

29 luglio 2010 0:00

Adeguamento valutario

A marzo, mi sono recato presso un'agenzia per organizzare il viaggio di nozze. Non ho acquistato un viaggio da catalogo, ma ho costruito personalmente il viaggio sulle mie esigenze ed ho comunicato all'agenzia presso la quale mi sono rivolto, località, compagnia aerea ed hotel che volevo. Mi sono arrivate diverse proposte da alcuni Tour Operator. Ho scelto quella della Mistral Quality Group, modificandola ulteriormente e rifiutando tutti i servizi aggiuntivi proposti, quali guide, visite, pasti, etc.

Mi è stato consegnato il contratto ed ho versato la caparra.

Il 23 luglio ho saldato il viaggio (partenza 25 agosto).

Nei giorni seguenti sono stato contattato via mail dall'agenzia per un presunto adeguamento valutario riferito esclusivamente ai "servizi a terra" di €450, escludendo quindi i voli. Il viaggio è costato (assicurazione annullamento compresa) 5.940€.

Il Tour Operator ha sostenuto che la svalutazione subita si calcola attorno al 23% rispetto a quanto preventivato inizialmente, coprendo quindi loro in primis una parte dell'aumento.

Andando a verificare quanto sostenuto dal T.O., invece è mi risultata (dal sito della Banca D'Italia) una svalutazione della valuta locale rispetto all'euro del 8% circa.

Ho provveduto, tramite l'agenzia, a richiedere al Tour Operator, Mistral Quality Group, il dettaglio dei costi aggiuntivi, con le modalità di calcolo (come previsto dall'art.90 del Codice del Consumo).

Mi hanno risposto che il pacchetto venduto, rientra nella categoria viaggi a forfait o tutto compreso, e che il dettaglio dei costi non è previsto.

Mi sono recato nuovamente in agenzia per un chiarimento. Ho parlato direttamente al telefono (in vivavoce) con un operatore della Mistral Quality Group, tale Diego, e l'unica risposta alle mie richieste di chiarimento sugli aumenti imposti (senza che ci sia ancora una richiesta ufficiale di ulteriore pagamento) che non gliene frega nulla del Codice del Consumo.

Il viaggio si svolge in 3 stati extra UE, con valute diverse, il T.O. ha tenuto in considerazione la variazione di cambi di una sola valuta (ovviamente quella che ha avuto un'oscillazione maggiore).

Non mi sembra corretto pagare un adeguamento valutario sui voli (non compresi nei servizi a terra), sull'assicurazione per l'annullamento e sui compensi dell'agenzia e del T.O.

Mi rivolgo a voi per un consiglio su come comportarmi e sulle azioni da intraprendere per far valere i diritti di noi consumatori.

Ringrazio anticipatamente per la disponibilità.

Maurizio, da Monfalcone (GO)

Risposta:

qui trova le regole di riferimento:

http://sosonline.aduc.it/scheda/pacchetti+viaggio_14087.php

E come potrà constatare al capitolo "Aumento di prezzo", lo stesso deve essere giustificato in tutti i particolari e non essere superiore al 10% del costo complessivo pagato, nonché comunicato almeno 20 giorni prima della partenza. Ci sembra che vi rientri (andrebbe scorporato il costo dell'assicurazione e calcolare il 10% sul rimanente) e, proprio perché un pacchetto, al contrario di quanto dicono loro, le devono specificare dove si sono verificati gli aumenti.

Nel caso, si faccia valere con una raccomandata A/R di messa in mora:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php