

**Assicuratevi in vacanza:
assicurazioni viaggi e
assicurazioni nel noleggio auto**



A cura del



Centro Europeo Consumatori Italia – Ufficio Bolzano

Via Brennero 3

I-39100 Bolzano

Tel. +39-0471-980939

Fax +39-0471-980239

www.euroconsumatori.org

info@euroconsumatori.org

Centro Europeo Consumatori – Ufficio Centrale ECC-Net Italy

Largo Alessandro Vessella 31

00199 Roma – ITALIA

Tel. +39-06-44238090

Fax +39-06-44170285

www.ecc-net.it

info@ecc-netitalia.it

Il Centro Europeo Consumatori Italia fa parte della Rete dei Centri Europei Consumatori, ECC-Net, è cofinanziato dalla Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela Consumatori del Ministero per lo Sviluppo Economico, attraverso la Direzione Generale per la Giustizia, Consumo e Parità della Commissione Europea, della Provincia Autonoma di Bolzano e Dalla Regione Autonoma del Trentino-Alto Adige. Promotori sono il Centro Tutela Consumatori Utenti Alto Adige e l'Associazione Difesa Consumatori e Ambiente (Adiconsum).

Le informazioni contenute nel presente opuscolo sono state raccolte ed elaborate con il massimo scrupolo. Tuttavia non possiamo garantire per la loro completezza e pertanto esse vanno considerate a titolo puramente indicativo e parziale. Si raccomanda di approfondire le informazioni presso i vari enti ed i soggetti competenti.

Situazione al novembre 2016

INDICE:

I. ASSICURAZIONE VIAGGI

1. Glossario Assicurazioni Viaggi	4
2. Cos'è un contratto assicurativo?	6
3. Una panoramica delle più importanti prestazioni assicurative	7
3.1. Assicurazione per il recesso da contratto di viaggio/spese di annullamento-assicurazione	7
3.2. Assicurazione per interruzione del viaggio	9
3.3. Assicurazione viaggi in caso d'infortuni e malattia	9
3.4. Assicurazione viaggi per il bagaglio	11
3.5. Altre prestazioni assicurative	12
4. Casi e consigli	13
5. Cosa fare in caso di sinistro?	16
6. Lamentele e reclami	
6.1. Cosa fare in caso di reclamo?	
6.2. Links e lettere tipo	
7. Assicurazioni viaggio a confronto	17
II. NOLEGGIO AUTO E COPERTURE ASSICURATIVE	
1. Glossario sull'autonoleggio	20
2. Introduzione	21
3. Intermediari (car rental broker) e limitazione di responsabilità	22
4. Contratti di noleggio stipulati in loco o ritiro della macchina prenotata	24
a) prima di ritirare l'auto	24
b) al momento del ritiro della vettura	24
5. Coperture assicurative fornite dalla carta di credito	25

1. GLOSSARIO Assicurazioni viaggio

Condizioni generali assicurative

Condizioni generali del contratto della polizza assicurativa

Cure ambulatoriali e ricovero ospedaliero

In caso di cure ambulatoriali il paziente viene dimesso dall'ospedale lo stesso giorno in cui è giunto e perciò non pernotta in ospedale. Nei ricoveri ospedalieri è necessario una rafforzata osservazione da parte dei medici per più giorni, rimanendo perciò in ospedale in maniera continuativa per oltre 24 ore.

Malattie croniche

Una malattia persistente e ricorrente e che non è stata completamente curata. La malattia cronica, una volta subentrata ed identificata, non è più imprevedibile. Per questo motivo costituisce, fra le malattie, un caso particolare ed in genere non è soggetto a copertura assicurativa. Non esiste una definizione uniforme e la copertura assicurativa in caso di malattie croniche viene precisata in modo diverso a seconda della compagnia assicurativa (vedasi "consigli/casi").

Validità territoriale

Limitazione geografica di alcuni Paesi, per i quali sussiste copertura assicurativa nei viaggi. La validità territoriale e la destinazione del viaggio devono corrispondere, in modo che la copertura assicurativa trovi applicazione.

Forza maggiore

Eventi eccezionali, inusuali ed imprevedibili, che colui, che richiama la forza maggiore, non può influenzare. Esse sono fuori dalla sfera di controllo del consumatore, dell'assicurazione e del tour operator come anche di ulteriori partner contrattuali come l'albergo o la compagnia aerea. I danni, che sono stati causati da forza maggiore, generalmente non sono coperti dall'assicurazione. Per esempio: attacchi terroristici, catastrofi naturali, cattive condizioni meteorologiche.

Avviso di viaggio

Viene emesso dal Ministero degli Esteri e avvisa espressamente di non viaggiare in un determinato Paese. Le ragioni possono essere per esempio gravi problemi di sicurezza a causa di terrorismo o catastrofi naturali. Se esiste un avviso di viaggio, è possibile recedere gratuitamente dal contratto di viaggio.

Soggetto a rischio

È prossimo all'assicurato, che viaggia o meno assieme all'assicurato e che accanto all'assicurato può anche causare un sinistro assicurativo ed essere in tal modo il fattore per il recesso o l'interruzione del viaggio, come per esempio partner, figli, genitori, nonni e nipoti come anche fratelli. La definizione di soggetto a rischio può differire a seconda della compagnia assicurativa.

Sinistro/caso assicurativo

Un evento citato nella polizza, che determina la prestazione della copertura assicurativa nella polizza conclusa e l'obbligo alla prestazione da parte dell'assicuratore.

Franchigia

Una parte che il consumatore, in caso di sinistro, deve sostenere in proprio. La franchigia può essere calcolata a percentuale o a quota fissa per ogni caso di sinistro e viene detratta dall'ammontare risarcitorio del danno. A seconda della compagnia assicurativa la franchigia può essere eliminata dietro corrispettivo.

Penale di recesso

Questa deve essere pagata in caso di recesso da prestazioni turistiche e viene calcolata in base al prezzo del pacchetto turistico. Le penali aumentano con l'avvicinarsi del recesso alla data della partenza del viaggio.

Assicurato

La persona assicurata che ha concluso il contratto di assicurazione.

Premio assicurativo

Il prezzo della polizza assicurativa. Questo dipende nei contratti assicurativi viaggi, fra l'altro, dalla validità territoriale, durata e ammontare del prezzo del viaggio. Non necessariamente un'assicurazione costosa offre prestazioni migliori.

Valore

Prezzo di acquisto – Diminuzione di valore a causa di età ed uso = Valore

2. Cos'è un contratto assicurativo?

Attraverso un contratto assicurativo il consumatore si assicura contro i **danni** derivanti da un evento incerto ed ancora **imprevedibile** al momento della conclusione del contratto. Di conseguenza **nessuna copertura assicurativa** è prevista, se l'evento è **prevedibile**, si era già verificato **al momento della conclusione del contratto** oppure **dipende dalla volontà** dell'assicurato_(G). Quali eventi sono coperti dal contratto assicurativo, vengono dettagliatamente esposti nelle **condizioni generali del contratto assicurativo**_(G). Al verificarsi di un evento, che non viene citato espressamente nelle condizioni generali, nella maggior parte dei casi non può essere fatta valere la copertura assicurativa.

Nei contratti di assicurazione viaggi si tratta di evitare eventi imprevedibili ed inattesi prima e durante il viaggio, ed in tal senso, dunque, assicurarsi ad esempio contro un'inaspettata malattia prima o durante il viaggio e di conseguenza evitare i costi del recesso e dell'interruzione del viaggio oppure sapere che i costi delle cure mediche presso la località di vacanza sono coperti.

A seconda dell'assicurato le compagnie assicurative offrono diversi pacchetti assicurativi: **"work and travel"**, **"business"**, **vacanze**, **viaggi studio**. Queste differenze vanno prese in considerazione al momento della conclusione del contratto assicurativo, dal momento che a seconda del motivo del viaggio variano anche gli eventi assicurati, in particolare con riguardo alle prestazioni in caso di malattia e infortunio, ma anche in caso di recesso. Così è possibile che in alcuni casi possono essere necessarie assicurazioni obbligatorie ed anche il contesto lavorativo o della vacanza, in cui può verificarsi l'evento, giocano un ruolo nella tutela assicurativa e possono notevolmente influenzarne la copertura.

Se il contratto assicurativo viene concluso nell'ambito di una prenotazione di un viaggio in un'agenzia viaggi, è tassativo **farsi consegnare una copia del contratto di assicurazione assieme alle condizioni generali del contratto**.



ATTENZIONE: Il contratto assicurativo e il contratto di viaggio sono due rapporti contrattuali distinti con rispettivamente due parti contrattuali diverse. Questo assume particolare rilevanza nell'ambito di una comunicazione di sinistro e della procedura liquidativa. Di conseguenza non è sufficiente comunicare l'annullamento del viaggio al tour operator o all'agenzia viaggi, per soddisfare l'obbligo di comunicazione dell'evento all'assicuratore!

2.1 Periodo temporale assicurato

La copertura assicurativa **inizia**, con riferimento all'assicurazione per il recesso, con la conclusione del contratto assicurativo, mentre per tutte le altre prestazioni assicurative vale il **periodo iniziale concordato** come inizio del periodo di copertura.

La copertura assicurativa termina, rispetto all'assicurazione per il recesso, con l'inizio del viaggio. Per tutte le altre prestazioni assicurative vale il **periodo finale concordato** o altro momento temporale, in cui il viaggio è terminato.

3. Panoramica delle più importanti prestazioni assicurative

3.1. Assicurazione per il recesso del viaggio/ spese di annullamento - assicurazione

Nel settore dei viaggi **non esiste un diritto di recesso gratuito**. Nel caso di **recesso da parte del consumatore** – indipendentemente dal fatto che la prenotazione sia avvenuta tramite un'agenzia viaggi oppure online – di regola sono previste delle **penali per l'annullamento**_(G), il cui ammontare, normalmente, viene determinato in percentuale, assumendo come parametro i costi del viaggio. Questo aumenta all'avvicinarsi della partenza. Perciò se si dovesse recedere pochi giorni prima dell'inizio del viaggio, può essere richiesto l'intero ammontare del viaggio. Per questo motivo è altamente consigliabile prendere in considerazione di stipulare un'assicurazione che copra i costi del recesso.

Cos'è assicurato?

I costi del recesso da parte del consumatore in caso di eventi inevitabili ed imprevedibili, che sono espressamente previsti nella polizza assicurativa. L'assicurazione viaggi per il recesso copre le penali contrattuali dovute ai prestatori di servizi (p.es. Tour operator, compagnia aerea, albergo) come previsti negli accordi assicurativi in caso di morte, incidente o malattia dell'assicurato, di un/una parente o della persona menzionata nel contratto. Spesso l'assicurazione viaggi per il recesso prevede una franchigia_(G), che in alcune assicurazioni può essere eliminata dietro un sovrapprezzo.

Cosa non è assicurato?

Generalmente non viene assicurato il recesso da un viaggio, in presenza di una malattia cronica_(G), ovvero quando sia motivo di recesso una malattia per la quale si è stati oggetto di cure nei sei mesi antecedenti la prenotazione del viaggio e

per questo motivo era già nota al momento della prenotazione. Inoltre non viene assicurato il recesso da un viaggio in presenza di una malattia psichica, che ad esempio sorge con l'assunzione di pasticche psicotrope o alcool. Una gravidanza non è una malattia, perciò il recesso dovuto a tale motivo viene solamente coperto a determinate condizioni.

ATTENZIONE: Controllate se l'intero prezzo del vostro viaggio, in caso di una cancellazione, sia coperto da un'assicurazione per il recesso dal viaggio!

ATTENZIONE nei casi di malattia cronica! A tal proposito leggete i nostri consigli e casi.

ATTENZIONE: L'assicurato_(G) è obbligato a limitare il danno il più possibile al fine di evitare costi inutili (**obbligo di limitazione del danno**). Questo vuol dire che se dovesse succedere un evento assicurato, il viaggio deve essere annullato il prima possibile e l'assicurazione deve essere contattata quanto prima. Se il viaggio viene cancellato più tardi, l'assicurazione copre solamente quelle spese di annullamento, che erano contrattualmente dovute al tempo in cui si è verificato l'evento assicurato_(G).

CONSIGLIO: In caso di dubbi dovete contattare l'assicurazione, la quale può fornirvi delle raccomandazioni e consigliare se il viaggio dovrebbe essere annullato.

Con un'estensione della copertura per l'annullamento possono essere assicurati anche eventi come la malattia di un animale domestico, il mancato superamento dell'esame nei viaggi per maturandi, danni materiali all'appartamento, licenziamento, uno spostamento delle vacanze disposte dal datore di lavoro oppure l'inizio di un nuovo rapporto lavorativo. Di conseguenza è essenziale **leggere attentamente le condizioni generali dell'assicurazione viaggi per il recesso**, al fine di verificare quali siano i motivi che giustificano un recesso contrattuale e al fine di essere informati quali condizioni devono essere soddisfatte allo scopo di poter approfittare della copertura assicurativa.

3.2. Assicurazione interruzione viaggi

Dal momento che un'assicurazione per interruzione viaggio viene spesso offerta insieme ad un'assicurazione viaggi per il recesso, si tende a porre le stesse sullo stesso piano. Tuttavia si tratta di due prestazioni assicurative diverse: **l'assicurazione viaggi per il recesso** si applica se il viaggio viene annullato prima della partenza, ossia per **mancato inizio del viaggio assicurato**. L'assicurazione viaggi per **l'interruzione** si applica invece **dopo l'inizio del viaggio** ed in tal modo presuppone che il viaggio sia già iniziato e che, a causa di un evento assicurato (p.es. morte di un familiare che non accompagna nel viaggio), **deve essere interrotto**. Di conseguenza, l'assicurazione rimborsa i costi aggiuntivi per il viaggio di rientro e la quota del prezzo del viaggio connesse con la mancata fruizione delle prestazioni di viaggio. Soprattutto in caso di **viaggi in luoghi lontani, lunghi e costosi** può essere ragionevole la stipulazione di un'assicurazione viaggi per l'interruzione.

3.3. Assicurazione viaggi in caso d'infortunio e malattia

Caso assicurativo_(G) è una sopravvenuta malattia acuta, il sopraggiungere di una determinata ferita corporea o della morte dell'assicurato durante un viaggio all'estero. Questa copertura assicurativa è **necessariamente consigliabile in caso di viaggi in Paesi non UE**, non è rinunciabile ed offre una protezione economica in caso di un infortunio o di una malattia durante il periodo di soggiorno del viaggio.

ATTENZIONE: informatevi, in caso di viaggi in Paesi non UE, se esiste un accordo bilaterale fra l'Italia ed il Paese di destinazione. Sul sito internet del Ministero della Salute italiano www.salute.gov.it potete reperire a tal proposito informazioni specifiche relativi ai Paesi.

Per viaggi in Paesi Europei protezione viene offerta dalla **tessera europea assicurazione malattia (TEAM)** in caso di infortunio e malattia. Questo documento nel formato di una carta di credito è valido per 5 anni e legittima all'usufruzione delle necessarie cure mediche alle stesse condizioni previste per i cittadini del Paese, nel quale ci si trova. In caso di necessità potete rivolgervi direttamente alle strutture pubbliche o convezionate di ogni Paese in cui vi trovate. In alcuni Stati le prestazioni sono gratuite, mentre in altri viene richiesta una partecipazione dei costi ("Ticket") o addirittura l'anticipo dell'intero importo per la prestazione.

Cos'è assicurato?

A seguito di una malattia o di un infortunio generalmente vengono presi in carico dall'assicurazioni le seguenti spese: cure mediche, trasporto all'ospedale, medicine, interventi chirurgici, spese ospedaliere generali, estensione del soggiorno (se necessario), rientro anticipato o trasporto di rientro dell'assicurato, trasporto di andata e ritorno di un familiare.



ATTENZIONE: è molto importante che i documenti assicurativi siano letti, perchè è possibile che per determinate prestazioni siano previste delle franchigie^(G), dei massimali oppure anche per alcune prestazioni assicurative siano indicate dei limiti massimi di età.



ATTENZIONE: è consigliabile nelle assicurazioni per malattia prestare particolare attenzione al **massimale del premio assicurativo** (dove in caso di necessità l'importo di 1.000.000 Euro non è da considerarsi troppo elevato). Molte compagnie assicurative rispondono anche senza l'indicazione di un massimale. È consigliabile, in caso di dubbi in relazione al massimale, di chiedere all'assicurazione.

Una panoramica delle prestazioni più importanti:

- **trasporto** presso la più vicina struttura ospedaliera
- **cure mediche ambulatoriali**
- **ricovero ospedaliero**



ATTENZIONE: l'assicuratore solitamente richiede che ci si rechi presso la struttura ospedaliera più vicina oppure direttamente presso la struttura nella località di soggiorno.

- **trasporto a casa** in caso di necessità medica. In molti casi viene anche organizzato un trasporto di rientro dopo un breve soggiorno presso l'ospedale dietro richiesta della persona assicurata e questo anche in assenza di necessità medica.



ATTENZIONE: nelle condizioni generali assicurative viene scritto perlopiù "non appena il trasporto medico sia ragionevole e sostenibile"

- **il ritardato rientro** nel luogo di residenza della persona assicurata e spesso anche di un accompagnatore di viaggio assicurato.
- **una visita ospedaliera**
- **il trasporto della persona deceduta nel luogo di residenza**

Cosa non è assicurato?

Dalla protezione assicurativa sono solitamente escluse le malattie **croniche^(G)** e **psichiche**, i costi connessi con una **malattia pre-esistente** o in **conseguenza di un infortunio**, eventi determinati da **medicinali o da alcool**, le conseguenze di un'attività **sportiva classificata come pericolosa o di catastrofi naturali**. Inoltre non sono assicurate **le cure, che erano certe prima dell'inizio del viaggio o che dovevano essere prevedibili, che si sarebbero potute manifestare nel corso del viaggio programmato**. In particolare, in relazione alla **gravidanza** e alle relative **complicazioni** nel luogo di soggiorno, vi sono spesso delle esclusioni connesse alle ultime settimane di gravidanza, nella quali spesso un'assunzione dei costi non viene più garantita.



ATTENZIONE alle malattie croniche! A tal proposito leggete i nostri consigli e casi.

3.4. Assicurazione bagaglio

L'assicurazione sul bagaglio copre quei **danni che potrebbero essere arrecati al bagaglio** durante il viaggio. L'importo assicurato varia da compagnia a compagnia, **raramente però copre il danno totale ovvero il valore di tutti gli oggetti danneggiati**. Inoltre, le norme sulla sorveglianza dei bagagli **sono molto severe**. Gli oggetti di valore, se non sono indossati, devono essere custoditi in sicurezza. **Dovete appurare cosa rientra nel vostro dovere di diligenza e cosa intende la vostra assicurazione con "custodia sicura"**.

Cosa non è assicurato?

Soldi contanti, assegni, libretti di risparmio, occhiali, lenti a contatto, apparecchi uditivi, protesi, biglietti di viaggio e documenti sono, tra gli altri, non coperti da assicurazione. Anche gli apparecchi elettronici come smartphones, macchine fotografiche e computer sono assicurati con limitazioni. Inoltre non avete diritto all'indennizzo se avete causato voi il danno con dolo o colpa grave, oppure se avete smarrito gli oggetti oppure li avete custoditi con scarsa attenzione.



ATTENZIONE: La maggiorparte delle assicurazioni, in caso di perdita del bagaglio ovvero degli oggetti ivi contenuti, non rimborsa l'intero importo assicurativo, bensì **solo una parte di esso (valore equo)**, anche quando il valore del bagaglio o dell'oggetto è nettamente superiore.



ATTENZIONE: Se il vostro bagaglio è stato imbarcato in un volo e non arriva con voi a destinazione, ovvero arriva danneggiato, avete diritto al risarcimento secondo la **Convezione di Montreal**. Un'assicurazione per lo **smarrimento** del bagaglio può, in determinate condizioni, coprire costi più elevati di quelli che coprirebbe la compagnia aerea (secondo la Convezione di Montreal, infatti, l'importo massimo risarcibile è di 1131 DSP, intorno ai 1.400,00 Euro). Se il valore del bagaglio (e del suo contenuto) è maggiore, può allora valere la pena di stipulare una specifica assicurazione. La compagnia aerea e l'assicurazione, in caso di bagaglio consegnato in **ritardo**, coprono solo i costi per **acquisti necessari e documentati** di merce in sostituzione di quella contenuta nel bagaglio non ancora consegnato, e peraltro, solo fino ad un certo valore. Chi crede di poter rifarsi il guardaroba con i soldi della compagnia rimarrà deluso! Anche per i viaggi in **autobus** e in **treno** sono previsti risarcimenti con limitazioni in caso di perdita o danneggiamento del bagaglio.

3.5. Altre prestazioni assicurative

Assicurazione di viaggio sulla responsabilità civile:

per sinistro deve intendersi un evento dannoso, che viene effettuato durante il viaggio da un soggetto privato assicurato e che obbliga o potrebbe obbligare quest'ultimo ad un risarcimento del danno.

Assicurazione di viaggio per la tutela giudiziaria:

colui che stipula tale tipo di assicurazione si assicura contro i problemi giudiziari in cui potrebbe incorrere sul luogo di vacanza.

Supporto in caso di rischio di essere privati della libertà all'estero

Si tratta del caso in cui l'assicurato sia minacciato di essere detenuto o venga detenuto all'estero. La prestazione assicurativa consiste nell'aiuto a procurare e pagare un avvocato, ovvero a pagare un'eventuale cauzione.

Ricerca e recupero:

Si tratta del caso in cui la persona assicurata deve essere recuperata in caso di incidente in mare o in montagna ovvero vi sia il fondato motivo di ritenere che sia incorsa in una di queste situazioni.

Protezione da ritardo:

Si tratta del caso in cui l'arrivo in stazione, aeroporto ovvero porto viene ritardato da motivi stabiliti (ad es. incidente della persona assicurata, ritardo o problemi tecnici riconducibili ai mezzi di trasporto) e pertanto la partenza programmata venga involontariamente non rispettata.

Altre: assicurazione bicicletta ovvero protezione animali

4. Trappole e consigli

Malattie croniche

Per godere della protezione assicurativa, l'evento assicurato deve essere imprevedibile, improvviso ed inaspettato. Pertanto, una malattia cronica non rispetta nessuno di tali requisiti. A seconda delle condizioni assicurative, una malattia cronica può però essere assicurata, se ad esempio non si era reso necessario alcun trattamento nei 6 mesi precedenti e dunque la patologia si è inaspettatamente acuita. Al momento della prenotazione dovrebbe essere richiesto al medico il rilascio di un certificato di "piena idoneità a viaggiare" del soggetto assicurato.

Viaggi di gruppo

I viaggi di gruppo prevedono molto spesso già un pacchetto assicurativo, compreso nel prezzo del viaggio. Controllate che le prestazioni comprese siano in linea con le vostre necessità ed eventualmente integratele attraverso un'ulteriore copertura assicurativa.

Fate attenzione alle condizioni con riferimento alle cd. persone a rischio, ovvero a quella cerchia di persone e di viaggiatori che sono assicurati o che potrebbero provocare un sinistro. In caso di dubbi su quali viaggiatori godono dell'assicurazione, non esitate a chiederle!

Rinnovo automatico delle assicurazioni annuali

Di solito le assicurazioni annuali si rinnovano automaticamente. La persona assicurata però ha la possibilità di recedere dal contratto prima della fine dell'anno ovvero prima del

rinnovo. Per farlo in tempo e rispettare i termini previsti, occorre consultare le condizioni di assicurazione (di solito sono previsti 30 giorni prima della conclusione dell'anno). Nel caso in cui però non siate stati informati a dovere sul rinnovo e sulla possibilità di recesso, fatelo notare alla compagnia assicurativa.

Cittadinanza o Residenza

Presupposto per la stipula di un contratto assicurativo può essere la residenza o cittadinanza in un determinato Paese. Giuridicamente questo è lecito, in quanto le assicurazioni possono scegliere a quali consumatori offrire le loro prestazioni. Per questo si dovrebbe verificare – soprattutto quando l'assicurazione viene stipulata online – se potete stipulare la polizza essendo di una determinata nazionalità ovvero risiedendo in un determinato paese. In ogni caso, se inizialmente vi sembra che la polizza non sia stipulabile dall'Italia, vale la pena contattare la compagnia per constatare con certezza tale requisito.

Momento della stipula: con la prenotazione del viaggio ovvero entro un determinato termine?

Solitamente è consigliabile stipulare un'assicurazione di viaggio al momento della prenotazione del viaggio o perlomeno il prima possibile (e comunque leggere attentamente il contratto). A seconda delle assicurazioni può essere previsto che per determinate prestazioni, come ad esempio l'assunzione dei costi per stornare il viaggio, tali costi vengano coperti se l'assicurazione venga stipulata al momento della prenotazione del viaggio ovvero entro un determinato tempo da quella.

La partenza ed il ritorno sono coperti dall'assicurazione?

Prima della conclusione di un'assicurazione dovrebbe essere verificato che le date di partenza e di ritorno sono ricomprese nel tempo di validità dell'assicurazione. Soprattutto per i viaggi lunghi si pone tale problema, poichè può darsi che vi sia una restrizione della validità della polizza dopo i primi 45 giorni di viaggio. Pertanto, in caso di problemi occorsi dopo la scadenza di tale termine non sarà più possibile ottenere la copertura assicurativa.

Età

Le assicurazioni definiscono solitamente nelle relative polizze un limite di età per le persone da assicurare. Pertanto, si è coperti da assicurazione, fin tanto non si è raggiunta l'età indicata nella polizza.



ATTENZIONE! Questo può valere anche per persone a rischio non viaggiatori nel contesto di un'assicurazione sul recesso o sull'interruzione del viaggio.

Cosa va nel bagaglio a mano?

Oggetti di valore, passaporto, carta di identità, merce deteriorabile o fragile, medicinali e chiavi dell'automobile devono essere riposti **sempre nel bagaglio a mano!** Anche il numero di emergenza dell'assicurazione ed il numero di polizza andrebbero custoditi nel bagaglio a mano.

Si consiglia di portare sempre con sé durante il viaggio il numero di emergenza dell'assicurazione.

Ambito di validità

Prima della conclusione di qualsiasi assicurazione bisognerebbe pensare innanzitutto alla destinazione del viaggio: meta nazionale, in Europa, fuori dall'Europa? I costi della polizza assicurativa si differenziano a seconda della destinazione: le polizze per viaggi in Europa sono più economiche di quelle con copertura "mondiale". **La polizza deve corrispondere alla meta del viaggio.** Per i viaggi verso il Canada o negli Stati Uniti vengono solitamente offerte polizze speciali.



ATTENZIONE: a seconda dell'assicurazione possono essere comprese nella denominazione "Europa" anche, ad es., i paesi mediterranei dell'Africa.

Assicurazione integrativa attraverso club automobilistici, carte di credito e associazioni

Per evitare inutili doppioni di assicurazioni, bisognerebbe verificare prima della conclusione del contratto di assicurazione, se si possiede già una copertura assicurativa. Alcune **carte di credito**, ad esempio, offrono una copertura assicurativa annuale che copre solo il titolare della carta ma dietro sovrapprezzo può essere estesa anche ai compagni di viaggio. Anche alcune associazioni di club automobilistici offrono ai membri una copertura assicurativa che prevede anche il trasporto dal luogo di vacanza alla propria dimora.

5. Che bisogna fare in caso di sinistro?

Ancora prima di mettersi in viaggio, è consigliabile leggere attentamente tutte le condizioni di assicurazione, soprattutto quelle relative alle modalità di comunicazione del sinistro. Spesso, in relazione alle regole di comportamento in caso di sinistro sono previste determinate forme o scadenze da rispettare per non perdere la copertura assicurativa.

Soprattutto per le **assicurazioni per l'annullamento** del viaggio occorre fare attenzione: l'assicurazione potrebbe esigere che l'annullamento della prenotazione venga effettuato senza esitazioni al verificarsi dell'impedimento (**principio della minimizzazione del danno**) e dunque che l'evento venga comunicato **subito** all'assicurazione. In caso di malattie e incidenti precedenti (come motivo di annullamento del viaggio) ovvero in costanza del viaggio (come assicurazione sulla malattia ovvero sull'interruzione del viaggio) è indispensabile un **certificato medico**.

In caso di necessità dovrebbe essere solitamente possibile contattare 24 ore su 24 il **numero di emergenza**.

Documentate l'evento occorso al meglio che potete e conservate accuratamente i relativi **documenti**.

6. Reclami

Nel caso in cui vogliate inviare un reclamo contro la compagnia assicurativa, innanzitutto contattatela ed esponetele le vostre doglianze. Allegate tutta la documentazione relativa al problema occorso.

Nel caso in cui non riceviate risposta ovvero questa sia negativa, avete la possibilità di contattare le competenti autorità di vigilanza sulle assicurazioni alle quali esporre le vostre doglianze.

In Italia: Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS):

La compagnia di assicurazioni deve rispondere entro 45 giorni ai reclami dei consumatori. Qualora ciò non avvenga ovvero avvenga ma il consumatore non rimanga soddisfatto della risposta, ci si può rivolgere all'Autorità di vigilanza IVASS.

Non appena l'IVASS ha ricevuto il reclamo, può sollecitare la compagnia assicurativa a ripristinare la situazione di diritto e può anche infliggerle sanzioni amministrative.

In Germania: Autorità federale di vigilanza finanziaria (BaFin)

In Austria: Autorità di vigilanza sui mercati finanziari (FMA)

7. Confronto tra assicurazioni di viaggio

Il Centro Europeo Consumatori – Ufficio di Bolzano ha ipotizzato di trovarsi nei panni di un consumatore alla ricerca della assicurazione di viaggio più adatta alle proprie esigenze ed ha poi riassunto i risultati in una tabella.

Le collaboratrici del CEC hanno esaminato le offerte presenti in Internet per il seguente profilo:

il viaggiatore tipo ha **40 anni**, ha prenotato un viaggio di **due settimane in Thailandia** spendendo **1000 Euro** e vuole acquistare un **pacchetto assicurativo** senza franchigia che sia incentrato sui casi di malattia e recesso.

Di seguito il riassunto sul confronto effettuato:

- i prezzi per la polizza di un viaggio in Thailandia di due settimane a Luglio si aggirano intorno ai 69,71 Euro con una compagnia di assicurazione inglese e sui 169 Euro con una compagnia italiana. Anche i pacchetti proposti dalle assicurazioni tedesche, che si attestano su 101 e 104 Euro, appaiono più economici di quelli offerti dalle compagnie italiane.
- Forse il pacchetto offerto da quest'ultime contiene maggiori prestazioni? Neanche. In particolar modo rispetto ai massimali di costo nel settore delle prestazioni per malattia, le assicurazioni italiane offrono dei massimali di 500.000 e 200.000 Euro, dunque abbastanza sotto la media.
- Si è inoltre notato che nei pacchetti assicurativi delle compagnie italiane non è contenuta la protezione in caso di recesso, che pertanto può essere aggiunta solo attraverso pagamento di un sovrapprezzo ovvero mediante stipulazione di un'apposita polizza.

Per effettuare tale confronto, il CEC ha preso in considerazione solo i sopra citati criteri e non anche comparato l'effettivo sviluppo dell'evento dannoso per le singole assicurazioni. Non sono state considerate le prestazioni riguardanti l'assistenza clienti, né la raggiungibilità del relativo ufficio.

Anche se questo modesto confronto non ha la pretesa di fornire un quadro esaustivo né sulle assicurazioni né su tutte le prestazioni che potrebbero essere previste tramite un pacchetto assicurativo, si possono comunque trarre la seguente conclusione: vale **in ogni caso la pena** farsi un giro virtuale in Europa per ricercare le **assicurazioni più convenienti**.

ESEMPIO: Una persona di 40 anni vuole assicurarsi per una vacanza di due settimane (dal 4 al 18 Luglio) fuori dall'Europa e possibilmente mediante un pacchetto assicurativo senza franchigia (ed è particolarmente interessato a coprire i casi di malattia, recesso e interruzione anticipata).

Paese	Sito internet dell'Assicurazione	Prodotto	Prezzo in Euro	Copertura dei costi assicurazione malattia	Recesso
IT	Europassistance.it	Viaggi NoStop Vacanza ¹	169,00 ²	500.000 Euro ³	non compreso ⁴
IT	Allianz-assistance.it	Travel Care	82,00 ⁵	200.000 Euro ⁶	non compreso ⁷
UK	international.columbusdirect.com ^{8 9}	Single Trip - Worldwide Standard	69,71	14.000.000 Euro	compreso
GER	Reiseversicherung.de	RundumSorglos-Schutz	104,00	nessun massimale	compreso
GER	Allianz-Reiseversicherung.de	Elvia Vollschutz mit Krankenversicherung	101,00	Nessuna indicazione di massimale	compreso
AUS	Europäische.at	Einmalschutz weltweit - Komplett + Schutz	120,00	1.000.000 Euro ¹⁰	compreso
AUS	Allianz-Assistance.at ¹¹	Reiseschutz mit Stornoversicherung All Risk ¹²	137,00	1.000.000 Euro ¹³	compreso

- Le cifre contenute nella tabella sono state estrapolate dall'offerta scaricabile direttamente dal sito internet di ciascuna compagnia, avendo letto le condizioni generali di assicurazione e senza aver contattato la compagnia assicurativa nè telefonicamente nè per email.

- I dati che venivano richiesti riguardavano solitamente: Età; Meta, durata e prezzo del viaggio
- Tale confronto non prende in considerazione le ulteriori prestazioni contenute nel pacchetto, come, ad es. l'assicurazione sul bagaglio

¹ Si può scegliere tra "copertura standard" (94,70 Euro), "copertura silver" (143,10 Euro) e "copertura gold" (169,00 Euro)

² Al momento della ricerca veniva offerta la riduzione del 10 % per tutti e tre i pacchetti

³ Per la "copertura standard" e quella "copertura silver" il massimale è di 200.000 Euro

⁴ Il pacchetto non contiene la copertura in caso di recesso: sovrapprezzo di 48,00 Euro

⁵ Al momento della ricerca veniva offerta la riduzione del 10 %

⁶ Rimborso al netto della franchigia di 50,00 Euro per infortunio

⁷ Il pacchetto non contiene la copertura in caso di recesso - bisogna stipulare la polizza apposita "Travel Cancel" - Sovrapprezzo del 5 % del costo del viaggio: ad es. 1.000 Euro costo del viaggio + 50 Euro. La franchigia ammonta al 35 % del prezzo del viaggio

⁸ Qui vale la pena effettuare la prenotazione tramite *international.columbusdirect.com* e non tramite *Columbusassicurazioni.it*, poichè è più vantaggiosa

⁹ Per ottenere un preventivo bisogna indicare la residenza

¹⁰ Vale per le cure ospedaliere. Per un peggioramento imprevedibile di una malattia preesistente un massimale di 500.000 Euro

¹¹ Per ottenere un preventivo bisogna indicare la residenza

¹² Si può scegliere tra un pacchetto "Medium" (82,00 Euro), "Classic" (102,00 Euro) e "All Risk" (137,00 Euro)

¹³ Per il "Medium" ed il "Classic": massimale di 500.000 Euro

¹⁴ Per il "Classic" franchigia al 20 %

II. NOLEGGIO AUTO E COPERTURE ASSICURATIVE

1. Glossario

Prima di entrare nel merito delle varie coperture assicurative, si vuole fare un po' di chiarezza sui termini, sul loro significato e sulle sigle maggiormente usate dalla compagnie di noleggio auto.

Franchigia: s'intende quella somma che rimane a carico del consumatore e al di sotto della quale l'assicurazione della compagnia di noleggio auto non riconosce un indennizzo. L'ammontare della franchigia dipende dalla categoria di vettura scelta e se si è aderito a dei prodotti volti a diminuirne l'ammontare. Questo vuol dire che l'ammontare della franchigia furto e danni indicati nel contratto di noleggio per un'utilitaria non sarà uguale a quello per il noleggio di un SUV.

RCA: responsabilità civile e copertura danni a terze persone, cose e animali: si tratta della classica e basica copertura assicurativa imposta dalla legge vigente.

Full Kasko: RCA auto copre i danni se l'incidente è stato causato da altri. Al contrario se è lo stesso guidatore a causare un incidente per perdita di controllo della macchina o per distrazione, i danni non vengono coperti da una RCA. In questi casi solamente la polizza Full kasko copre anche quei danni che non sono coperti da un'assicurazione di qualcun altro.

Deposito cauzionale: il deposito cauzionale è sempre richiesto dalla compagnia di noleggio auto a garanzia del noleggio. L'ammontare dello stesso varia a seconda della categoria di macchina scelta, dal suo indice di vetustà e dall'eventuale adesione a prodotti che limitano o eliminano le franchigie in caso di furto e danni. L'importo viene temporaneamente bloccato e al termine del noleggio viene sbloccato, se non si sono verificati eventi dannosi alla vettura.

Le limitazioni di responsabilità e l'eliminazione di responsabilità sono dei patti conclusi con la compagnia di autonoleggio che riducono o eliminano la quota di franchigia a carico del consumatore. **Non sono delle assicurazioni.** Il consumatore per ridurre o eliminare la franchigia paga un corrispettivo alla compagnia di noleggio auto. Di seguito una tabella illustrativa degli acronimi (=abbreviazioni) più usati:

Acronimo	Limitazioni/eliminazione di responsabilità	Costi: importo calcolato su base giornaliera	Franchigia: quota a carico del consumatore?
TP	limitazione responsabilità per furto ed incendio	SI	SI, quota ridotta
CDW	- limitazione responsabilità per tutti i casi d'incidente - non copre danni ai cristalli, al tettuccio.	SI	SI, quota ridotta
KRC	- copre danni ai cristalli. - può coprire anche danni arrecati al tettuccio, sottoscocca	SI	SI, quota ridotta
SKO (o Excess CDW)	- Eliminazione quota addebito danni - non copre danni ai cristalli - rimane salva la responsabilità per dolo o colpa grave del consumatore	SI	NO
STP (oppure Excess TP)	- Eliminazione quota addebito furto - rimane salva la responsabilità per dolo o colpa grave del consumatore	SI	NO

2. Introduzione

Questa parte dell'opuscolo vuole innanzitutto chiarire qualche errato luogo comune (come per esempio la confusione tra una copertura RCA con franchigie furto e danni con una copertura full kasko), nonché fornire informazioni su come destreggiarsi nel mondo delle coperture assicurative e delle limitazioni di responsabilità nel momento in cui si noleggia un'auto.



ATTENZIONE: il consumatore rimane comunque responsabile dei danni arrecati alla vettura se ha agito con dolo o colpa grave. Sono considerati danni causati per colpa grave, tutti quei danni determinati dalla mancanza di precauzioni adottate dal consumatore nel condurre la vettura oppure se il consumatore non segue le procedure previste dalla compagnia di noleggio auto per segnalare sinistri o per la riconsegna dell'auto.

L'elenco degli acronimi di cui in tabella non è esaustivo. Difatti le compagnie di noleggio auto possono aggiungere ulteriori abbreviazioni per indicare una combinazione di limitazione e/eliminazione della quota franchigia in caso di danni e furto: solitamente vengono abbreviate come SUPERCDW o SUPERTP.



ATTENZIONE: Non si deve confondere una copertura assicurativa Full Kasko, con una copertura assicurativa RCA. Una copertura Full Kasko richiede l'adesione da parte del consumatore a delle limitazioni di responsabilità offerte dalla compagnia di noleggio auto, in modo che non debba rimborsare il danno causato alla vettura per propria imperizia o per distrazione alla guida. Anche in questo caso, l'adesione a queste limitazioni di responsabilità comporta un costo per il consumatore.

3. Intermediari (car rental broker) e limitazione di responsabilità

Non c'è il minimo dubbio che avvalersi d'intermediari al fine di prenotare una vettura da ritirare e guidare all'estero ha i suoi vantaggi: non ci sono barriere linguistiche da superare e si possono più facilmente comparare le tariffe offerte dalle varie compagnie di noleggio auto per il periodo desiderato.

Spesso le offerte dell'intermediario, a cui il consumatore ha aderito, sono oggetto di scontro con le compagnie di noleggio locali. Difatti tali limitazioni di responsabilità non sono riconosciute dalle compagnie di noleggio auto semplicemente perché i dettagli della limitazione non sono a loro opponibili. La ragione risiede nel fatto che le compagnie di noleggio auto non sono parte del contratto d'intermediazione stipulato fra il consumatore ed il broker.

Se decidete di prenotare la macchina tramite un intermediario, questi può offrirvi "una protezione completa" oppure "un programma di rimborso della franchigia furto/danni da parte dell'intermediario".

Indipendentemente da come queste offerte vengono denominate, in sostanza vi viene proposto, dietro pagamento di un corrispettivo, di essere rimborsati della quota della franchigia furto o danni a vostro carico dall'intermediario, nel caso in cui si sia verificato un tale evento. Tuttavia tale rimborso **non è automatico**, ma **opera a discrezione dell'intermediario**, il quale può rifiutare il rimborso della franchigia. Inoltre per potersi avvalere di tale possibilità, l'intermediario pone **la condizione** che il consumatore non aderisca a delle limitazioni di responsabilità offerte dalla compagnia di noleggio auto.

Di seguito alcuni esempi, non esaustivi, che comportano **l'esclusione del rimborso della franchigia furto e/o danni da parte dell'intermediario**:

- se il danno è provocato ai cristalli della vettura, interni, ruote, coprimozzi, pneumatici, fondo e tetto del veicolo e danni provocati da roditori o animali;
- se il veicolo viene guidato fuori strada, su strade non asfaltate e in Paesi od aree non autorizzate dalla compagnia di noleggio auto;
- se il danno viene causato dal guidatore per negligenza o dolo, come per esempio: l'aggiunta di carburante sbagliato, la violazione delle norme stradali, l'aver bruciato la frizione oppure l'aver usato il freno a mano in modo errato;
- se il veicolo non viene reso ad un agente della compagnia di noleggio durante i regolari orari di apertura dell'ufficio di noleggio (es. usando la cassetta per le chiavi) e non viene redatto alcun verbale di riconsegna.

Inoltre il rimborso della franchigia **viene rifiutato** dall'intermediario, se il consumatore non rispetta la procedura di comunicazione del danno all'intermediario e se non è in grado di fornire la documentazione richiesta dal broker, come copia del contratto di noleggio, modulo di check-in e check-out e copia delle fatture di riparazione dei danni.



ATTENZIONE: sempre più spesso le compagnie di noleggio auto operano delle stime dei danni, avvalendosi di tabelle di danni che vengono pubblicate sul loro sito internet. Nel caso in cui il danno non sia facilmente quantificabile, vi verrà recapitato il preventivo di un'officina meccanica o di una carrozzeria. In entrambi i casi non si trattano di fatture attestanti le riparazioni effettivamente operate sulla macchina. Per questo motivo attenersi alle condizioni del broker, ovvero inoltrare una copia della fattura di riparazione, può risultare difficile. Se doveste incontrare tale difficoltà, vi consigliamo di citare espressamente tale circostanza nel vostro reclamo.

Al momento della prenotazione della macchina tramite un intermediario, ponderate bene se quanto offerto dallo stesso in termini di limitazione della responsabilità per furto o danni sia in concreto rispondente alle vostre esigenze.

ATTENZIONE: prestate molta attenzione alla conferma dell'avvenuta prenotazione (o voucher). Se avete effettivamente concluso una polizza assicurativa, il broker vi indicherà il numero della polizza nella conferma di avvenuta prenotazione.

4. Contratti di noleggio stipulati in loco o ritiro della macchina prenotata online.

I consumatori possono anche scegliere di noleggiare direttamente sul posto una macchina. Dovranno – come del resto anche coloro che sono muniti di prenotazione – prestare molta attenzione al contratto di noleggio che verrà loro dato da firmare.

Difatti, al momento del ritiro dell'auto, potete aderire o rifiutare le limitazioni o eliminazioni di responsabilità per furto o danni, per eventuali danni ai cristalli che vi vengono offerte dall'impiegato della compagnia di noleggio auto.

Al fine di non aderire a dei prodotti, che limitano o escludono la quota franchigia, che non vi servono oppure che non coprono proprio quel determinato evento, ecco alcuni consigli utili:

a) prima di ritirare l'auto

leggete le condizioni generali della compagnia di noleggio auto scelta nella parte relativa alle limitazioni di responsabilità offerte. In tal modo avete già un'idea delle limitazioni di responsabilità offerte, quali eventi sono coperti e come sono abbreviate. Infine potete anche controllare se vi sono delle eccezioni alla limitazione di responsabilità che avete scelta, dovute per esempio all'alto tasso di criminalità (furti o danni) che colpisce le auto in quel determinato luogo o regione dove vi state recando per ritirare la vettura.

- se qualcosa è poco chiaro contattate via email il servizio clienti: tale indirizzo esiste proprio per fornire chiarimenti.

b) al momento del ritiro della vettura

- al momento del ritiro prendetevi il tempo di rileggere il contratto di noleggio prima di firmare. L'adesione o meno a delle limitazioni di responsabilità vengono espressamente indicate nel contratto di noleggio, di cui riceverete una copia.

- al momento del ritiro vi verrà richiesto un **deposito cauzionale**^(g). Se la vostra carta di credito **non ha un plafond sufficiente** per pre-autorizzare il deposito cauzionale, è possibile che vi venga proposto di aderire a delle limitazioni di responsabilità furto e danno, **al fine di abbattere l'ammontare del deposito cauzionale richiesto**. Se rifiutate di aderire, non vi verrà consegnata la vettura. Inoltre perderete l'importo che avete già anticipato con la prenotazione online per non aver rispettato una condizione del contratto di noleggio.

ATTENZIONE: L'aver sottoscritto un contratto di noleggio con delle limitazioni di responsabilità vale ad ingenerare una **presunzione di consenso del sottoscrittore sul contenuto del contratto**. Superare tale presunzione, facendo valere che non siete stati esaurientemente informati a voce delle caratteristiche delle limitazioni di responsabilità e del loro costo giornaliero, è difficilissimo da dimostrare e da far valere in via stragiudiziale.

5. Coperture assicurative fornite dalla carta di credito in caso di noleggio auto

Prima di concludere qualsiasi limitazione di responsabilità con il broker o con la compagnia di noleggio auto, verificate le condizioni generali della vostra carta di credito. Spesso nelle condizioni generali della carta di credito possono essere inclusi degli articoli, con i quali si prevede il rimborso della franchigia furto e/o danni nell'ipotesi in cui si noleggi una macchina.

Tuttavia prestate attenzione al fatto che tale rimborso è limitato solamente all'ammontare della franchigia nei casi di furto e/o danni. Perciò un danno riportato al sottoscocca dell'auto o allo specchietto della macchina non viene coperto dall'assicurazione della carta di credito.

Anche nelle condizioni generali della carta di credito possono essere previste delle **limitazioni, che determinano l'esclusione del rimborso della franchigia**. Di seguito si riportano alcuni esempi:

- danni causati da colpa grave del conducente, come per esempio causare per eccesso di velocità un tamponamento a catena o non aver rispettato la segnaletica sulla precedenza;
- danni causati dal conducente perchè circolava in stato di ubriachezza o sotto l'effetto di droghe o farmaci;

- danni connessi ad una violazione del contratto nei confronti dell'autonoleggiatore. Per esempio aver ritirato la macchina noleggiata presso un ufficio localizzato in uno Stato Membro ed aver varcato la frontiera, circolando all'estero senza aver previamente ed espressamente informato il noleggiatore;
- danni avvenuti su strade non ufficiali, come per esempio strade sterrate, strade private.

Anche in questo caso per chiedere alla compagnia della carta di credito il rimborso della franchigia, si deve rispettare la procedura prevista nelle condizioni generali del contratto. Di conseguenza il consumatore dovrà allegare alla propria comunicazione la documentazione necessaria, come ad esempio la copia del contratto di noleggio, dove devono essere evidenti gli importi della franchigia furto e danni a carico del consumatore, copia del modulo di check-in e modulo di check-out e copia del rapporto del danno riscontrato dalla compagnia di noleggio auto.



Centro Europeo Consumatori
Ufficio di Bolzano
Via Brennero 3
39100 Bolzano
Tel. +39-0471-980939
Fax +39-0471-980239
www.euroconsumatori.org
info@euroconsumatori.org

Sede principale per l'Italia:
ECC-Net Italy
Centro Europeo Consumatori
Viale degli Ammiragli 91
00136 Roma – ITALIA
Tel. +39-06-44238090
Fax +39-06-44170285
www.ecc-netitalia.it
info@ecc-netitalia.it



Ministero dello Sviluppo
Economico - DGAMTC

*cofinanziato
da*



Provincia Autonoma
di Bolzano