

N. 43

Giugno 2018



**Pronto consumatore**

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



## EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

### VIAGGI "Assicurati in vacanza"

L'estate è in arrivo e i consumatori contano i giorni che li separano dalle vacanze. La delusione è amara se si deve disdire all'ultimo momento perché ci si ritrova in un letto d'ospedale invece che sul lettino da spiaggia. La delusione è doppiamente amara se si deve pagare comunque l'intero prezzo del viaggio o quasi. La cancellazione della prenotazione per malattia, soprattutto se ciò avviene a ridosso della partenza, non dà infatti automaticamente diritto al rimborso.

Un'assicurazione che copre l'annullamento del viaggio è invece in grado di evitare almeno il danno materiale. Consigli utili e tutte le informazioni più importanti in materia di **assicurazioni viaggio** e **assicurazioni nel noleggio auto** sono disponibili nell'opuscolo del Centro Europeo Consumatori (CEC) "**Assicurati in vacanza**": <https://bit.ly/2IrozVK>.

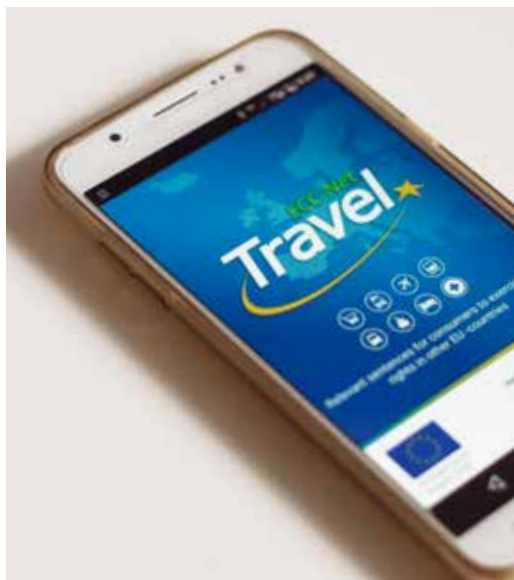


cietà ferroviaria francese **SNCF** ad incontrare delle difficoltà, in quanto, come ci ha informato il Centro Europeo Consumatori franco-tedesco, **fino al 28 giugno** saranno numerosi i treni cancellati a causa di uno **sciopero**. Sul sito del SNCF sono indicati tutti i giorni in cui si sciopererà e si può verificare se il proprio treno viaggerà o meno e vengono fornite delle indicazioni su come chiedere il rimborso: <https://it.oui.sncf/treno/scioperi>.



### IN VIAGGIO CON IL CEC "ECC-Net: Travel App"

"ECC-Net: Travel App" è un progetto comune di tutti i 30 membri dell'ECC-Net e fornisce ai viaggiatori informazioni giuridiche e pratiche ed un frasario utile in un'unica applicazione. La App è disponibile **in 25 lingue**, è **gratuita ed è utilizzabile anche offline**. <https://bit.ly/2IRqzG2>.



### VIAGGIARE IN TRENO Quali diritti in caso di ritardo o cancellazioni?

Anche i passeggeri che viaggiano in treno hanno dei diritti quando il treno è in ritardo o soppresso. Qualora sia **prevedibile** che il **ritardo** all'arrivo alla destinazione finale sarà **superiore a 60 minuti**, il passeggero può **scegliere** di rinunciare al viaggio e di chiedere il **rimborso**. Chi sceglie di viaggiare comunque ha diritto ad un indennizzo minimo del **25%** del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra i **60 e 119 minuti**; o ad un indennizzo del **50%** del prezzo del biglietto in caso di ritardo di **120 minuti ed oltre**. In questo periodo sono gli utenti della so-



### CASO DEL MESE

Per il suo viaggio a Cuba, un consumatore italiano aveva stipulato online un pacchetto di assicurazione viaggio con una compagnia assicurativa austriaca, che doveva coprire, tra le altre cose, tutte le prestazioni sanitarie ed ospedaliere per infortunio e malattia. Sfortunatamente il consumatore si è ammalato durante il suo soggiorno a Cuba ed ha attivato l'assicurazione. Ma contrariamente a ciò che pensava, la compagnia assicurativa gli ha chiesto di sostenere il 20% delle spese sanitarie, in quanto questa franchigia sarebbe a carico di tutti quegli assicurati che, come il consumatore italiano, non sono assicurati anche tramite la previdenza sociale austriaca. Il consumatore ha quindi chiesto al CEC Italia di tutelare i suoi interessi. Effettivamente tra le varie clausole delle condizioni generali d'assicurazione (CGA), questa franchigia del 20% era prevista per le persone non assicurate in Austria, ma in fase di acquisto il consumatore era convinto di aver letto proprio il contrario.

Attraverso il CEC Austria, è stato raggiunto ciò che si riteneva difficilmente fattibile: la compagnia assicurativa si è mostrata molto cooperativa e dopo aver esaminato a fondo la situazione giuridica è arrivata alla conclusione che "la franchigia del 20% non si applica al caso del consumatore" e ha comunicato che in futuro il processo di acquisto sarà reso più trasparente. Per il CEC questo significa un successo su tutta la linea! Un consumatore felice... e i futuri assicurati meglio informati!

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.