

**EDIZIONE EUROPEA**

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

VIAGGI E VACANZE**Cosa c'è da sapere se fallisce una compagnia aerea**

© Designed by skadyfernix / Freepik

Dopo all'amministrazione straordinaria di Alitalia, ad essere ora in caduta libera nei cieli d'Europa è la compagnia aerea tedesca Air Berlin. Il 15 agosto infatti il vettore germanico ha richiesto l'avvio della procedura di insolvenza. Tutto ciò cosa significa per i consumatori-viaggiatori? Innanzitutto diciamo subito che in teoria i voli programmati da Air Berlin per i prossimi tre mesi dovrebbero essere garantiti.

Il governo tedesco ha infatti messo a disposizione un credito ponte di 150 milioni di Euro per permettere appunto la prosecuzione dei voli. Sul proprio sito internet (<https://flights.airberlin.com/de-DE/>) Air Berlin assicura che tutti i voli vengono effettuati, che il piano dei voli e i biglietti acquistati restano validi ed è possibile prenotare nuovi voli. Per informazioni più dettagliate e consigli utili in materia di viaggi con Air Berlin si rimanda al sito internet del CEC di Bolzano: www.euroconsumatori.org.

VIAGGI E VACANZE**Attentati, terremoti, calamità naturali**

© Designed by skadyfernix / Freepik

Quando si verifica una delle suddette ipotesi il consumatore ha la facoltà di recedere, pagando però la penale di recesso prevista dal contratto concluso con il prestatore del servizio (tour operator, compagnia aerea, albergo e via dicendo): con l'acquisto di un servizio turistico infatti il consumatore si impegna a pagare quanto prenotato ma non a partire. Il prestatore si impegna invece a fornire il servizio (il pacchetto turistico, la camera d'albergo, l'auto a noleggio) così come concordato. Pertanto se la prestazione non è divenuta impossibile da parte dell'organizzatore (ad es. albergo inagibile a seguito di un attentato terroristico) anche al consumatore è richiesta la sua controprestazione (ovvero il pagamento del prezzo). Attentati, calamità naturali e la paura di viaggiare non sono inoltre eventi coperti dalle polizze viaggio per il recesso. Solo qualora vi sia un avviso ufficiale del Ministero degli Esteri riguardante la meta del viaggio è possibile recedere gratuitamente. Trovate ulteriori dettagli su biglietti per spettacoli, biglietti d'aereo o prenotazioni per una camera d'albergo sul nostro sito.

AUTO**Multe dall'estero - cosa c'è da sapere!**

© Designed by skadyfernix / Freepik

Un avviso di pagamento per una contravvenzione stradale dall'estero è un souvenir del quale si farebbe volentieri a meno. E dal momento che non si è pratici di queste cose ed il tutto è successo all'estero, si tende a non volersene occupare affatto. Tuttavia, tali lettere non andrebbero semplicemente ignorate. Alcuni consumatori ci chiedono le modalità per proporre ricorso, la domanda predominante è però limitata nel voler sapere il perchè oppure se una multa dall'estero debba essere pagata. Il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia - Bolzano chiarisce i vostri dubbi a proposito di multe dall'estero.

**CASO DEL MESE**

© Designed by Freestockcenter / Freepik

Recentemente un consumatore che aveva ordinato un set di ruote da un sito web di accessori per biciclette si è rivolto all'ufficio del CEC Bolzano. Il consumatore riferiva che il sito era registrato in Germania e che dopo aver ordinato e pagato non aveva più ricevuto nessuna risposta - ne per e-mail, ne per telefono. Dal momento che l'importo complessivo era di € 1.925 ed era stato pagato tramite bonifico (e quindi non si poteva richiedere il rimborso "charge-back" attraverso la società di carta di credito), era preoccupato se avrebbe mai rivisto i suoi soldi. Il consumatore aveva già inviato un sollecito scritto al venditore tramite lettera raccomandata a/r, però anche questa rimaneva inevasa. Il consumatore si è affidato al CEC Bolzano, il quale ha contattato i colleghi tedeschi. Quest'ultimi hanno scritto più volte delle lettere al venditore, senza mai ricevere alcuna risposta. Sebbene il venditore non abbia risposto ad alcuno, dopo poche settimane ha rimborsato l'importo totale di € 1.925 al consumatore improvvisamente e completamente senza commento.

Per questioni di consumo transfrontaliero:
Centro Europeo Consumatori Italia
ufficio di Bolzano - Via Brennero 3
Tel. +39 0471 980939, Fax +39 0471 980239,
info@euroconsumatori.org,
www.euroconsumatori.org

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti, via Dodiciville 2, 39100 Bolzano, Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914. Riproduzione salvo citazione della fonte. Iscr. Tribunale Bolzano al n. 7/95 del 27.02.1995; Direttore responsabile W. Andreas. Duplicato in proprio.