

Anno XII

15 ottobre 1986 / n. 255 / lire 3000

AVINEWS

quindicinale di informazione tecnica per gli agenti di viaggi

Cathay Pacific: dall'Oriente con professionalità
Dieci anni di rapporti Adv-IATA



**le assicurazioni
di viaggio**

hanlax

Spediz. in abb. postale / gr. 2/70 /

inchiesta

Ma funzionano queste assicurazioni?

(prima parte)

Danno quello che serve? Sono tutte uguali? Prende il via da questo numero la nostra indagine iniziando ad esaminare l'Assicurazione bagaglio.

di Aquaforte

“U n'efficiente organizzazione di uomini e mezzi al servizio di chi viaggia...”; “persone, strumenti e organizzazione, la semplice formula di un successo”; “di giorno e di notte, 24 ore su 24, uomini e mezzi al vostro servizio”. Sono frasi tratte dalle pubblicazioni propagandistiche delle tre organizzazioni che monopolizzano il mercato delle assicurazioni per chi viaggia: l'Europ Assistance, la Compagnia Europea di Assicurazione (Cea) e l'Elvia.

Sfogliando gli opuscoli di viaggio, troviamo normalmente nella pagina delle condizioni generali un breve elenco di servizi offerti ai clienti: ritorno in patria per motivi di salute, invio di medicinali urgenti, rimborso delle spese mediche, viaggio di un familiare, quindi l'assicurazione sul bagaglio e quella sulle penalità di annullamento, ed altre ancora, proposte sia incluse nel viaggio, che da acquistare extra ad integrazione di quanto già offerto. Si chiamano “Medico Nostop” per l'Europ Assistance; “Assipass” per la Cea e “Interassistance” per l'Elvia, e sembrano, almeno in apparenza, la stessa cosa.

Ma lo sono veramente?

L'Europ Assistance è una società di servizi, mentre Cea ed Elvia sono vere società assicuratrici: la prima fornisce in proprio i servizi assistenziali e, per quanto riguarda la sfera propriamente assicurativa, “vende” le polizze di terzi; la Cea opera al contrario: conclude le proprie polizze assicurative e delega alla società Gesa quanto di competenza assistenziale. Alla Elvia, infine, fanno tutto da soli: stipula di polizze, centrale operativa 24 ore su 24, servizi di assistenza, pagamenti

per danni od infortuni e così via. I servizi forniti ai Tour Operators ed ai loro clienti sono sostanzialmente di due generi: da un lato vere e proprie polizze assicurative, che prevedono rimborsi in denaro per i casi per le quali sono state stipulate (bagaglio, annullamento, ecc.); dall'altra servizi e prestazioni per lo più a carattere sanitario. Il campo d'indagine è, dunque, molto vasto, e spulciando tra i contratti assicurativi, in quelle pagine fitte di articoli, punti, commi, dai caratteri minuti, zeppe di regole, precisazioni, clausole, spesso difficili alla lettura e di faticosa interpretazione, si ha l'impressione di muoversi come in un terreno minato. Sempre di più gli agenti di viaggi ed i Tour Operators si trovano a confrontarsi con le assicurazioni e con il loro mondo difficile e complesso. I temi più ricorrenti sono la Ccv, gli annullamenti, l'assistenza sanitaria e l'assicurazione sul бага-

glio. Lo scopo del nostro servizio è tentare di capire quale realtà si cela dietro alle regole ed ai vari termini di contratto, con la coscienza di essere dei profani del settore. E da profani noi, come i nostri lettori ed i loro clienti, ci siamo trovati e ci troveremo ad essere fruitori dei servizi assicurativi in questione. Capirci qualcosa significa adeguarsi, e per gli agenti di viaggi, anche aiutare i loro clienti ad adeguarsi. Sorvoliamo, per il momento, sulle questioni che riguardano le sfere di competenza, i compiti ed i limiti di ciascuno, le aspettative di una definitiva regolamentazione del settore a livello europeo, e cominciamo ad esaminare uno per uno gli argomenti dei contratti proposti e sottoscritti dai Tour Operators per i loro clienti.

L'Assicurazione bagaglio

Nel delineare l'oggetto della coper-



le assicurazioni

tura assicurativa l'Europ Assistance dice: "Bagaglio, più gli abiti, gli oggetti indossati ed i documenti di riconoscimento"; la Cea definisce: "l'insieme degli effetti personali che l'assicurato porta con sé durante il viaggio", mentre l'Elvia elenca: "Bagaglio a mano, oggetti portati separatamente ed oggetti indossati". Come le definizioni, anche i massimali si assomigliano molto; infatti le cifre massime per le quali i vari "bagagli" sono stati assicurati oscillano tra le 200.000 lire (Cea in Italia) e le 500.000 lire (Europ Assistance nel mondo) (cfr. tabella 1).

Queste cifre si riferiscono al plafond base che i T.O. di norma sottoscrivono unitamente all'assistenza sanitaria (cifre incluse nel prezzo dei viaggi). Si tratta di massimali molto bassi sicuramente insufficienti a coprire il reale valore del bagaglio, anche il più povero. Chi volesse garantirsi per cifre maggiori può richiedere una polizza integrativa, a pagamento. È prudente fare attenzione a non incapere nell'articolo 1909 del Codice Civile (Assicurazione per somma eccedente il valore delle cose), per non avere brutte sorprese: per esempio il signor Rossi, che ha comprato un viaggio in Kenia da un T.O. assicurato Elvia, ritiene il massimale di 400.000 lire insufficiente per il proprio bagaglio, e compra la polizza integrativa fino a 5.000.000, pagando circa 85.000 per i 15 giorni del viaggio. Subito il furto, fatta la denuncia, il signor Rossi si rivolge alla sua assicurazione per il risarcimento. Prima di sborsare i soldi l'assicurazione chiede al cliente un elenco dettagliato delle cose rubate e la prova che detti oggetti sono stati posseduti e rubati in quel frangente. Ce n'è quanto basta per lunghe discussioni. Ma se il nostro signor Rossi possiede realmente oggetti del valore di 5.000.000 ed è conscio di non poterlo dimostrare (mancanza di ricevute fiscali, etc.), non spera di cavarsela con una polizza da 2.000.000 pensando "almeno quelli me li daranno", perché è ancora il Codice Civile a dare una mano agli assicuratori (art. 1907: Assicurazione parziale): il signor Rossi, una volta dimostrato di essere sottoas-

avinews / pagina 14

TABELLA 1. Massimali dell'assicurazione bagaglio (lire).

	EUROP ASSISTANCE	CEA	ELVIA
ITALIA		200.000	} 300.000 o 400.000
EUROPA (e bacino del Mediterraneo)	300.000	300.000	
MONDO	500.000	400.000	

TABELLA 2. Se lasciate il bagaglio in macchina...

EUROP ASSISTANCE

La garanzia di furto è esclusa quando in caso di sosta del veicolo e mancata custodia da parte dell'abbonato, il veicolo stesso non sia stato regolarmente chiuso a chiave con tutti i congegni di sicurezza e il bagaglio non sia stato chiuso a chiave nel portabagagli. In ogni caso quando il veicolo, durante le ore notturne (dal tramonto all'alba), non sia stato ricoverato in una pubblica autorimessa custodita e a pagamento o non si trovi in un campeggio regolarmente autorizzato e attrezzato.

CEA

I bagagli, gli oggetti e gli effetti lasciati negli autoveicoli sono inclusi soltanto se riposti nel cofano-bagagliaio chiuso a chiave e se l'autoveicolo viene lasciato in una autorimessa o in un posteggio custodito e a pagamento sia durante le ore diurne che notturne.

ELVIA

Bagagli, oggetti ed effetti lasciati nell'automobile sono assicurati soltanto se riposti nel bagagliaio o in luogo non visibile chiuso a chiave e se il veicolo viene lasciato in una autorimessa o in un posteggio custodito e a pagamento.

... o sulla moto

EUROP ASSISTANCE

CEA

nessun indennizzo

ELVIA

assicurato, verrà rimborsato "in proporzione". In pratica è inutile assicurarsi per la perdita di un qualcosa il cui valore non si è in grado di documentare. Qualche lira si otterrà sempre, ma lontano dal tetto del massimale.

Le cifre finora considerate si riferiscono alla perdita totale del bagaglio, indipendentemente dal contenuto; ma nel corso del viaggio possono avvenire furti, smarrimenti o rotture di singoli oggetti, i quali sono stati trattati come vedremo. Il denaro non è coperto né da Europ Assistance, né da Elvia, mentre la Cea rimborsa, per il solo furto (quindi ci vuole la denuncia), il 25% del massimale. Se invece vengono smarriti i documenti, l'Europ

Assistance rimborsa le spese di rifacimento fino a Lit. 50.000 oltre il massimale, ma unicamente per i documenti di riconoscimento, mentre la Cea copre le spese fino al 20% del massimale per persona, sempre per i soli documenti di viaggio (leggi documenti di riconoscimento, quindi niente vouchers, biglietti ecc.). L'Elvia non rimborsa nulla. Anche se l'Europ Assistance segna un punto a suo favore fornendo le 50.000 lire oltre il massimale, la differenza è di modesto rilievo; le cose cominciano a cambiare quando viene chiesto un rimborso per qualche "bene" perduto. Europ Assistance indennizza il valore commerciale, con un massimo di lire 350.000 per oggetto.

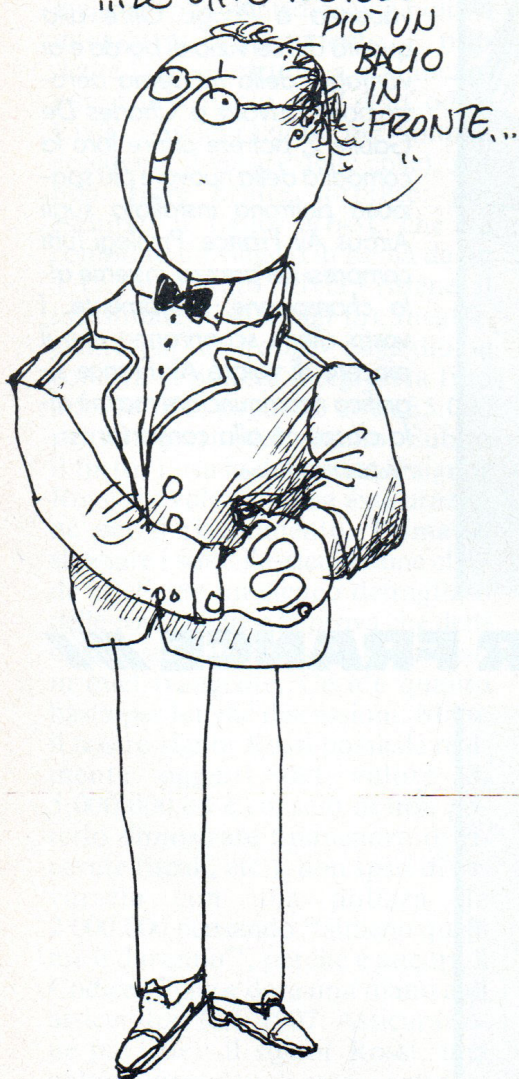
le assicurazioni

Che cosa è questo "Valore Commerciale"? L'opuscolo con le condizioni non lo spiega, ma la strada da seguire non deve essere molto lontana da quella esplicitamente indicata dalle condizioni Cea, cioè rimborso a nuovo purché gli oggetti siano stati acquistati entro un anno e l'acquisto — come la proprietà — siano documentati. Avete con-

TABELLA 3. Quanto costa l'assicurazione bagaglio (lire).
(prezzi al pubblico 1986)

EUROP ASSISTANCE				
Tariffe per aumentare di 1 milione il massimale dell'assicurazione bagaglio già inclusa nel pacchetto "Medico Nostop". (Ulteriori aumenti non sono previsti).				
giorni	Massimali			
	1.000.000			
8	30.000			
15	35.000			
30	40.000			
CEA				
Giorni	Massimali			
	500.000	1.500.000	3.000.000	5.000.000
9	7.500	22.500	45.000	75.000
16	10.000	30.000	60.000	100.000
30	15.000	45.000	80.000	150.000
ELVIA				
Giorni	Massimali			
	500.000	1.000.000	2.000.000	5.000.000
8	7.000	14.000	28.000	70.000
15	9.500	19.000	38.000	95.000
30	17.000	34.000	68.000	170.000

LEI HA
CONSERVATO
LO SCONTRINO
FISCALE DELLA
SUA GUCCI DA
MEZZO MILIONE,
CON DENTRO UNO
CHANEL DA 3
MILIONI, LE VALEN-
TINO DA 400.000?
... LE OFFRO 100.000
PIU' UN



servato lo scontrino fiscale della vostra bella valigia in pelle? No? Peccato. Se non avete prove, la Cea vi restituisce solo 100.000 lire. E comunque non ve ne dava più di 250.000! Anche l'Elvia si comporta nello stesso modo: parla di valore commerciale, ma per le polizze base — quella da 3-400.000 lire di massimale, per intenderci — non rimborsa più di 100.000 lire per oggetto.

Se poi i beni sono dei *gioielli* e dei *preziosi*, Europ Assistance arriva solo al 50% del massimale, mentre Cea ed Elvia non vanno oltre il 30%, e la Cea aggiunge che quando non sono portati addosso, i gioielli devono essere depositati. Per tutto ciò che è *tecnologia* (macchine fotografiche, televisori, apparecchiature elettroniche, ed in più strumenti musicali, armi ecc.) Europ Assistance ed Elvia limitano il rimborso al 50% del massimale, mentre la Cea non supera il 40%. Torniamo per un secondo al nostro sventurato signor Rossi, il quale questa volta possiede un normale corredo fotografico da circa 1.000.000, con tre obiettivi. Niente di eccezionale, quindi, ma per lui sicuramente di tale importanza, da stipulare una polizza integrativa:

paga per un milione, conserva tutte le ricevute fiscali, ma la sua copertura Cea gli restituisce solo circa 400.000, per contratto.

A ben guardare tra le varie percentuali prima citate riguardanti oggetti particolari, emergono alcune situazioni potenziali in cui l'anonimo signor Rossi si troverebbe a pagare invano. Si tratta ovviamente di casi atipici, ma — crediamo — tutt'altro che rari. Quanti sono i Rossi che viaggiano con pochissimo bagaglio ma con una macchina fotografica da 2 milioni? Per più di 2 milioni non ci si può assicurare, si paga il dovuto premio per quella cifra con una polizza Cea, ma se viene rubato tutto non si prendono — elenco alla mano — più di 6-700 mila lire.

Il 40% del massimale riconosciuto dalla Cea, come il 50% dell'Elvia, non possono in ogni caso superare la cifra massima di L. 500.000. Quindi chi si è assicurato per 2 milioni ed aveva solo un bel corredo fotografico, ha regalato una parte dei soldi del premio.

Ancora peggio vanno le cose per i gioielli. L'anello e la collana del valore complessivo di 4 milioni, sono stati un regalo di qualche anno fa. Andate a dimostrare che erano

le assicurazioni

realmente in vostro possesso e quanto valevano, al momento della rapina! Anche ottenere la percentuale del massimale promessa diventa arduo. Si consigliano i viaggiatori e le viaggiatrici ingioiellate di far stimare le loro gioie prima della partenza, possibilmente mettendo nero su bianco. Si sa, verba volant... Parlando sempre di assistenza bagaglio, la Cea prevede un rimborso per l'acquisto di capi di prima necessità fino a lire 200.000, in caso di furto o ritardata consegna (oltre le 48 ore), purché documentati ed effettuati nella località di destinazione. La stessa, tuttavia, prevede anche uno scoperto d'assicurazione del 10%, con un minimo di 50.000 lire per persona. Questi ultimi due aspetti non esistono negli ambiti "bagaglio" di Europ Assistance ed Elvia.

Se infine state viaggiando con il vostro mezzo privato, la tabella 2 riassume un paio di importanti raccomandazioni.

Non resta che da chiederci quanto costa la copertura bagaglio. La tabella 3 dà un'idea delle cifre neces-

Cosa dice in proposito il Codice Civile? Ecco qualche articolo interessante

Art. 1341 - Condizioni generali di contratto

Le condizioni generali di contratto predisposte da uno dei due contraenti sono efficaci nei confronti dell'altro, se al momento della conclusione del contratto questi le ha conosciute o avrebbe dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza. (Omissis)

Art. 1342 - Contratto concluso mediante moduli o formulari

Nei contratti conclusi mediante la sottoscrizione di moduli o formulari, (omissis), le clausole aggiunte al modulo o al formulario prevalgono su quelle del modulo o del formulario qualora siano incompatibili con esse. (Omissis)

Art. 1907 - Assicurazione parziale
Se l'assicurazione copre solo una parte del valore che la cosa assicurativa aveva nel tempo del sinistro, l'assicuratore risponde dei danni in proporzione della parte suddetta, a meno che non sia diversamente convenuto.

Art. 1909 - Assicurazione per somma eccedente il valore delle cose

L'assicurazione per somma che eccede il valore della cosa assicurata non è valida se vi è stato dolo da parte dell'assicurato. (Omissis)

Se non vi è stato dolo da parte del contraente, il contratto ha effetto fino alla concorrenza del valore reale della cosa assicurata, e il contraente ha diritto di ottenere per l'avvenire una proporzionale riduzione del premio.

Art. 1912 - Terremoto, guerra, insurrezione, tumulti popolari

Salvo patto contrario, l'assicuratore non è obbligato per i danni determinati da movimenti tellurici, da guerra, da insurrezione o da tumulti popolari.



sarie a seconda dei vari massimali, tenendo conto che si tratta di prezzi al pubblico, che includono la commissione per i venditori, e proposti in genere come integrazione alla base già inclusa. Non ci è possibile invece valutare con esattezza il peso economico di quel minimo già incluso, intanto perché rientra spesso nell'ambito di un pacchetto, legato alle varie assistenze sanitarie, e poi perché le tariffe variano confidenzialmente da operatore ad operatore, a seconda del numero di contratti previsti nell'arco di tempo considerato. Ma se un'idea ce la siamo fatta, crediamo che quelle 400.000 lire circa di copertura bagaglio costino decisamente poco. Ci rendiamo conto di aver sviluppato l'argomento soltanto in parte, anche perché un'analisi completa richiederebbe ben altro spazio ed esulerebbe dalle finalità che ci siamo posti. Non pretendiamo nemmeno di aver risolto dei problemi, ma se abbiamo invogliato qualcuno a leggersi con più attenzione le clausole di qualche contratto, un primo obiettivo l'abbiamo centrato.