

Voucher e rimborsi, uno sfogo per far ragionare gli agenti di viaggio

notizia pubblicata **07 Aprile 2020** alle ore **11:01** nella categoria **Riceviamo e pubblichiamo**



Ancora una volta si rivela particolarmente scottante la questione del ritenuto diritto per gli organizzatori turistici di scegliere se emettere i voucher oppure rimborsare i consumatori. In questo caso, oggi ospitiamo l'intervento di Camillo Il Grande, legal, business & travel agent consulting che riceviamo e volentieri pubblichiamo.

“Questa volta il settore del turismo – quello dei grossi numeri – mi pare sia stato veloce “a tirar la giacca” al Governo per evitare e scongiurare di essere costretti a rimborsare i clienti delle somme da questi incassate per i viaggi a venire.

Mi meraviglio del fatto che il Governo abbia emesso quella norma (sui voucher) e l'abbia fatta velocemente senza passare per la previsione delle assicurazioni obbligatorie dei Fondi di Garanzia per l'insolvenza delle agenzie di viaggio. E' questo il caso tipico di operatività delle polizze: fatto non imputabile all'agenzia per fattore esterno a loro non imputabile e “balance” negativo tra entrate ed uscite oltre al mancato accesso al credito. Ah, mi dicono qui i miei collaboratori, di pensare un momento che i Fondi di Garanzia, forse per caso, sono costituiti dalle stesse associazioni di categoria (di cui fanno parte i grandi nomi del turismo) che non vogliono restituire le somme. (Meditate gente, meditate!!!)

Ho letto che grossi nomi di operatori e consolidatori oggi pensano al fatto che i vettori non riconoscono alle agenzie giuste commissioni per la vendita dei biglietti aerei e che gli stessi minacciano – forse istigando le agenzie – di non pagare i debiti del loro BSP alla IATA perchè i vettori non provvedono al rimborso dei biglietti dei clienti.

Ma dov'erano questi grandi nomi del turismo circa 15 anni fa quando un solitario agente di viaggio per via giudiziaria ottenne dal giudice il riconoscimento del 15% di commissione (12% di commissione e 3% di maneggio di denaro).

Dov'erano le associazioni di categoria – quelle che dicono di avere la rappresentanza dell'intero settore quando magari se provassero a contarsi (es. Sicilia) non arriverebbero a 50 imprese – per far valere questa sacrosanta crociata per il riconoscimento del diritto alla equa remunerazione? E solo oggi tirano in ballo il T.A.C. quale autorità indipendente che possa risolvere le questioni? E dov'erano quelle associazioni di categoria che alla presentazione del parere circa il diritto di ottenere la remunerazione anche dalle società aeroportuali fecero di tutto per evidenziare altri problemi del settore?

Per quanto attiene alla vicenda dei rimborsi è mio pensiero ritenere – in assenza di un formale atto di cessione di credito dal cliente all'agente di viaggio – che essi sono crediti dei clienti e non degli agenti di viaggio per cui questi, loro malgrado, devono provvedere al pagamento del BSP pena il rischio di essere querelati per appropriazione indebita.

E qui il management della IATA deve dimostrare non solo di avere gli avvocati ma di possedere “gli attributi”: dimostrare al mondo di questo settore di avere il coraggio di querelare non solo la piccola agenzia di provincia ma anche i grandi operatori e soprattutto i consolidatori. (E' una sfida? probabile.... ma mi viene un dubbio.... devo tradurre questa lettera in spagnolo o capiranno lo stesso l'italiano presso gli uffici IATA in Spagna? Qui mi dicono che le querele le scrivono in italiano... e questo se da un lato mi rincuora dall'altro non è che ci faccia molto affidamento)

Chiedo scusa per lo sfogo che ha lo scopo di far ragionare gli agenti di viaggio“.