



## Agenzie e vettori aerei: qualcosa cambierà

28/11/2017



Questioni molto calde attraversano di nuovo il dialogo tra agenzie e vettori aerei, già abbastanza faticoso e incerto: al trade i vettori aerei devono il 70-75% dei loro volumi di vendita, contando in Italia su poco più di 1.500 licenze lata. Ma sui voli le agenzie incassano commissioni tra lo 0,1 e l'1%, e over medie tra il 2 e massimo il 3%. I vettori continuano a rivedere la loro struttura di costo – tra DCC e NDC – anche a danno delle agenzie che pure nell'inarrestabile evoluzione della tecnologia rimangono il loro primo partner commerciale. Tra questi 'compagni per forza' qualcosa dovrà cambiare, in cerca di un futuro più sereno, di nuovi margini di trattativa: «Che ci sono di sicuro – ci ha detto ad esempio Adriano Apicella, amministratore delegato di Welcome Travel – direi che ora siamo a metà del guado».



### Adriano Apicella

«NEGLI USA SONO TORNATE LE COMMISSIONI, MEDIAMENTE PIÙ ALTE CHE IN PASSATO»

«Bisogna sedersi a un tavolo, tra agenzie e vettori aerei, e pensare un diverso modello di business, su una distanza di almeno tre anni. Sbattersi le porte in faccia non serve a niente, perché sia noi che i vettori abbiamo un conto economico da rispettare. E ora mi pare che siamo proprio a metà del guado»: **Adriano Apicella** è agente di viaggi, figlio d'arte in *Vomero Travel* e uomo di network con **Welcome**

**Travel**, di cui è amministratore delegato. Ci spiega cosa intende, a proposito di guado.

**Reso 890 e merchant fee.** «La lata studia una revisione della Reso 890 sui sistemi di pagamento, scritta nel 1974 quando il web era fantascienza». Lo erano anche le commissioni a zero, le grandi Ota, la crisi e tutto quel che ha travolto il business delle agenzie. «Le quali hanno usato sempre più la propria carta di credito per pagare la biglietteria – nota Apicella – per contenere il peso della fidejussione lata. Ma il pagamento con carta sarebbe inibito dalla Reso 890, e se ora i vettori cominciassero a sanzionarlo l'incremento delle fidejussioni costringerebbe molte agenzie a rinunciare alla lata. Certo i vettori pagano merchant fee alle carte di credito, ma hanno anche assoluta certezza dell'incasso, che non hanno dal sistema bsp».

**Parity rate, DCC, NDC.** Tra agenzie e vettori c'è anche un problema di parity rate: «La politica tariffaria dei vettori sui loro siti non rispetta le agenzie – nota Apicella – a forza di web tariff, weekend e promo per il cliente che in gds non ci sono. E ora c'è il DCC, distribution cost charge che i vettori chiedono sul booking da gds». Prima Lufthansa, poi il gruppo lag e da aprile 2018 anche Air France KLM: «I tre maggiori gruppi europei applicano sul booking da gds una sovrattassa rispetto al prezzo pubblicato sul proprio sito. Alla fine il nostro cliente – nota Apicella – riconoscerà una differenza tariffaria non dovuta alla fee d'agenzia». Qui entra in scena **NDC, New Distribution Capability**, la piattaforma creata dalla lata per sganciare i suoi

TI OFFRIAMO TUTTO QUELLO DI CUI HAI BISOGNO

- INFORMAZIONE E PUBBLICITÀ: **TravelOpenDaily**
- FORMAZIONE: Webinar e-learning, **TravelOpenTraining** (il portale per la formazione turistica)
- INCONTRI E SEMINARI: **TravelOpenDay** (L'ultima Fiera Mercantile in Italia e all'Estero), **TravelOpenVillage**, **TravelVIPDay**
- CONDIVISIONE:
- CONATTI: **Travel Operator book**
- APPROFONDIMENTI: Report Speciali, Monografie, Formazione permanente
- FIDELITY CARD:

WWW.TRAVELQUOTIDIANO.COM WWW.TRAVELOPENDAILY.COM  
WWW.TRAVELOPENTRAINING.IT WWW.TRAVELOPERATORBOOK.IT

### TRAVEL OPEN VILLAGE EVOLUTION

Siamo Fuori di Fiera

Vi aspettiamo al **TravelOpenVillage evolution**

11 e 12 febbraio 2018  
Melù Milano (metro Lotto)

**ISCRIVITI**

### ISCRIVITI AI TRAVEL OPEN DAY



### CALENDARIO TRAVEL OPEN DAY



SFOGLIA IL GIORNALE - VEDI L'ARCHIVIO

©2016 Travel Open Day Srl. - P.IVA IT13119651001. All rights reserved. | Cookie-Policy

incassano fee poco significative su un mercato culturalmente poco disposto a pagare la professionalità. E dove la scarsa coesione della rete agenziale non consente di applicare fee che siano remunerative. Anche le grandi TMC gareggiano su pochi euro per biglietto emesso».

Welcome però ha un super Bsp, di over ne riceverà? «Solo a performance positiva, anno su anno. Se manchiamo la performance torniamo allo 0,1%. Abbiamo rapporti costruttivi con tutti i vettori, siamo negoziatori per vocazione, ma siamo anche molto chiari: la marginalità è ai limiti della sussistenza per le agenzie. La coperta è troppo corta, il prezzo del prodotto troppo basso, l'utile lordo sulla biglietteria anche per noi viaggia su percentuali basse, con un Bsp di 534 milioni a fine anno. E credo che le nostre agenzie abbiano uno dei migliori livelli di contrattazione del mercato».

**Ma molto può cambiare, in meglio.** Un quadro desolante: «Ma negli Usa ad esempio sono tornate le commissioni – dice Apicella – mediamente più alte di quelle che avevamo, con parametri diversi e un upselling molto premiante. Resta il fatto che con il 75% dei volumi di vendita noi gestiamo anche il cliente, a costi non paragonabili per il vettore che dovesse farlo da sé. Insomma io credo ci siano ottimi margini di trattativa, se sapremo concentrarci sul modello di business e sul futuro. Ma per l'appunto, siamo ancora a metà del guado».

## Andrea Vanucci

«NESSUNA CERTEZZA, NEPPURE PER NOI CONSOLIDATORI»

«La gestione dei vettori è sempre più complessa, NDC è un grande punto interrogativo, sarà tutta da vedere anche l'evoluzione del nostro ruolo di consolidatori». La vede così **Andrea Vannucci, direttore commerciale di Viaggiare**, noto consolidatore romano. «L'unica certezza – continua – è che i vettori vogliono tagliare i costi di distribuzione. Ma difficilmente le fee d'agenzia potrebbero sostituire i ricavi da gds, anzitutto perché le associazioni di settore sono disunite e non hanno creato alcuna procedura standard per le fee. Quanto a noi abbiamo un bsp importante, i vettori ci dedicano sales di grandissima professionalità che però spesso non hanno potere decisionale. Solo alcuni vettori lasciano margini di contrattazione che facilitano il lavoro. Altri si nascondono dietro questioni di policy e regole ferree che dobbiamo subire».



Vannucci guarda anche oltre: «Il punto è che **Google e Amazon sono già pronti per lavorare con NDC**, forse anche per fare da aggregatori e comparatori. E su NDC tutto sarà facile: magari si potranno 'vedere' i pasti da prenotare e la polto. Tutto quel che ieri era criptico diventerà semplicissimo, niente più un training complesso per prenotare voli. Forse le TMC manterranno il loro ruolo, ma senza più costi di distribuzione e i vettori si faranno anche più audaci in fatto di prezzi, forse caricheranno solo su NDC anche le nostre tariffe to e le nette. Magari potrebbero anche pagarci i segmenti su NDC, ma meno che ai gds. La situazione è totalmente liquida, imprevedibile, staremo a vedere».



## Giuseppe Cribari

«LA FEE SUL GDS SARÀ UN'INEZIA CONFRONTO

AGLI ALTRI POSSIBILI SVILUPPI DEL MERCATO»

«Agenzie e compagnie aeree sono compagni per forza». **Giuseppe Cribari, Due Pini Viaggi di Roma**, è specialista di tailor made in alta gamma. E neppure lui è contento dei vettori: «Sempre più servizi scorporati dalle tariffe, difficile preassegnare posti, che con gli sposi è un problema, gestione delle lounge non sempre chiara. Magari noi agenti potremmo evitare di far tante prenotazioni e poi cancellare i PNR, pur di cogliere al volo certe tariffe che magari sparirebbero nei tempi di risposta di un t.o. Ma i call centre dei vettori funzionano molto male, spesso con lunghe attese a pagamento, e sui codshare ti rimbalzano da un vettore all'altro. Intanto affronti un cliente ben informato, con budget non sempre congruo, che abbozza a certe pubblicità delle compagnie,

malamente ingannevoli». Intorno a tutto questo c'è il mercato globale: «Molti vettori sui propri siti hanno simulatori per itinerari complessi, fino a sei o sette tratte. E già ora tutti i vettori a fine preventivo proprio sui loro siti ti mettono una quota di servizio. La fee sui gds mi sembra un'inezia di fronte agli sviluppi possibili. Il fatto è che nel nostro settore i progressi sono lenti, ti siedi a un tavolo e non serve a nulla, ogni accordo è superato da un altro».



## Eliseo Capretti

«DOBBIAMO OTTENERE IL RISPETTO DEI VETTORI AEREI»

Eliseo Capretti, Ocean Viaggi di Lonato sul Garda (otto negozi) è in APJC per la Fiavet, ed è l'unico agente di viaggi ancora in causa con British Airways. «Per i supplementi non commissionati, e di fatto perché sia riconosciuto il nostro lavoro. Dovrebbe pagarci lo Stato per



TRAVEL OPEN DAILY 7 NOVEMBRE 2017

I PROTAGONISTI - VEDI ARCHIVIO



LA FIDELITY CARD



HIGHLIGHTS

Le più lette dal trade



## SOGNANDO LA THAILANDIA 5: CERCASI AGENTE PER SFIDARE IL BLOGGER

27 NOVEMBRE 2017

Sei un agente di viaggio? Allora ti candidi online entro il 16 gennaio 2018, rispondi al Quizzone e partecipi alla selezione: il prescelto parteciperà alla BIT 2018 in conferenza stampa con Human Safari, al



Agenzie e vettori aerei: qualcosa cambierà

28 NOVEMBRE 2017  
INCHIESTE / TOP NEWS

TRAVEL QUOTIDIANO

Ultime notizie

**Il decollo di Joon: voli anche per Roma e Napoli**

**TH Resorts acquisisce il Villaggio Olimpico di Sestriere**

**L'aeroporto di Napoli**



l'informazione che diamo sul territorio, dove **nessuno conosce le regole. Neppure nel nostro settore**, dove c'è differenza tra venditore di vacanze e agente di viaggi. Il primo è come il web, il secondo è quello che mette insieme tutto». La questione culturale è determinante nella visione di Capretti: «Le agenzie non devono smettere di riempire i voli, devono farsi rispettare dai vettori, imporre il loro pensiero. Il problema è che in Italia c'è una politica senza potere. Dovremo sempre

difenderci da soli, e per farcela dovremo aggregarci sul territorio».

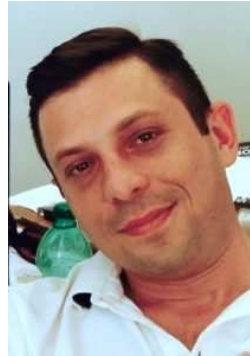
raggiunge gli 8 milioni di passeggeri

MilanoCard affida le relazioni pubbliche a Martinengo & Partners

## Klaus Polzella

«SE I VEGTTORI AEREI COLPISCONO IL GDS A NOI DEVONO OFFRIRE ALTERNATIVE»

**Travel Planner**, quartiere Prati a Roma, ha un Bsp importante. «Però se i vettori colpiscono il gds colpiscono noi» dice Klaus Polzella. «Almeno Air France KLM, che ci ha appena informati della nuova DCC da aprile 2018, ci promette la stessa tariffa del gds su un portale per agenti di viaggi. Mentre **Alitalia ha appena lanciato tariffe web domestiche per l'a/r in giornata molto inferiori al gds**, che ci colpiscono nel business travel. Alle nostre proteste hanno risposto che si tratta solo di **una sperimentazione**. Nel frattempo ci sono vettori che ti lasciano le piastrine solo se fai fatturato. I consolidatori per ora si sanno difendere, ma le piccole agenzie faticano. A me ora preme più di tutto che l'agenzia non pesi sul cliente, che dopo il biglietto paga ancora bagaglio, posto prenotato, pasto e quant'altro, e non distingue più tra low cost e full service. Alla fine il problema vero è che noi agenti non siamo uniti, che non ci sono regole e quando ci sono la politica le scardina».



## Andrea Giannetti

«I VETTORI PARLANO SOLO CON I PRIMI 10 BSP D'ITALIA? QUELLI CHE FORSE NON PAGANO NEPPURE LA FEE SU GDS»

«Forse i vettori parlano solo con i primi 10 BSP d'Italia, quelli che forse non pagano la fee su gds»: è amareggiato Andrea Giannetti, professionista di lungo corso **a Firenze con la sua Follow Me**, uomo di associazione per anni in prima linea in area Confindustria. «In Italia sono rimaste 1.560 agenzie lata, in Spagna 4mila. Perché qui la priorità dei vettori è portarci via il cliente, anche nel leisure. E non ci parlassero di costi, il booking diretto ai vettori costa più di quello in agenzia. Il fatto è che sui loro siti le compagnie prendono tutto, anche ancillary e domestico. Per non dire dei call centre impreparati, delle tariffe web inferiori alle nostre, dell'agenzia lata in Africa, perfettamente regolare, che vende di tutto al 20% in meno. Intanto su di noi piovono ADM con qualsiasi pretesto. E ormai è sempre più difficile per un consumatore capire la differenza tra major e low cost. Figuriamoci quando i biglietti non saranno più endorsable da ogni vettore lata. Noi agenti avremmo dovuto farci le nostre piattaforme 15 anni fa, fossimo stati uniti».



## Francesca Bedei

«PENSANO DI ESTROMETTERE LE AGENZIE DALLA LORO DISTRIBUZIONE?»

«È arrivata anche la comunicazione di Air France KLM, tutti allineati su NDC, scatta la fee da 11 euro per segmento sul booking da gds». Francesca Bedei, Millepiedi di Ravenna, è preoccupata ma non perde la calma: «Pensano di estromettere le agenzie dalla distribuzione? non bastavano le tariffe web solo sui loro siti. Ma il business travel ha bisogno di analisi, rendicontazione, assistenza H24, cose che riceve solo dalle TMC, non basta una segretaria sveglia. Poi è una storia assurda: i vettori ci fanno pagare il booking sui gds, perché loro devono pagare il gds che poi paga noi. Un circolo vizioso paradossale, che alla fine ricade sul cliente, in un modo o nell'altro. Perché se devo pagare anche la fee sul gds è meglio che chiuda la biglietteria. E certo non potranno impedirci di pagare con le nostre carte di credito». Ma Millepiedi dalla sua ha anche il network: «Siamo in Welcome, che ci è molto utile, soprattutto nel trasporto aereo con i loro obiettivi ci porta buone over. Piuttosto le compagnie dovrebbero darci call centre all'altezza delle nostre esigenze, ce n'è che ti fanno ammattire».



## Gian Mario Pileri

«LA SARDEGNA ABBANDONATA, SENZA ALCUNA CERTEZZA DI CONTINUITÀ TERRITORIALE»

Gian Mario Pileri, **Smeral International Travel di Olbia**, presidente di **Fiavet Sardegna**, ci descrive la



situazione drammatica della Sardegna. «Qui siamo in grave difficoltà con la continuità territoriale.

**Cagliari è stata riaffidata per l'inverno ad Alitalia che non ha neppure partecipato al bando,**

altrimenti dal 15 novembre lo scalo sarebbe rimasto

scoperto sia da Milano che da Roma. Dell'estate non si sa nulla. Alghero con il sassarese è andata alla rumena Blue Air, l'unica in gara peraltro, che volerà da Milano e da Roma fino a giugno, poi chissà. Blue Air tra l'altro non ha alcun codeshare, i passeggeri dal Nord Sardegna non avranno unico biglietto né through check-in per altre mete, si metteranno il bagaglio in spalla. E niente Ryanair: la UE ha intravisto presunti aiuti di Stato. Da sardo sono disgustato, si lascia morire così un territorio importante, un prodotto straordinario di leisure. Del resto la Regione ha lanciato un bando vergognoso, che su Cagliari chiedeva fino a 15 voli al giorno».

Quanto al resto: «**I vettori hanno trasformato quasi tutta la tariffa in tasse e supplementi non commissionati.** Lanciano prezzi civetta remunerati all'1% ridotti anche a 60 euro la tratta su medio e lungo raggio. **Facciamo gratis un gran lavoro di cassa, e intanto loro cercano di scavalcarci sul web.** Adesso anche Meridiana applica una fee di 11 euro a tratta sul gds, ci costringe a usare il loro booking anche sulla continuità territoriale. Così un anziano che non abbia carta di credito è costretto a rivolgersi a un'agenzia, che deve comunque chiedergli 11 euro in più a tratta».

## Rinaldo Bertoletti

«DEVO RINGRAZIARLI I VETTORI AEREI:

PER LORO HO CAMBIATO MODELLO DI BUSINESS»

Non è neppure arrabbiato Rinaldo Bertoletti, **Atacama Viaggi di Lumezzane, Brescia.** «Vendere voli è una cosa inutile: faccio da esattore alle compagnie, **anticipo centinaia di migliaia di euro e non guadagno nulla.** Poi fanno la voce grossa, non abbiamo commerciali, i call centre sono impreparati, tentano un ADM per ogni piccolezza, e tariffe web a pioggia per prendere il cliente finale: non c'è logica, non si vede dove vogliono arrivare. Mentre sono i clienti che dettano legge, su un mercato totalmente liquido, incontrollabile, con i vettori non c'è spazio di programmazione. Ed è scandaloso vendere senza alcuna remunerazione».

Così Bertoletti si è riorganizzato: «Molta meno biglietteria, siamo scesi dal 25 al 6% dei volumi totali, ho conservato ancora pochi clienti storici del business travel e faccio molto leisure tailor made, sono specialista di Sudamerica e Nord Europa, e ora anche per i treni storici di lungo raggio, i più belli ed esotici. Vivo molto meglio».



## Francesco Sonogo

«DIECI ANNI FA CI HANNO TOLTO LE COMMISSIONI,  
E COSA HANNO RISOLTO?»

È avvelenato Francesco Sonogo, titolare di **Loggiatour a Conegliano,** appena informato del default improvviso di un consolidatore. «La biglietteria aerea è una catastrofe – protesta – o hai un bsp da 20 milioni o non parli con i vettori, è un dialogo deteriorato, senza ritorno. Eppure siamo sempre al lavoro per loro, mentre i loro siti sembrano fatti per non darti informazioni, non ci trovi neppure le ancillary. Perfino il nostro network fatica a farsi ascoltare. Per un nonnulla parte l'ADM, i call centre a pagamento ti lasciano ore in linea, sono impreparati e se gli scrivi ti rispondono dopo 24 ore. Fanno overbooking e ti lasciano solo. La verità è che le compagnie non sanno più dove tagliare i costi. Dieci anni fa ci hanno tolto le commissioni, cosa hanno risolto? Loro intanto hanno creato NDC, e proprio mentre i clienti tornano in agenzia, perché **noi diamo un servizio che il web non può dare e neppure le compagnie,**

che non hanno più la struttura necessaria. Sono più trasparenti e coerenti le low cost».



- Inchieste
- Top News

◀ Articolo Precedente

Sognando la Thailandia 5: cercasi agente per sfidare il blogger



