

tap agents .it

il sito di TAP Portugal dedicato agli agenti di viaggio ti aspetta a braccia aperte.

**TAP** TAP PORTUGAL  
a braccia aperte

# TREND

tap agents .it

il sito di TAP Portugal dedicato agli agenti di viaggio ti aspetta a braccia aperte.

**TAP** TAP PORTUGAL  
a braccia aperte

PANAMA EDITORE - € 0,50

IL SETTIMANALE DELL'INDUSTRIA TURISMO

ANNO 24 - 25 OTTOBRE 2013 - N. 22

**EGITTO**

Pag.12

## Dopo l'estate ripartiamo insieme

IL MINISTRO DEL TURISMO EGIZIANO, IN UN'INTERVISTA ESCLUSIVA, INVITA T.O. E AGENTI A FARE FRONTE COMUNE

**AZEMAR**

Pag.17

## Offerta destrutturata e su misura

FLESSIBILITÀ È LA PAROLA D'ORDINE DELL'OPERATORE PER RESTARE ANCORA AL VERTICE DEL MERCATO ITALIANO

**ALITALIA**

Pag.22

## Avanti, c'è... Poste

LA COMPAGNIA È IN GRANDE CRISI: PER FARLA SOPRAVVIVERE SI PROVA A FARE UNA STRANA "FUSIONE"...

# E a noi chi ci salva?



Dopo il caos che è seguito allo sconsiglio sull'Egitto agenti e t.o. vogliono essere più protetti: ecco i consigli degli assicuratori su come fare

MESSICO  
**CATALONIA  
YUCATAN BEACH**  
Swan Club




più colore alla vacanza



www.swantour.it

Poste Italiane s.p.a. - Sped. in ap. D.L. 353/03 (conv. in L. 27/02/04 n. 46) art. 1, comma 1, DCB Milano.



In fiera si parla di turismo e innovazione pag. 7

**TTG INCONTRI 2013**  
GIUNTA ALLA SUA CINQUANTESIMA EDIZIONE (AUGURI!), LA MANIFESTAZIONE RIMINESE ACCOGLIE COME OGNI ANNO MIGLIAIA DI BUYER INTERNAZIONALI E DI OPERATORI DEL SETTORE NAZIONALE. I QUALI SONO INVITATI A CONFRONTARSI SULLE QUESTIONI PIÙ ATTUALI MA, SOPRATTUTTO, SUL PROSSIMO FUTURO DELL'INDUSTRIA DEI VIAGGI

PAG. 7

DA APRILE 2014



VOLO DIRETTO



**TOKYO**

## VOLA VIA VENEZIA

L'AEROPORTO MARCO POLO OFFRE VOLI DIRETTI E IN CONNESSIONE VERSO PIÙ DI 100 DESTINAZIONI: NAZIONALI, INTERNAZIONALI ED EXTRA INTERCONTINENTALI. OLTRE 40 LE COMPAGNIE AEREE OPERATIVE SULLO SCALO PER VOLARE IN TUTTO IL MONDO.

[www.volaviavenezia.it](http://www.volaviavenezia.it)



# Agenzie e tour operator hanno diritto alla tutela

Lo spiega Michele Cossa, AD dello storico broker milanese Borghini & Cossa, interpellato da Trend insieme a Christian Perego di ERV Italia. Avevamo bisogno infatti di capire, da veri esperti del settore, quale potrebbe essere, per i professionisti del turismo, una "copertura" efficace da sfruttare in caso di eventi malaugurati come lo "sconsiglio" estivo sull'Egitto di Davide Deponti



Michele Cossa

«Il problema non è stato di avere dato lo "sconsiglio" all'Egitto: in quel momento soprattutto per le destinazioni turistiche del cosiddetto "Egitto classico" era inevitabile. Si resta molto più perplessi sulle tempistiche: mettere infatti lo sconsiglio anche alla parte balneare del Paese africano con quelle tempistiche (**venerdì 16 agosto**, ndr) vuol dire dimostrare che degli operatori e dei tanti lavoratori del settore **non frega niente a nessuno**». Così, con rabbia, passione ed orgoglio, si esprimeva proprio sulle pagine di Trend n. 19 il direttore commerciale di Swan Tour Elisabetta Pavanello parlando della caotica situazione generatasi in Italia, tra turisti, tour operator e agenzie di viaggi, all'indomani dello "sconsiglio" egiziano di Ferragosto. Perché se lasciare a piedi circa 20mila (dati Astoi) turisti italiani nel giorno in cui - quello dopo Ferragosto! - dovevano solo chiudere le valigie per poter partire tra il sabato e la domenica successiva verso il tanto agognato soggiorno sul mare egiziano è stato uno scherzetto che ha colpito loro, per il loro bene sicuramente..., ma che soprattutto ha colpito un settore già messo a dura prova negli ultimi anni da una lunga serie di avvenimenti contrari. È così che noi di Trend a questo punto ci siamo chiesti: come potrebbe essere possibile assicurare e tutelare anche tour operator e agenzie nel pericoloso caso di uno "sconsiglio"? Per avere un parere miratissimo allora ci siamo rivolti innanzitutto a un serio e storico professionista del settore delle assicurazioni di viaggio: Michele Cossa, Amministratore Delegato di Borghini & Cossa,

storico broker milanese. «La questione dello "sconsiglio" non è ahime nuova o limitata alla vicenda egiziana, tanto è vero che proprio nelle scorse settimane si è registrata anche la pericolosa situazione di Nosy Be in Madagascar che ha portato la Farnesina a prendere provvedimenti molto simili. Quando quindi si impone, come in questi casi, un blocco, riuscire a gestire la situazione, Ferragosto o meno, è davvero sempre molto complesso. Dal punto di vista nostro assicurativo perciò non posso che dire che la prima cosa da fare per dare una mano ai professionisti del settore in una sciagurata situazione simile sia quella di dare un'assistenza di tipo tecnico giuridico. Anche i tour operator e gli agenti di viaggio infatti hanno diritto a essere assicurati: i soggetti di dimensioni maggiori hanno comunque i loro uffici legali, oltre ai servizi di customer care verso i turisti, che si occupano direttamente delle situazioni difficili. Noi comunque, diamo sempre e siamo sempre pronti a dare una mano ai t.o. e alle adv più sottodimensionate che si possono appoggiare a noi, in questi casi limite, per un aiuto o una idea di risposta. Insomma la cosa più importante che mi sento di dire è che nell'immediato un broker come noi deve dare un supporto di risposta e consulenza che si basi sull'esperienza di anni di lavoro sul campo del turismo.

## ASSICURARSI DA COSA?

Poi, invece, da un punto di vista direttamente assicurativo, le problematiche restano complesse e divisibili in due tipologie. La prima è quella legata al dovere di riproteggere i turisti e di rimpatriarli, nel caso fossero già partiti. La seconda è quella di coprire le prenotazioni effettuate ma non ancora messe in opera (come nel caso dell'Egitto nel

quale la maggioranza dei viaggiatori non era ancora partita, ndr). Così, nel primo caso, una copertura assicurativa utile esiste dagli anni Novanta e si occupa di pagare proprio le spese di riprotezione dovute a rientro in Italia e a eventuale spostamento in altra meta turistica. È il caso che accade quando c'è un uragano ad esempio in una destinazione caraibica. Quando invece le prenotazioni vengono "annullate" in seguito allo "sconsiglio", ecco che allora oggi sul mercato purtroppo per operatori e agenti non ci sono vere coperture rischio. Una soluzione assicurativa che era sul mercato fino a pochi anni fa in realtà sarebbe oggi molto onerosa e il mercato non se la può infatti più permettere. Certo, resta invece la presenza del cosiddetto Fondo di Garanzia messo a disposizione dallo Stato. Ma parliamo di uno strumento troppo piccolo e dall'utilizzo macchinoso per poter essere in grado di sostenere davvero t.o. e agenti in casi difficili come gli "sconsigli". Il fatto poi che il Fondo stesso sia gestito direttamente dal Governo, coi tempi biblici della burocrazia italiana, chiude definitivamente il discorso. Se posso dare un consiglio agli operatori allora è questo. State il più attenti e precisi possibile nello stendere il contratto di viaggio e le condizioni di vendita posizionate alla fine dei cataloghi. Quando infatti nascono i problemi di interpretazione ecco che ci sono pure i più grandi problemi di gestione delle situazioni pericolose verso le rimostranze dei turisti. Noi siamo sempre attentissimi a questo tipo di problematiche e ai tour operator e agenti di viaggio nostri clienti diciamo sempre di essere chiari proprio in quelle pagine poco considerate. Dove invece ci deve essere scritto con estrema completezza chi deve fare cosa.



L'incontro di Sharm El Sheikh, organizzato dall'Egitto per testimoniare la sicurezza del Paese



Uno splendido resort di Marsa Alam, località del Mar Rosso amatissima dal pubblico italiano.

Se poi vogliamo trovare altri modi corretti di **affrontare queste situazioni limite**, possiamo dire che l'apporto dei reparti di **customer care** in queste vicende può dare una **grossa mano** all'operatore nel trattare con i viaggiatori.

Per esperienza vi dico che **fa molto di più il riuscire a dare una risposta corretta e in tempi brevissimi** a chi la chiede che qualsiasi altra assistenza data in un secondo momento. La velocità nella risposta del customer care è sempre **determinante per mettere in discesa** la strada dei rapporti tra operatore e turisti lasciati a piedi per colpe altrui.

A questo punto devo dire poi che sono anche **molto d'accordo con l'accorato appello** fatto da queste pagine dall'amica Elisabetta Pavanello di Swan Tour: non è che chi opera nel turismo è per forza un delinquente, anzi. Ma quando **non è messo in condizione di fare il suo lavoro** in primis dallo Stato, che può fare? Allora il mio **"appello" conclusivo** a chi opera nel settore è questo: insistete molto **nel fare formazione** al customer care e non sottovalutate mai **l'importanza di un contratto** di viaggio scritto nel modo giusto. È fondamentale in caso di contenzioso. E oggi i tribunali **non sono più decisi al cento per cento** a dare ragione al cliente in caso di problematiche di viaggio molto complesse. Certo l'operatore deve **mostrare di essere nel giusto** e di avere fatto tutti i passi per tempo».

#### CI VUOLE FLESSIBILITA'

**Compagnia assicurativa specializzata** nel settore dell'assicurazione viaggi, ha **novità da presentare** al TTG Incontri, proprio in serbo per i rappresentanti dell'**industria del turismo**, cioè i soggetti più penalizzati economicamente, oltre che a livello di immagine, per fatti repentini e complessi come quelli legati all'Egitto. Stiamo parlando di **ERV Italia**: anche al suo Head of Marketing & Communication di ERV Italia **Christian Perego**, abbiamo chiesto di raccontare ai lettori di Trend come **si affrontano certe delicate situazioni di tutela**, propria e del cliente. «Proprio perché la nostra competenza principale è quella di offrire un supporto

**quanto più possibile utile e aggiornato** ai professionisti del settore turistico - ci spiega - abbiamo realizzato quello che riteniamo essere un **prodotto distintivo** per chi si occupa di industria del turismo. È la nuova polizza **"Rc Professionale per Tour Operator e Agenzie di Viaggio"**: l'abbiamo studiato oltretutto in collaborazione con gli esperti di **Federviaggio** e insieme a loro abbiamo intuito di dover superare finalmente i **limiti più comuni** di questa tipologia di polizze ed offrire un prodotto di qualità. La polizza Rc riguarda la responsabilità civile degli operatori e va quindi distinta dalle classiche spese mediche, bagaglio, annullamento. Ovviamente però **non copre i Paesi dove c'è lo "sconsiglio"**. In generale oltretutto, e questo vale per la maggioranza dei contratti assicurativi, se alcune polizze non prevedono un'esclusione palesata, **lo "sconsiglio" è comunque "aggravamento del rischio" e quindi generalmente non coperto**. Quello che si può sottolineare sullo "sconsiglio" è il nostro **approccio**: nonostante in quasi tutte le polizze sul mercato, comprese le nostre, vi sia l'esclusione dei Paesi dove vige, ERV Italia ha un approccio **molto flessibile nell'applicare l'esclusione**. Nella gestione del sinistro si valuta se questo è direttamente correlato alla causa dello "sconsiglio" (ad esempio: rivolte popolari, ndr). Insomma ci vuole **correttezza e flessibilità** anche da parte nostra per seguire al meglio gli operatori come i turisti in un mondo che si presenta oggi **molto più complesso** e complicato di una volta. E nel quale le vacanze non fanno eccezione. Venendo invece ai **dettagli sulla polizza Rc** che presentiamo a Rimini, voglio sottolineare che una delle novità è la copertura in caso di **minor valore della prestazione** erogata rispetto a quella pattuita: si tratta di uno dei casi più frequenti ed è tuttavia escluso dalla maggior parte delle polizze. Un altro aspetto importante risiede nella gestione dei sinistri, attraverso un **Ufficio Sinistri Rc ben strutturato** che si avvale di consulenti legali esterni, specializzati e con pluriennale esperienza nella gestione del contenzioso Rc, per garantire un **servizio di qualità**, efficiente e veloce. Le pratiche legate alla gestione

di questo genere di sinistri sono spesso molto lunghe e complesse, **quindi fonte di perdite di tempo per gli operatori**. Per questo è molto importante offrire un servizio efficiente».

#### COLPEVOLI PER FORZA?

La chiosa la lasciamo volentieri al **presidente Astoi Nardo Filippetti**, secondo il quale: «**lo scarso equilibrio** e la lacunosità delle norme sulla regolamentazione della **compravendita di pacchetti** di viaggio, rappresentate dagli articoli del Codice del Turismo, ossia il principale riferimento giuridico in materia, **l'assenza di riferimenti allo sconsiglio** della Farnesina e la mancanza di giurisprudenza in merito, in questi casi limite **forniscono sempre il destro a un'interpretazione** dell'opinione pubblica in base alla quale "è giusto e sacrosanto far accollare ogni onere e conseguenza di guerre, tsunami, nubi vulcaniche, terremoti, e chi più ne ha più ne metta, **agli organizzatori** (e ai venditori aggiungiamo noi...) dei pacchetti di viaggio". Sicuramente c'è **qualcosa da cambiare** profondamente in questa impostazione anche a livello politico. Noi stiamo **lavorando per questo** da tempo e ci auguriamo di arrivare presto a una soluzione del problema che **accontenti tanto i turisti quanto chi costruisce** e commercializza i loro viaggi».



Christian Perego