

Anno XII

30 ottobre 1986 / n. 256 / lire 3000

AVINEWS

quindicinale di informazione tecnica per gli agenti di viaggi

Il manager sui banchi di scuola
Arriva l'American Airlines?



**Nuove tecnologie:
meno sprechi
più professione?**

inchiesta

Ma funzionano queste assicurazioni?

(seconda parte)

Quali sono i motivi "buoni" per annullare una partenza? Per le assicurazioni la "paura" non vale, ma dopo Cernobyl hanno ragione loro o i clienti?

di Aquaforte

Il dubbio è balenato all'improvviso alla luce del recente episodio di Cernobyl: "Se dovesse avvenire una catastrofe nei pressi della destinazione di un tour, assundereste le richieste di annullamento dei clienti vostri assicurati, anche se le autorità locali tendono a minimizzare?". Prima di rivolgere la domanda ai diretti interessati, cioè Europ Assistance, Cea ed Elvia, abbiamo cercato di capire se la risposta può venire direttamente dai testi dei contratti.

La polizza contro le penalità d'annullamento copre il rischio di perdita del capitale investito nel viaggio, secondo precise regole; alla radice di queste regole esiste, per tutte le organizzazioni assicurative, il concetto che gli eventi per essere causa di annullamento ed ammessi al rimborso devono essere *imprevedibili*.

Ma quali sono le cause ammesse? A leggere le condizioni dei tre contratti sembra di trovarsi di fronte allo stesso testo:

- 1) malattia improvvisa, infortunio o decesso accaduti ad una cerchia ristretta e stabilita di persone (cfr. tabella 1);
- 2) gravi danni ai beni dell'assicurato;
- 3) impossibilità a raggiungere il luogo di partenza dovuta a gravi calamità naturali;
- 4) convocazioni giudiziarie come testimone o come giudice popolare. I sacri testi dei contratti si dilungano nello spiegare che cosa si intenda per infortunio o nel puntualizzare il carattere imprevedibile delle malattie, per cui ne vengono escluse quelle croniche, quelle ner-

vose, le pregresse, quelle connesse a stati di gravidanza, insomma tutto ciò che può trovare in un precedente la sua causa più o meno recondita. Il concetto è chiaro, anche se in sede di liquidazione è possibile immaginare situazioni dubbie

e motivi di discussione: quante volte una malattia può avere in un quadro patologico del passato il motivo del suo 'improvviso' insorgere? Sono frequenti le contestazioni legate a questo genere di richieste? La Cea risponde a questo quesito per bocca di Nicola Toschi.

Una norma del contratto vieta a chi è affetto da malattie croniche di assicurarsi contro di esse. Non abbiamo contestazioni legate a questo genere di problema, ci basiamo sul rapporto del medico: è ovvio che se sul rapporto si parla di recrudescenza di una malattia, questa rientra in quei casi per cui non è prevista la copertura assicurativa. Ma se il medico fosse d'accordo con il cliente e dichiarasse il falso, noi non potremmo saperlo; del resto non facciamo visite fiscali, non sono previste né abbiamo il tempo per farle. Ci fidiamo. La Cea per andare incontro a quelli che sono i problemi del turismo si limita a definire nel contratto genericamente la voce 'malattia', il che può voler dire anche soltanto un raffreddore, senza richiedere chissà quale gravità o addirittura il ricovero. Per sentire il parere dell'Elvia siamo andati a disturbare Melania Lonati nella sua sede di Milano.

Il fatto che le malattie pregresse ed assimilabili non vengano coperte da garanzie assicurative non è stabilito per legge — ci dice — ma costituisce semplicemente una misura cautelativa delle assicurazioni. Rientra nelle normali logiche del buon senso: andrebbero sbancate tutte le assicurazioni se si comportassero in maniera diversa. Nel nostro contratto definiamo malattia



grave, ma non richiediamo necessariamente il ricovero. Intendiamo, anche una febbre a 37 gradi e mezzo è grave, anche un forte raffreddore. Certo che se io 15 giorni prima della partenza ho un raffreddore e voglio annullare il viaggio, non posso pretendere che mi rimborsino. Le uniche contestazioni che noi abbiamo riguardano le malattie pregresse, ma soltanto per clienti che non hanno letto i termini del contratto; a volte vengono a giurare di essere in cura da tanti anni, convinti di dare maggiore solidità alla loro richiesta. Noi non facciamo visite fiscali, inviamo al medico curante dell'assicurato un formulario che, debitamente compilato, dovrà fornire al nostro medico gli elementi per giudicare il caso. Ci fidiamo di quello che dice il medico curante; spesso è lo stesso medico curante che danneggia il proprio paziente.

Per conto di Europ Assistance, infine, ascoltiamo Vincenzo Colucci, Direttore delle Vendite per l'Italia.

Non abbiamo mai avuto contestazioni per malattie improvvise interpretate come pregresse o viceversa: come gli altri operatori del settore ci tuteliamo di fronte alla possibilità di speculare con il discorso 'malattie' a danno della Società. (Del resto situazioni croniche o pregresse non rientrano in quei casi di imprevedibilità che sono alla base del rischio assicurativo - n.d.r.). A stabilire se l'infermità è sufficiente ad impedire il viaggio è il medico, con una dichiarazione scritta sotto la sua responsabilità. È lui che deve stabilire se il cliente sia o meno in grado di effettuare il viaggio.

Anche in caso di un forte raffreddore?

Diciamo che se il viaggio è in Sicilia d'estate, credo si possa partire anche con il raffreddore; se invece si vuole fare il trekking in Pakistan, le cose possono cambiare. Solo raramente, meno del 10% dei casi, effettuiamo visite di controllo con nostri medici, quando le note di addebito sono molto alte.

E per quanto riguarda i termini della denuncia?

Secondo Toschi la Cea non ha un comportamento troppo fiscale.

avinews / pagina 36

TABELLA 1

può accadere un guaio a...

EUROP ASSISTANCE	CEA	ELVIA
1) Abbonato	1) Assicurato	1) Assicurato
2) Coniuge	2) Coniuge	2) Coniuge
3) Un figlio	3) Convivente	3) Figli
4) Fratelli e sorelle	4) Un figlio/a	4) Fratelli e sorelle
5) Un genitore	5) Fratelli o sorelle	5) Genitori e suoceri
6) Un suocero	6) Genitori o suoceri	6) Una persona opportunatamente designata ed iscritta contemporaneamente con la quale doveva partecipare al viaggio
7) Eventuali accompagnatori purché: — abbonati — iscritti allo stesso viaggio	7) Eventuali accompagnatori purché: — assicurati — iscritti allo stesso viaggio	

TABELLA 2

Un elenco di situazioni dalle quali è prudente tenersi lontani perché tanto l'assicurazione non paga

EUROP ASSISTANCE

guerra, terremoti, fenomeni atmosferici o di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche, scioperi, rivoluzioni, sommosse, movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo e di vandalismo.

CEA

servizio militare, inondazioni, terremoti, frane, eruzioni vulcaniche, atti di guerra, operazioni militari, insurrezioni, tumulti popolari, aggressioni o atti violenti che abbiano movente politico, cattura, arresto, sequestro, saccheggio, costrizione, detenzione, requisizione... ostilità, operazioni belliche..., mine, bombe, torpedini, rivoluzione, ribellione, pirateria, atti di scioperanti o di lavoratori colpiti da serrata..., sommosse..., vandalismo, sabotaggio ed atti dolosi in genere; esplosioni, emanazione di calore, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche...

ELVIA

servizio militare, inondazioni, terremoti, frane, eruzioni vulcaniche, atti di guerra, operazioni militari, insurrezioni, tumulti popolari e simili, viaggi subacquei (!), trasmutazione del nucleo dell'atomo e radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche.

La legge stabilisce che vi sono tre giorni di tempo per comunicare la malattia o l'evento, ma noi ci rendiamo conto che la comunicazione può arrivare in ritardo per dei motivi validi, ed allora liquidiamo lo stesso.

La denuncia — afferma Melania Lonati — ci deve pervenire entro tre giorni, ma non abbiamo mai detto nulla quando è arrivata al quarto giorno. È importante che l'annullamento del viaggio venga comunicato all'agenzia al momento opportuno, soprattutto che non si aspetti l'ultimo giorno, altrimenti avremmo un aggravamento del rischio a causa dell'aumento in percentuale delle penalità (a tale pro-

posito si veda l'articolo 1898 del Codice Civile ndr).

Europ Assistance non vuole essere troppo fiscale. Il cliente — dice Colucci — può inviarcì la documentazione informativa completa quando vuole, l'importante è che la comunicazione di primo impatto arrivi entro 5 giorni con lettera raccomandata, telegramma o telex. Anche se ci arriva dal Tour Operator e non dal cliente è la stessa cosa: i ritardi oltre i 5 giorni dall'evento causa di annullamento di norma non sono accettati, anche se di fronte a situazioni ben giustificate qualche volta abbiamo fatto eccezione. L'importante è che sia chiara la buona fede di chi è venu-

to meno a qualche regola.

In ogni caso sono esclusi dal rimborso i motivi professionali e quelli legati a responsabilità (anche penali) dell'assicurato, e con questo torniamo alle disposizioni del Codice Civile con gli articoli 1892 e 1900. L'impiegato che deve rinunciare ad un viaggio già pagato perché richiestogli dalla sua azienda potrà chiedere a questa un risarcimento, ma non alla sua assicurazione; così un professionista potrà fare due conti e scaricare il danno sulla sua parcella, ma non certo sperare in una qualche polizza. Difficilmente gli assicuratori si tirano la zappa sui piedi.

Il profano è portato a vedere dietro ogni contratto assicurativo una specie d'inganno, la presenza della parolina nascosta che manda in fumo il castello di sogni e speranze che vi aveva costruito sopra; in realtà ciò è falso, almeno per quanto riguarda le grandi compagnie di assicurazione che agiscono dietro le tre società di cui ci stiamo occupando. Colossi come le Generali (Europ Assistance), la Riunione Adriatica di Sicurtà (Cea) e la stessa Elvia — assicuratrice di dimensioni europee — non si abbassano alla volgare truffa e costituiscono per il contraente una garanzia di serietà. Tuttavia è bene saper leggere dietro i termini di ciascun contratto, non alla ricerca di inganni, ma per meglio comprenderne la logica. L'assicurazione, per dirla con Melania Lonati, è sempre una scommessa; non si può stabilire a priori come andranno esattamente le cose, anche se gli assicuratori sono aiutati dalle statistiche a quantificare in termini economici il peso di ciascun rischio. Anche senza sfera di cristallo, l'esperienza ha insegnato a correggere, aggiustare e limare i termini di quei contratti che altrimenti sarebbero risultati a lungo andare un affare disastroso.

Un esempio? Torniamo all'articolo 1912 del Codice Civile già citato nel numero scorso (cfr. Avinews n. 255 ndr), quello che tutela le assicurazioni dai terremoti, dalle guerre, dalle insurrezioni popolari e così via. Nei contratti di tutte le tre società considerate la sostanza di questo articolo non solo è presente, ma è ampliata con una casistica di eventi drammatici che escludono qualsiasi possibilità di risarcimento. Confrontate gli elenchi

della tabella 2: anche se siete in procinto di partire per un bel viaggio, di fronte a tali sciagure, riuscireste a porvi la domanda: «Ma l'assicurazione mi paga?»

Basandoci sugli elementi finora acquisiti sembra che alla questione posta in principio si debba dare una risposta negativa. Se il signor Rossi ha prenotato un viaggio a Kiev in partenza il giorno dopo il disastro di Chernobyl e — per ovvie ragioni — non vuole più partire, la sua polizza assicurativa, qualunque essa sia, non lo rimborsa. A conferma ecco le dichiarazioni dei nostri interlocutori.

Secondo Nicola Toschi (Cea) si tratta di un problema che riguarda i rapporti tra gli Stati. Di fronte a fatti così gravi, prima che gli

accordi interstatali definiscano la questione e stabiliscano i termini di risarcimento, l'assicurazione naturalmente deve prendere tempo. C'è sempre quel momento di valutazione dell'evento che significa incertezza: se uno Stato rimborsa i danni solleva l'assicurazione dal farlo, per cui noi, prima di liquidare sbrigativamente, aspettiamo l'evoluzione degli eventi.

D'accordo, ma se gli Stati non pagano, anzi minimizzano, o addirittura negano?

In certi paesi, soprattutto in Oriente, Africa ed America Latina, le autorità locali cercano sempre di nascondere la verità. Ma è chiaro che se tutta la stampa e la televisione ne parlano, noi non ne possiamo non tenere conto.

TABELLA 3

Tre tariffe a confronto (1986 - prezzi al pubblico)

capitale assicurato (lit × 1000)	premi Europ Assistance	premi CEA	premi ELVIA
100	4		3
200			6
300	12	9	9
400			12
500			15
600	24	18	18
700			21
800			24
900	36	27	27
1.000	40		30
1.200	48	36	
1.500		45	
1.800		54	
2.000	80		60
2.100		63	
2.400		72	
2.700		81	
3.000	120	90	90
3.300		99	
3.600		108	
3.900	156	117	
4.000	160		120
4.200		126	
4.800		144	
5.000			150
5.100		153	
5.700		171	
6.000		180	180
6.900		207	
7.000			210
8.000		240	240
9.000		270	270
10.000		300	
Capitale massimo assicurabile per persona.....	4.000	10.000	10.000
... e per nucleo familiare.....		21.000	25.000

L'assicurazione non si occupa del cliente o della località di destino, ma vede solo fino al giorno della partenza per quanto riguarda l'assicurato e le sue cose, afferma Melania Lonati (Elvia). Il rischio in realtà concerne il Tour Operator, il quale è obbligato dalla CCV. A parte il caso Chernobyl, si possono verificare reazioni emotive momentanee non suffragate da situazioni di reale emergenza.

È chiaro che se il Tour Operator, preso atto della situazione, decide di non partire, rimborsa tutto, ma non è qui il problema: se le autorità locali negano ed il Tour Operator decide di partire?

In questo caso il cliente che non parte non è coperto. La paura non è una malattia grave ed improvvisa. Però una via d'uscita per il Tour Operator c'è sempre: quella di offrire un altro viaggio.

Per Vincenzo Colucci (Europ Assistance) un cliente che rinuncia ad un viaggio per paura, giustificata o meno, non può essere rimborsato. Lo sarà solamente, e con noi

Dal Codice Civile

Art. 1892

Dichiarazioni inesatte e reticenze con dolo o colpa grave.

Le dichiarazioni inesatte e le reticenze del contraente, relative a circostanze tali che l'assicuratore non avrebbe dato il suo consenso o non lo avrebbe dato alle medesime condizioni se avesse conosciuto il vero stato delle cose, sono causa di annullamento del contratto quando il contraente ha agito con dolo o colpa grave. (... omissis...)

Art. 1900

Sinistri cagionati con dolo e con colpa grave dell'assicurato o dei dipendenti.

L'assicuratore non è obbligato per i sinistri cagionati da dolo o da colpa grave del contraente, dell'assicurato o del beneficiario, salvo patto contrario per i casi di colpa grave. L'assicuratore è obbligato per il sinistro

cagionato da dolo o da colpa grave delle persone del fatto delle quali l'assicurato deve rispondere. Egli è obbligato altresì, nonostante patto contrario, per i sinistri conseguenti ad atti del contraente... compiuti per dovere di solidarietà umana o nella tutela degli interessi comuni dell'assicuratore.

Art. 1898

Aggravamento del rischio.

Il contraente ha l'obbligo di dare immediato avviso all'assicuratore dei mutamenti che aggravano il rischio in modo tale che, se il nuovo stato di cose fosse esistito e fosse stato conosciuto dall'assicuratore al momento della conclusione del contratto, l'assicuratore non avrebbe consentito l'assicurazione o l'avrebbe consentita per un premio più elevato. L'assicuratore può recedere dal contratto (... omissis...)



per intero, se è il Tour Operator a rimborsare il viaggio. Tra i casi di rimborso la nostra Società prevede infatti anche l'annullamento da parte dell'Organizzazione di Viaggi per motivi di forza maggiore. Ma in questo caso non dovrebbe essere il Tour Operator a rimborsare il suo cliente per intero, come si legge nelle condizioni generali dei contratti di viaggio?

Non sempre. Rare volte, diciamo lo 0,1%, vengono applicate piccole penali che noi provvediamo a rimborsare ad occhi chiusi.

Se si eccettua quest'ultimo capitolo assente nei contratti Elvia e Cea, dal punto di vista puramente assicurativo le tre società si pongono ancora una volta sullo stesso piano, l'unica vera differenza essendo quella finanziaria, come esemplificato dalla tabella 3: l'Europ Assistance è più cara e copre un capitale massimo inferiore.

Tuttavia limitarci a questo per dare un giudizio sarebbe un grave peccato di superficialità. L'assicurazione contro il rischio di annullamento è solo un aspetto dell'ampia gamma di servizi e coperture assicurative che interessano il turismo. Dove una società assicuratrice si gioca la sua reale credibilità è sul piano dei servizi promessi, quelle assistenze di carattere sanitario che esamineremo nel prossimo numero. ■