



Federazione Italiana Associazioni Imprese Viaggi e Turismo

Comunicato Stampa

Roma 16 Settembre 2020

Fiavet diffida Ryanair e Aeroflot

Le due compagnie aeree non rispettano le regole e ledono immagine e interessi delle agenzie di viaggio. La battaglia sui voucher sta raggiungendo proporzioni che Fiavet non tollera più

Gli agenti di viaggio "ci forniscono informazioni false" per questo "non siamo stati in grado di rimborsarti direttamente". E' quanto si può leggere al link di **Ryanair** riguardante i rimborsi (<https://www.ryanair.com/it/it/domande-frequenti-sui-rimborsi/prenotazioni-screenscraper>) che induce il consumatore a **prenotare direttamente** se vuole essere sicuro di essere rimborsato. Un affronto intollerabile che lede gli interessi degli agenti di viaggio e la loro immagine. Per questo **Fiavet ha scritto una lettera** alla compagnia aerea contestando la comunicazione rivolta al pubblico. "Come a Voi ben noto, sulla base di una giurisprudenza derivata da numerosi contenziosi mossi nei Vostri confronti da diversi agenti di viaggio e consolidatori della biglietteria aerea in vari Paesi UE, è risultato illegittimo da parte Vostra impedire che i consumatori passeggeri possano dare incarico agli agenti di viaggio, che esercitano nel nostro Paese sulla base di una legittimazione statale, il mandato di intermediare l'acquisto della Vostra biglietteria aerea, come avviene pacificamente per tutti gli altri vettori" scrive Fiavet nella lettera.

La Federazione chiede quindi a Ryanair il rispetto nei confronti degli agenti di viaggio italiani "in attesa di una di una immediata modifica della policy pubblicata, eliminando ogni riferimento alla illegittimità della vendita intermediata della biglietteria aerea tramite gli agenti di viaggio e espressamente prevedendo il rimborso della biglietteria al cliente, anche tramite le Agenzie di viaggio o, a beneficio delle Agenzie di viaggio stesse, ove esse abbiano acquistato biglietteria al fine di inserirla nei pacchetti di viaggio".

Allo stesso modo Fiavet ha aperto un'altra battaglia con **Aeroflot**, che non tiene conto della legislazione sui voucher emettendoli con una validità **di tre anni invece che di 18 mesi** come stabilisce la legge in Italia. Inoltre in caso di pacchetto, la legge prevede che



Federazione Italiana Associazioni Imprese Viaggi e Turismo

sia **l'organizzatore a rilasciare il voucher** per l'ammontare dell'intero pacchetto, rifacendosi poi sui fornitori dei vari servizi affinché emettano a loro volta i voucher nei confronti dell'agenzia di viaggi. "Pertanto i voucher vanno intestati alla agenzia di viaggi e non al singolo viaggiatore" scrivono in una lettera di diffida inviata alla compagnia e, quale autorità di vigilanza, **all'Enac**. Fiavet chiede al vettore "l'immediata modifica della policy, conformandola alla normativa" e se ciò non avverrà si attende "un provvedimento opportuno" dall'Ente Nazionale Aviazione Civile.

Ufficio Stampa Fiavet

Letizia Strambi

333.9579055

info@letiziastrambi.com