

...E se ci ripenso?

Un cittadino che prenota un soggiorno in hotel e poi dà disdetta a cosa va incontro?

Prima di effettuare la prenotazione è bene sapere quali sono le condizioni contrattuali e le modalità di recesso.

Se la prenotazione è fatta utilizzando la formula *viaggio tutto compreso* la normativa di riferimento è regolata dal Codice del consumo, diverso se il consumatore prenota direttamente solo l'hotel.

Nel caso di specie il consumatore ha prenotato il solo soggiorno in albergo versando un acconto di euro 140,00 mediante bonifico, ma poi non potendone più usufruire ha richiesto la restituzione della somma versata come indicato sul sito web dell'hotel.

Il rimborso gli è stato negato e così si è rivolto a Cittadinanzattiva per avere chiarezza sui propri diritti.

A fronte di una nostra lettera di chiarimenti, l'azienda turistica chiarisce di non essere tenuta alla restituzione della caparra, e quanto alla frase presente sul proprio sito internet, relativa alla mancata fruizione di un soggiorno, sostiene che si riferisce esclusivamente al caso in cui un utente fornisca come mezzo di pagamento le coordinate della carta di credito, ma non vale quando si effettua un bonifico bancario.

In sostanza la frase, *per le cancellazioni fino a 3 giorni prima dell'arrivo non ci saranno trattenute*, si riferisce solo se viene utilizzata la carta di credito come garanzia dell'arrivo dei clienti.

Dal momento che non vi è stata una corretta informazione per il consumatore, e non è specificato in maniera chiara la differenza essenziale del pagamento, riteniamo legittima la restituzione della somma versata, anche perché la disdetta è stata comunicata nei tempi previsti.

Alla fine come si è conclusa la controversia?

L'azienda alberghiera ha riconosciuto l'errore ed ha provveduto a rimborsare la somma versata a titolo di caparra.

Si avvicinano le vacanze di Natale e in molti trascorreranno le festività nelle mete più disparate, ma l'importante è avere sempre gli occhi aperti! Prima di prenotare fate attenzione alle condizioni contrattuali che andate a sottoscrivere.. eviterete spiacevoli sorprese al rientro!