

Pacchetti vacanza, che si fa se non si può più partire? Le nuove regole Ue per tutelare i viaggiatori

Cosa è un pacchetto turistico, chi può definirsi organizzatore, come funzionano i voucher e i rimborsi. Una direttiva per garantire la trasparenza

(Fonte: <https://www.corriere.it/> 19 luglio 2025)



Viaggi annullati, rimborsi incerti, buoni obbligatori. Le vacanze talvolta vengono rovinare da eventi e imprevisti che spesso non trovano soluzioni immediate e chiare. Per tutelare i consumatori, **il Parlamento europeo ha approvato una nuova direttiva per stabilire regole chiare.** Diversi gli ambiti di intervento: dalla definizione di «pacchetto turistico» agli obblighi per gli operatori, fino alle tempistiche per richiedere i rimborsi.

Cos'è un «pacchetto turistico»

I temi introdotti dagli emendamenti alla Direttiva (UE) 2015/2302 sono diversi. Il primo punto è **la definizione di «pacchetto turistico»** che, secondo la nuova regolamentazione, è «qualsiasi combinazione di almeno due diversi servizi turistici - trasporto, alloggio, noleggio veicoli o altri servizi turistici - acquistati per lo stesso viaggio o vacanza». In pratica si acquista un pacchetto quando si decide un viaggio di una settimana o si sceglie di combinare più servizi (per esempio volo più hotel) acquistati online o da un unico punto vendita.

Gli obblighi degli organizzatori

Nella nuova direttiva viene definito «trader» ogni persona fisica o giuridica che agisca per fini professionali, quindi si diventa **un organizzatore a tutti gli effetti se viene offerta una**

combinazione di servizi. In questo modo anche le associazioni, che organizzano viaggi o escursioni che prevedono una quota di partecipazione e durano più di 24 ore, sono organizzatori. Che hanno degli obblighi: non possono chiedere più del 25 % di anticipo nei pacchetti prenotati oltre 28 giorni prima, devono dare il rimborso entro 14 giorni in caso di cancellazione del viaggio, devono fornire un supporto tempestivo se si verificano degli imprevisti.

Voucher, validità temporale limitata e rimborso automatico

Stretta anche sui voucher che, soprattutto durante la pandemia, sono stati spesso utilizzati o imposti come alternativa ai rimborsi monetari. Con la nuova direttiva, **sarà possibile emettere dei voucher solo su esplicito consenso da parte del consumatore.** Inoltre dovranno avere una validità temporale limitata e un rimborso automatico in caso di mancato utilizzo alla scadenza. Il viaggiatore ha diritto all'annullamento gratuito in caso di eventi che incidono in modo significativo sul viaggio: guerre, disastri naturali, gravi epidemie. Inoltre vengono regolamentati i rapporti tra fornitori. Se ci sono dei disservizi da parte di un hotel o una compagnia aerea, c'è l'obbligo di rimborsare l'organizzatore del pacchetto per ridurre l'esposizione finanziaria.