



LA LEGGE PER TUTTI
INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

Coronavirus: diritto rimborso prenotazione hotel

Autore: Consulenze | 23/05/2020



Ho prenotato presso un hotel un soggiorno di tre giorni nel mese di agosto. Avendo usufruito di tutte le ferie prima di essere messa in cassa integrazione, e visto che l'azienda ha già messo comunicazione che si lavorerà tutto il mese di agosto e che non è possibile richiedere ferie, ho comunicato tutto ciò all'albergatore che mi ha risposto che essere una prenotazione (fatta a inizio febbraio) non rimborsabile, non

può fare nulla o vado o perdo tutto o cambio nominativo. Mi è possibile chiedere almeno un voucher per l'importo pagato?

il decreto Cura Italia (d.l. n. 18/2020) ha previsto una specifica tutela per chi ha dovuto rinunciare a un viaggio a causa dell'emergenza coronavirus, comprendendo nell'ambito della protezione anche le spese di soggiorno oltre ai biglietti di aerei, bus, treni o navi. Il problema, però, è che è possibile chiedere un rimborso oppure l'emissione di un voucher solamente in determinate ipotesi. Procediamo con ordine.

L'ipotesi di annullamento di un pacchetto turistico per causa di forza maggiore, dovuta all'epidemia da Covid-19, era stata già presa in considerazione dall'art. 28 del D.l. n. 9/2020, con il quale il Governo è intervenuto disciplinando in modo specifico tale eventualità riconoscendo il **diritto di recesso** per sopravvenuta impossibilità in capo a coloro che abbiano acquistato pacchetti turistici per viaggi in aree interessate dal contagio del coronavirus, o comunque abbiano programmato dei viaggi con partenza da (o arrivo in) tali aree.

A fronte della richiesta di risoluzione del contratto formulata dal viaggiatore, l'organizzatore del viaggio dovrà provvedere al rimborso integrale del pacchetto turistico, eventualmente anche sotto forma di voucher di importo pari al dovuto, da utilizzare entro un anno dall'emissione.

Con la pubblicazione del successivo **D.L. n. 18/2020** è stata estesa la **rimborsabilità** di titoli di viaggio e pacchetti turistici (inizialmente prevista dal D.L. n. 9/2020 succitato) anche ai **soggiorni** prenotati presso hotel e strutture ricettive e non più utilizzabili in ragione della **sopravvenuta impossibilità** dovuta alla condizione di emergenza epidemiologica.

Sono, quindi, rimborsabili anche i soggiorni acquistati indipendentemente da titoli di viaggio e altri servizi, a prescindere dal fatto che l'acquisto sia avvenuto tramite agenzia di viaggio o tour operator.

Nello specifico, l'art. 88, comma 1, del D.L. n. 18/2020 estende l'applicazione delle disposizioni di cui all'art. 28 del D.L. n. 9/2020 anche ai **contratti di soggiorno** rispetto ai quali si sia verificata l'impossibilità sopravvenuta della prestazione in seguito ai provvedimenti adottati per fronteggiare l'emergenza Covid-19.

Le **cause di sopravvenuta impossibilità** della prestazione in presenza delle quali deve ritenersi legittima la richiesta di **rimborso** del corrispettivo pagato, o l'emissione di un **voucher** di pari importo, sono individuate, con riferimento ai titoli di viaggio ed ai pacchetti turistici, dal comma 1 dell'art. 28 sopra citato. Precisamente, la norma fa riferimento ai contratti stipulati dai soggetti:

- nei confronti dei quali è stata disposta la **quarantena** ovvero la **permanenza domiciliare fiduciaria** con sorveglianza attiva da parte dell'autorità sanitaria competente;
- residenti, domiciliati o destinatari delle **misure di contenimento** vigenti;
- **risultati positivi al virus COVID-19** per i quali è disposta la quarantena con sorveglianza attiva ovvero la permanenza domiciliare fiduciaria con sorveglianza attiva;
- **che hanno programmato soggiorni o viaggi** con partenza o arrivo nelle aree interessate dal contagio;
- che hanno programmato la **partecipazione a concorsi pubblici o procedure di selezione pubblica, a manifestazioni** o iniziative di qualsiasi natura, a eventi e a ogni forma di riunione in luogo pubblico o privato, anche di carattere culturale, ludico, sportivo e religioso, anche se svolti in luoghi chiusi aperti al pubblico, **annullati, sospesi o rinviati** dalle autorità competenti in attuazione delle misure di contenimento dell'emergenza vigenti;
- **intestatari di titoli di viaggio**, acquistati in Italia, avente come destinazione **Stati esteri**, dove sia **impedito o vietato lo sbarco, l'approdo o l'arrivo** in ragione della situazione emergenziale epidemiologica da COVID-19.

Pertanto, considerato che il D.L. n. 18/2020 stabilisce che anche **i contratti di soggiorno sono rimborsabili** al ricorrere di una delle cause di impossibilità sopravvenuta sopra elencate, su richiesta documentata del cliente, **le strutture alberghiere e ricettizie in genere** dovranno provvedere al **rimborso del corrispettivo** versato per l'acquisto del soggiorno. In alternativa, l'operatore potrà offrire al cliente un voucher di pari importo, utilizzabile entro un anno dall'emissione. Il rimborso del soggiorno o l'emissione del voucher dovranno avvenire entro quindici giorni dalla richiesta. Questa potrà essere effettuata dall'interessato entro trenta giorni dalla cessazione della causa di impossibilità sopravvenuta.

Nel caso esposto sembra che non ricorra una delle condizioni sopra indicate, le quali legittimano appunto il **rimborso del pagamento** o l'**emissione di un voucher**. Allo stato, quindi, lo scrivente ritiene sommessamente che l'albergatore non sia tenuto a soddisfare la richiesta del cliente, a meno che il soggiorno non fosse stato prenotato per un evento annullato dall'emergenza epidemiologica.

Poiché la situazione è in costante divenire, non è da escludere che un successivo provvedimento governativo estenda questa disciplina speciale di recesso anche al periodo estivo, a prescindere dalle categorie finora menzionate.

*Articolo tratto dalla consulenza resa dall'avvocato **Mariano Acquaviva***