consumatori, ma anche alcune specifiche categorie di operatori.

Tale misura, infatti, da un lato è stata elaborata per consentire ai viaggiatori di non perdere gli importi di anticipi o i saldi versati per prenotazioni di servizi turistici o di trasporto; dall'altro per compensare l'improvvisa riduzione di liquidità che si è creata a causa della pandemia.

Quali rimborsi sono stabiliti nella norma?

La norma, innanzitutto, definisce le tipologie di rimborso che rientrano nel suo perimetro d'azione:

- **titoli di viaggio** (biglietteria aerea, ferroviaria, marittima, trasporto su gomma);
- **soggiorno** (presso strutture turistico-ricettive);
- **pacchetti** turistici.

Stabilisce, dunque, quali sono i casi in cui, per i contratti relativi all'acquisto di tali servizi sottoscritti dal cliente, sia direttamente con il fornitore che per il tramite di un intermediario, si integra il caso previsto dell'[art.1463 del Codice Civile](#), che disciplina la sopravvenuta *impossibilità totale*.



Rimborso in denaro o voucher?

Nei casi in cui il fornitore è tenuto a restituire al consumatore quanto ricevuto da una prenotazione, l'articolo 88 bis del sopracitato provvedimento fissa, in più punti, che ciò può avvenire con un **rimborso in denaro o emettendo un voucher**. Il voucher dovrà essere di importo pari a quanto dovuto, da utilizzare entro un anno dalla sua emissione.

Nel comma 12 dello stesso articolo, si precisa che:

L'emissione dei voucher previsti dal presente articolo assolve i correlativi obblighi di rimborso e non richiede alcuna forma di accettazione da parte del destinatario.

Quindi **la scelta tra le due possibilità**, è operata dal fornitore/organizzatore del servizio.

La Commissione Europea e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato sui rimborsi a mezzo voucher

Successivamente sono intervenuti a proposito dei rimborsi viaggi sia la Commissione Europea, che l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

L'intervento della Commissione Europea

La Commissione Europea, il 13 maggio scorso, ha diramato a tutti gli Stati Membri una "Raccomandazione relativa ai buoni offerti a passeggeri e viaggiatori come **alternativa al rimborso per pacchetti turistici e servizi di trasporto annullati** nel contesto della pandemia di Covid-19".

La ragione dell'intervento della Commissione Europea è dovuta non solo al fatto che altri 11 Paesi UE hanno nel frattempo emanato, sullo stesso tema, norme in linea con il contenuto dell'art.88 bis della Legge italiana; ma anche perché alcune fattispecie regolate da tale articolo sono assoggettate a normative di fonte comunitaria.

In particolare:

- il Regolamento (CE) 261/2004 in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato;

- il [Regolamento \(CE\) 1371/2007](#) relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- il [Regolamento \(UE\) 1177/2010](#) relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne;
- il [Regolamento \(UE\) 181/2011](#) relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus;
- la [Direttiva \(UE\) 2015/2302](#) relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati.

Tra i passaggi inclusi in tale documento, **la Commissione si esprime nel seguente modo:**

La presente raccomandazione ha ad oggetto i buoni che i vettori e gli organizzatori possono proporre ai passeggeri e ai viaggiatori, ferma restando la loro volontaria accettazione, come alternativa al rimborso in denaro.

Tale affermazione sembra confliggere con il comma 12 dell'art.88 bis del decreto legge 17 marzo 2020 n.17 (sopra citato) che, come già detto, non prevede alcuna forma di accettazione del buono/voucher da parte del destinatario e quindi rimette in capo al fornitore/organizzatore del pacchetto la scelta se optare per un rimborso in denaro oppure tramite voucher.



L'intervento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Il 27 maggio scorso **l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato** è intervenuta ufficialmente sul tema "rimborsi" con una segnalazione al Parlamento e al Governo in merito alla disciplina d'emergenza di cui all'art 88 bis.

L'Autorità Garante ha evidenziato - come si legge nel comunicato stampa pubblicato dalla stessa AGCM - che essa **si pone in contrasto con la vigente normativa europea sopra citata** che, nel caso di cancellazione per circostanze inevitabili e straordinarie, prevede il diritto del consumatore ad ottenere un rimborso.

Il comunicato prosegue spiegando che, in ragione delle gravi perdite del settore turistico, derivanti dal fatto che le richieste di rimborso presentate dai viaggiatori superano di gran lunga il livello delle nuove prenotazioni, **occorre incentivare i consumatori ad accettare i voucher.**

Voucher che, sempre secondo quanto riporta l'AGCM, **dovrebbero presentare** alcune caratteristiche, tra le quali **una copertura assicurativa** per il possibile fallimento del tour operator o del vettore **e il diritto al rimborso in denaro se alla scadenza del voucher il consumatore non avrà usufruito** dello stesso.

Considerazioni finali sui rimborsi in denaro e voucher

Il quadro normativo che disciplina l'emissione del voucher, in luogo del rimborso, al momento è immutato. Di conseguenza è opportuno far riferimento alla misura attualmente in vigore, ovvero il comma 12 dell'articolo 88 bis del decreto legge 17 marzo 2020 n.17, convertito con [Legge 24 aprile 2020 n.27](#).



La Raccomandazione della Comunità Europea, a differenza degli atti normativi comunitari veri e propri (Regolamento, Direttiva, Trattato), non ha efficacia giuridica vincolante (e quindi non incide, né prevale sulla legislazione degli Stati UE). Tale Raccomandazione, però, ha la funzione di esplicitare ai Governi degli Stati Membri la posizione della Commissione in determinate materie, ed indicare le soluzioni da essa auspiccate. In sede giudiziaria, il Giudice nazionale può tenerne conto solo per l'interpretazione degli atti normativi comunitari e nazionali, ma non può essere posta da sé alla base delle pronunce.

Anche **la Segnalazione dell'AGCM**, per quanto autorevole, lascia al Parlamento ed al Governo la facoltà di valutare l'adozione di modifiche normative, nel rispetto della ripartizione dei poteri e delle competenze dello Stato. È ragionevole, tuttavia, ipotizzare che, in un'ottica di collaborazione politica ed istituzionale con l'Europa e di ponderata valutazione della posizione espressa dall'AGCM, il Governo si possa far promotore di una proposta di modifica della normativa in questione, in cui termini allo stato non sono noti.

Non risulta al momento avviata una procedura da parte della Commissione europea a carico dell'Italia in merito al disposto dell'art.88 bis.

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nel comunicato stampa ufficiale diffuso il 28 maggio, dichiara che, a fronte del permanere del descritto conflitto tra normativa nazionale ed europea, interverrà per assicurare la corretta applicazione delle disposizioni di fonte comunitaria, disapplicando la normativa nazionale con esse contrastanti.

Tale intervento non risulta, al momento, avviato e riguarderebbe comunque la sfera di competenza dell'AGCM in ordine all'esercizio del potere di aprire, a carico di operatori del mercato, procedimenti per accertare eventuali violazioni della tutela dei diritti dei consumatori-viaggiatori, irrogando eventualmente le sanzioni previste dalla normativa dopo avere compiuto apposita istruttoria in contraddittorio.

