

PRENOTAZIONI ALBERGHIERE - UNA PICCOLA GUIDA



A cura del

Centro Europeo Consumatori Italia ufficio di Bolzano

Via Brennero n. 3 I-39100 Bolzano

Tel.+39-0471-980939 Fax+39-0471-980239

www.euroconsumatori.org

info@euroconsumatori.org



Facebook

Centro Europeo Consumatori Italia



Twitter

ECC Italy



Instagram

ecc.italy



YouTube

Centro Europeo Consumatori Italia

Cofinanziato
dall'Unione Europea



CONTENUTI

I	Per gli acquisti online c'è un diritto di recesso di 14 giorni! Perciò posso recedere gratuitamente, se ho prenotato l'alloggio online o per telefono e rispetto questa scadenza, giusto?	pagina 4
II	Quanto costa cancellare una prenotazione?	pagina 4
III	Posso assicurarmi in qualche modo, così da non dover pagare una penale se non dovessi essere in grado di viaggiare?	pagina 6
IV	Il mio hotel risulta essere molto diverso dalle immagini che avevo trovato sul sito internet: cosa devo fare?	pagina 7
V	Sono stato derubato in albergo. In questo caso posso solo sperare che la polizia riesca a recuperare gli oggetti e/o a farmi ottenere un rimborso?	pagina 8

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 Trentino-Alto Adige/Südtirol. Promotori sono il Centro Tutela Consumatori Utenti Alto Adige e l'Associazione Difesa Consumatori e Ambiente (Adiconsum).

Questa pubblicazione è stata finanziata dal programma per la tutela dei consumatori dell'Unione Europea (2014 - 2020). Il contenuto di questa pubblicazione rappresenta il punto di vista degli autori che ne sono gli unici responsabili; non può essere in alcun modo considerato come manifestazione del punto di vista della Commissione Europea e/o dell'Agenzia Esecutiva per i consumatori, la salute, l'agricoltura e la sicurezza alimentare o di alcun altro organismo dell'Unione Europea. La Commissione Europea e/o l'Agenzia esecutiva non accettano responsabilità per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Il contenuto e le informazioni di questa pubblicazione sono intesi come consigli pratici e non si riferiscono a casi individuali. Il Centro Europeo Consumatori Italia non può garantire la completezza, adeguatezza o aggiornamento delle informazioni contenute in questa pubblicazione.

Situazione aggiornata a dicembre 2020



Al giorno d'oggi, le **prenotazioni alberghiere** vengono spesso elaborate rapidamente, con pochi click su Internet. Molti consumatori, però, non sono realmente consapevoli di aver concluso un **contratto che comporta obblighi per entrambe le parti**: l'hotel e l'ospite.

L'hotel deve fornire la camera desiderata per il periodo prenotato, mentre l'ospite paga il prezzo concordato.

Ma cosa succede se l'ospite cambia idea e annulla la prenotazione? Cosa, invece, se l'hotel non mette a disposizione la camera, o questa non ha le caratteristiche promesse? Questa guida del Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia ha lo scopo di far luce sulla questione.

Si può **prenotare una stanza d'hotel** in diversi modi: al telefono, via fax, lettera o e-mail... la legge non prevede differenze tra una forma di prenotazione e l'altra. Ancora oggi, poi, molti consumatori per prenotare la propria vacanza si rivolgono alle agenzie di viaggio. Sempre più spesso, però, gli alloggi vengono ricercati su Internet e prenotati con pochi click – direttamente dal sito dell'hotel o passando per intermediari – mentre diminuiscono le prenotazioni telefoniche. Indipendentemente dal fatto che si metta la firma su un contratto, s'invii un'e-mail, si effettui un pagamento o si prenda solo un impegno verbale:

Se si concorda il tipo di alloggio, il prezzo e il periodo, il contratto si considera concluso.

Quindi ciò che conta è che sia stata rilasciata una **reciproca dichiarazione di assenso**, in qualunque forma. E, contrariamente a quanto credono molti consumatori, per la validità della prenotazione non è richiesto alcun pagamento.

Non tutti ne sono consapevoli: **al momento della conclusione del contratto, il consumatore si impegna a pagare il prezzo della camera fornita dall'albergatore, ma non a utilizzare effettivamente la camera prenotata.**

Ciò significa che un recesso da parte del consumatore implica l'obbligo dello stesso di risarcire l'albergatore per la perdita/il danno causato dal recesso. **Di norma, infatti, una prenotazione alberghiera non può essere cancellata gratuitamente.**



I - Per gli acquisti online c'è un diritto di recesso di 14 giorni! Perciò posso recedere gratuitamente, se ho prenotato l'alloggio online o per telefono e rispetto questa scadenza, giusto?

I consumatori di solito possono recedere gratuitamente dai contratti a distanza entro 14 giorni dalla conclusione del contratto.

Il Codice del Consumo esclude, però, questo diritto di recesso, soprattutto nel caso di contratti di alloggio nonché altri contratti del tempo libero, se il servizio deve essere fornito in un determinato momento o entro un determinato periodo di tempo (art. 59, lett. n) del Codice del Consumo).



Vale quanto segue: **non è previsto nessun diritto di recesso gratuito per le prenotazioni alberghiere!**

Informazioni più dettagliate sul diritto di recesso sono disponibili sul sito web del Centro Europeo Consumatori: <https://www.euroconsumatori.org/it/82419>.

Quindi bisogna essere preparati al fatto che la cancellazione può comportare il pagamento di una **penale**.

II - Quanto costa cancellare una prenotazione?



Ci sono tanti motivi diversi per cancellare il soggiorno in hotel che si è prenotato: un lutto in famiglia, ho litigato con il mio compagno, mio figlio si è rotto una gamba, la vacanza che avevo pensato non è stata approvata, ho trovato un affare migliore, il tempo è brutto.

Se si decide di non iniziare il proprio viaggio, bisogna informare l'albergatore il prima possibile.

L'annullamento obbliga generalmente il consumatore a indennizzare l'albergatore per il danno subito, in misura da valutare caso per caso.

L'importo di questo risarcimento è spesso stabilito in anticipo nelle **condizioni di prenotazione** come una **penale di cancellazione** che il consumatore accetta al momento della conclusione del contratto.

Analogamente ai pacchetti turistici, a volte una percentuale del prezzo totale viene utilizzata come base per la valutazione. **Questa aumenta quanto più ci si avvicina alla data di partenza** e può raggiungere il 100% poco prima dell'inizio previsto del viaggio.

Le condizioni generali possono anche stabilire che il recesso possa essere effettuato gratuitamente entro un certo periodo, cioè senza pagare una penale.

Alcuni hotel e portali di prenotazione offrono la possibilità di prenotare camere a un prezzo più alto e di **cancellare** questo soggiorno **gratuitamente** fino a un giorno prima della partenza. Al momento della prenotazione, è bene verificare se ci sia tale possibilità e valutare di scegliere una tariffa più costosa ma che permetta appunto la cancellazione gratuita nel caso in cui qualcosa inaspettatamente intralci la propria vacanza.

A volte gli hotel italiani richiedono anche un pagamento anticipato sotto forma di **caparra**. Il Codice Civile (artt. 1385 e 1386) disciplina gli effetti di tale pagamento:



Se è stata richiesta una caparra normalmente nel settore alberghiero si tratta di una **caparra confirmatoria**: tale importo verrà trattenuto in caso di cancellazione da parte dell'ospite. In determinate circostanze, tuttavia, l'operatore alberghiero può richiedere il risarcimento di danni maggiori (fino al prezzo totale) se li ha subiti (ad esempio se ha rifiutato richieste di altri ospiti e non è più in grado di trovare un nuovo ospite per la camera).¹

Al contrario, l'hotel deve pagare il doppio dell'importo della caparra se non fornisce la camera prenotata.

Se il recesso comporta il pagamento dell'intero prezzo, **dovranno essere detratti i costi per servizi accessori** come colazione o altri pasti. In pratica, però, gli hotel di solito rifiutano di effettuare un rimborso parziale se i consumatori hanno scelto la tariffa più bassa per prenotazioni espressamente "non cancellabili" al momento in cui sono state effettuate, scegliendo l'ospite espressamente l'importo intero in caso di cancellazione.

L'hotel non ha diritto di esigere il pagamento dell'intero prezzo del soggiorno **se ha potuto cedere la camera a qualcun altro per il periodo prenotato.**

Tuttavia, è **molto difficile per i consumatori dimostrare** che l'albergatore sia stato effettivamente in grado di "rivendere" la stanza.

¹ Ciò a differenza della caparra penitenziale, che non permette un risarcimento aggiuntivo oltre alla caparra versata.

III - Posso assicurarmi in qualche modo, così da non dover pagare una penale se non dovessi essere in grado di viaggiare?

Sì, esiste una possibilità per non dover pagare alcuna penale di cancellazione: è stipulabile, in questo senso, **un'assicurazione che copra eventuali spese di cancellazione**. Ciò è consigliabile in particolare se la prenotazione viene effettuata con largo anticipo e/o l'importo da pagare in caso di cancellazione è elevato.

L'assicurazione contro l'annullamento del viaggio copre i costi dell'annullamento del viaggio in caso di morte, infortunio o malattia, se questi eventi interessano la persona assicurata, i suoi familiari o un'altra persona indicata nella polizza. Altri motivi di annullamento assicurati possono essere di natura professionale (ad esempio licenziamento o cambio di lavoro) o danni materiali alla proprietà dell'assicurato.

In caso di sinistro, la compagnia assicurativa deve essere contattata immediatamente (per iscritto!): i termini per la denuncia del sinistro sono generalmente molto brevi.



Quando si stipula un'assicurazione, è bene prestare attenzione non solo al prezzo ma anche al servizio offerto!



Sono previste franchigie? E in quali casi? Sono coperte anche le malattie dei familiari? E in che misura? La gravidanza è assicurata? Qual è la copertura assicurativa per le epidemie?

Verificare i termini e le condizioni generali dell'assicurazione è noioso ma utile per fare la scelta giusta per il prodotto assicurativo adatto.

È possibile trovare informazioni dettagliate sull'argomento **nell'opuscolo "Assicurati in vacanza"** del Centro Europeo Consumatori <https://www.euroconsumatori.org/it/83568>.

IV - Il mio hotel risulta essere molto diverso dalle immagini che avevo trovato sul sito internet: cosa devo fare?

Partiti per la propria meritata vacanza pieni di aspettative, all'improvviso ci si rende conto che niente è come lo si era immaginato: cibo pessimo, stanza sporca... e poi quei camerieri poco gentili. Se questi scenari si verificano effettivamente, l'azione corretta è un prerequisito per ricevere una compensazione adeguata.



○ Il primo passo: raccogliere prove!



La semplice descrizione dei difetti di solito non è sufficiente perché un reclamo abbia successo. Quindi è importante che il vacanziero raccolga prove: il modo migliore per farlo è con **foto** e **video** significativi che mostrino le carenze nel loro contesto (ad esempio le foto dell'intero bagno e non solo una singola macchia, spesso ingrandita).

○ E subito dopo: dai la possibilità di rimediare alla situazione!

La parola è d'argento, il silenzio d'oro? Questo non è affatto il caso dei problemi di viaggio: è **importante segnalare immediatamente eventuali difetti e inconvenienti e cercare misure correttive**. A volte la carenza può essere risolta rapidamente: pulendo nuovamente la stanza, consegnando gli oggetti mancanti (carta igienica, asciugamani, asciugacapelli) e fornendo una sistemazione alternativa. In questi casi, la vacanza può comunque essere goduta come era stata prenotata.



○ L'auto-aiuto può essere un rimedio? Può darsi!



Se l'hotel non risponde al reclamo, il villeggiante potrebbe essere in grado di risolvere la sua situazione cercando una sistemazione alternativa in un segmento di prezzo simile a quella prenotata. Se il cibo non è davvero accettabile, ad esempio, si può ovviare al problema mangiando da qualche altra parte e reclamando il rimborso da parte dell'hotel. Anche qui si dovrebbe ovviamente prestare attenzione alla **proporzionalità**: solo perché, prenotata la pensione completa, il pasto in hotel non è gustoso, non ci si può riempire lo stomaco al ristorante stellato, ma ci si dovrebbe accontentare della trattoria del posto.

○ Reclami per iscritto

Chiunque abbia presentato un reclamo in loco e non sia stato accolto, dovrebbe proseguire con un altro tentativo di soluzione amichevole e presentare nuovamente un reclamo per iscritto, richiedendo una riduzione del prezzo o un risarcimento.



C'è un esempio di **lettera tipo** per questi reclami sul sito web del Centro Europeo Consumatori:
<https://www.euroconsumatori.org/it/83945>.

V - Sono stato derubato in albergo. In questo caso posso solo sperare che la polizia riesca a recuperare gli oggetti e/o a farmi ottenere un rimborso?



Non necessariamente, perché gli **albergatori sono responsabili di eventuali danni, distruzione o furto di oggetti che l'ospite ha portato nella struttura ricettiva**; è quanto prevedono gli articoli 1783 e seguenti del Codice Civile (cod. civ.).

È fondamentale segnalare il furto all'albergatore il prima possibile e senza ritardo! Consigliamo inoltre di **sporgere anche denuncia** presso le locali autorità di Polizia.

La **responsabilità dell'albergatore per le cose portate in albergo è limitata al valore** di quanto danneggiato, distrutto o rubato, ma solo **fino all'equivalente di cento volte il prezzo dell'alloggio per un giorno** (esempio: se il prezzo per l'alloggio è di 50 euro, l'importo massimo del risarcimento è di 50 euro x 100 = 5.000 euro).

Tuttavia, questo limite di responsabilità non si applica, e quindi l'albergatore è responsabile a prescindere dal valore degli oggetti nei seguenti casi:

- se gli oggetti gli sono stati dati in custodia,
- se ha rifiutato di ricevere in custodia oggetti che era obbligato a prendere;
- se il danneggiamento, la distruzione o il furto degli oggetti consegnati sono riconducibili all'albergatore stesso.

Gli oggetti consegnati in custodia all'albergatore sono quei **beni mobili** che l'ospite consegna per la **custodia** e che l'albergatore deve restituire su richiesta dell'ospite. La legge elenca gli **oggetti che l'albergatore è obbligato a prendere in custodia**: documenti, contanti e oggetti di valore.



L'albergatore **può rifiutarsi di accettare oggetti pericolosi** (sostanze tossiche, oggetti facilmente infiammabili, ecc.), nonché **oggetti di valore eccessivo o ingombranti** in termini di importanza e natura della gestione dell'attività.

Infine, può esigere che l'oggetto che gli è stato consegnato sia contenuto in una busta chiusa e sigillata.

L'ospite non è obbligato a consegnare all'albergatore i suoi oggetti di valore portati nella struttura ricettiva

per custodia; tuttavia, in caso di smarrimento degli stessi, l'ospite non ha diritto al risarcimento di tutti i danni subiti, ma solo al risarcimento fino all'equivalente di cento volte il prezzo dell'alloggio per un giorno (si veda l'esempio precedente).

L'albergatore non è responsabile nei seguenti casi:

- se il danneggiamento, la distruzione o il furto del bene portato o consegnato in custodia è causato **dall'ospite stesso, dai suoi accompagnatori, dipendenti o da persone che gli fanno visita**, se è **causato da forza maggiore** o per la **natura dell'oggetto**;
- se l'ospite, dopo aver scoperto il danno, la distruzione o il furto, lo denuncia all'albergatore con **ingiustificato ritardo**, a meno che il danno non sia stato fatto dallo stesso albergatore.

Le disposizioni inoltre non si applicano ai veicoli, agli oggetti lasciati al loro interno o agli animali vivi. Ad esempio, se l'ospite parcheggia la sua auto nel garage dell'hotel, si applicano le disposizioni legali meno rigide sulla custodia in generale (artt. 1766 ss. cod. civ.), ma non quelle sulla responsabilità dell'albergatore.



Gli accordi o le dichiarazioni per escludere o limitare anticipatamente la responsabilità dell'albergatore sono nulli. Ciò significa: un cartello affisso nella camera o nel ristorante, che indichi che la direzione dell'hotel esclude ogni propria responsabilità in caso di smarrimento di oggetti di valore che sono stati lasciati dall'ospite in camera, non ha valore legale.

Il Centro Europeo Consumatori fornisce anche una **lettera tipo** da utilizzare nel caso di furto di oggetti in hotel: <https://www.euroconsumatori.org/it/83497>.

Lettere tipo, opuscoli, suggerimenti specifici e aiuti in materia di prenotazioni alberghiere sono disponibili **gratuitamente** presso il Centro Europeo Consumatori, anche online al sito www.euroconsumatori.org.