

01 aprile 2026

U.E.

Viaggi organizzati. Nuove norme

C'è il via libera dell'Europa sulle [nuove norme a protezione dei viaggiatori](#) nei viaggi organizzati e nei pacchetti turistici. Il Consiglio ha adottato ieri una direttiva che [rivede le regole sui viaggi organizzati](#). Le nuove norme **rafforzano dunque la tutela dei viaggiatori** che acquistano diversi servizi turistici (voli, trasferimenti, alloggi o escursioni) in un unico pacchetto.

I viaggi organizzati sono molto diffusi ma la loro complessità può rendere difficile recuperare le spese in caso di cancellazione. Lo ha dimostrato bene l'insolvenza di grandi aziende e la crisi che c'è stata durante la pandemia da Covid 19, eventi che [per il Consiglio](#) "hanno evidenziato la necessità di **rafforzare le norme esistenti** per offrire una maggiore tutela".

La direttiva rivista sui viaggi organizzati, spiega allora il Consiglio, "adeguа la definizione di "viaggio organizzato", migliora le informazioni che devono essere fornite ai viaggiatori e chiarisce i loro diritti in caso di cancellazione del pacchetto o di insolvenza del fornitore di servizi".

L'atto legislativo entrerà ora in vigore 20 giorni dopo la sua pubblicazione nella Gazzetta ufficiale. E i diversi paesi europei avranno 28 mesi di tempo per recepire le nuove norme a livello nazionale.

Viaggi organizzati, diritto di cancellazione e voucher

La direttiva aggiornata sui pacchetti turistici semplifica la definizione di "pacchetto" escludendo dall'ambito di applicazione della normativa anche i pacchetti turistici collegati, ovvero i servizi di viaggio acquistati da diversi operatori con contratti separati, in cui i servizi sono collegati tra loro ma non costituiscono un pacchetto unico.

Introduce inoltre **requisiti informativi più chiari per i consumatori**, specificando le informazioni che i viaggiatori devono ricevere prima, durante e dopo il viaggio, inclusi i dettagli sui metodi di pagamento, i requisiti relativi a passaporto/visto, l'accessibilità e le penali di cancellazione.

Il nuovo testo rafforza anche le norme sulla trasparenza in caso di insolvenza dell'organizzatore e obbliga gli organizzatori a istituire sistemi di gestione dei reclami.

I viaggiatori avranno il **diritto di cancellare i pacchetti turistici senza incorrere in penali in casi di "forza maggiore"**, circostanze **"straordinarie e inevitabili"**. In questi casi, non dovranno essere addebitate ai viaggiatori penali di cancellazione e gli organizzatori dovranno rimborsarli entro 14 giorni.

Potranno offrire **voucher** anziché un rimborso, ma i viaggiatori conservano il diritto di richiedere un rimborso. La direttiva introduce nuove norme sui voucher: possono essere offerti in alternativa ai rimborsi a condizione che abbiano **un valore pari o superiore a quello del viaggio originale, siano validi per 12 mesi e cedibili una sola volta**, e siano coperti da protezione contro l'insolvenza. I viaggiatori inoltre devono poter utilizzare i voucher per acquistare uno o più servizi di viaggio offerti dal commerciante.

In caso di insolvenza dell'organizzatore, i viaggiatori devono essere rimborsati entro sei mesi (periodo prorogabile a determinate condizioni). La direttiva garantisce inoltre una maggiore tutela e informazioni in merito alla copertura in caso di insolvenza.

(da HelpConsumatori)