L'Ue ha deciso: equiparati pacchetti viaggi online e in agenzia di viaggi. Cosa cambia per Ota e Adv

A partire da oggi gli Stati membri dell'Unione Europea avranno due anni di tempo per adeguarsi e ulteriori 6 mesi per applicare le **nuove norme per chi propone pacchetti viaggio online**. Viaggi che saranno di fatto equiparati a quelli acquistati in agenzia viaggi: la plenaria del parlamento europeo ha respinto a grande maggioranza la proposta di bocciatura di Ukip e M5S del testo già approvato in Consiglio con 582 no, 80 sì e 14 astenuti.

Secondo le nuove regole **il sito in cui viene fatta la prima prenotazione** di servizi complessi, ad esempio un biglietto aereo su un'Ota o anche sul sito di una compagnia, sarà responsabile anche per i servizi collegati, come il noleggio dell'auto e la prenotazione alberghiera collegate.

Viene dunque considerato responsabile della protezione del viaggiatore il sito di prenotazione alberghiera, aerea o di autonoleggio che per primo trasferisce i dati (nome dei viaggiatori, dettagli di pagamento e indirizzo e-mail) ad altri siti per i servizi aggiuntivi. L'estensione dei diritti riguarda **tre tipologie di pacchetti viaggio**: quelli **pre-combinati** da parte dei tour operator, che comprendono almeno due elementi fra trasporto, pernottamento e altri servizi come la macchina a noleggio; quelli personalizzati acquistati dall'utente attraverso **un singolo intermediario** (online oppure offline) che rimanda a diversi operatori e quelli **'indotti' al momento della prenotazione** (quindi se si prenota un hotel o un biglietto aereo sul web e si aggiunge almeno un altro servizio entro 24 ore dalla conclusione della prima).

Con le nuove regole gli organizzatori o i rivenditori online dovranno specificare in maniera chiara ed evidente sul sito che si sta acquistando un pacchetto e **indicare il responsabile** in caso di problemi. Chi prenota avrà anche il **diritto di annullare** un contratto di un pacchetto e ottenere il rimborso del viaggio nel caso in cui il prezzo del pacchetto aumentasse oltre l'8% (es. adeguamenti carburante) o se avvenimenti "non prevedibili" dovessero interessare il luogo di destinazione.

Cosa cambia per le Ota

Per la vendita di un **singolo servizio** come prenotazione alberghiera o semplice biglietto aereo n**on cambierà nulla**: i turisti fai da te che costruiscono il loro viaggio prenotando su siti diversi continueranno a non essere protetti a meno di stipulare un'assicurazione. Assicurazione che invece diventerà obbligatoria nei pacchetti viaggio: per questo motivo la prima conseguenza per Ota e compagnie aeree che vendono direttamente online sarà un aumento del costo medio dei pacchetti, con un ricarico che verrà inserito a partire dal secondo servizio prenotato. E' presto per dire come la novità sarà recepita dai viaggiatori: in Italia i pacchetti viaggio rappresentano solo il 12% delle vendite di viaggi online secondo i dati del Politecnico di Milano. Già oggi quindi i turisti fai da te preferiscono acquistare online i servizi singoli e un aumento del costo dei pacchetti difficilmente cambierà le abitudini di chi è alla ricerca del prezzo più basso.
Le Ota inoltre dovranno avere personale e servizi dedicati alla **customer care** che possano risolvere i problemi anche sulle prenotazioni collegate: se fino ad oggi hanno investito in tecnologia solo per la fase di prenotazione e pagamento ora dovranno essere in grado di garantire anche le modifiche e le cancellazioni di più servizi in maniera coordinata con investimenti che non saranno alla portata di tutti.

Cosa cambia per le agenzie di viaggi

Le agenzie viaggi rischiano di perdere uno dei propri vantaggi competitivi: se da una parte continueranno a non avere appeal per il turista fai da te (che rappresenta l'88% delle prenotazioni online), dall'altra rischiano di perdere proprio il cliente che cerca un pacchetto viaggio e potrebbe non percepire più la differenza tra un pacchetto acquistato online e uno acquistato in agenzia sapendo di avere di base gli stessi diritti di riprotezione. Dalla parte degli agenti di viaggio resta ancora la flessibilità e la tempestività nel risolvere problemi rispetto al call center di una multinazionale, la capacità di personalizzare un pacchetto viaggio su misura e la garanzia della propria esperienza nella scelta di destinazioni e strutture.
La cosa buona per le agenzie è che sarà più difficile trovare differenze di prezzo notevoli tra pacchetti delle Ota e pacchetti in agenzia. Sperando che ad approfittarne non siano i tour operator che vendono direttamente online.