



UNC
CONSUMATORI.IT

TURISMO: la classifica Unc dei reclami dell'estate 2017

15 Settembre 2017

Comunicato stampa Unione Nazionale Consumatori

Oltre 1000 reclami sul turismo agli sportelli dell'Unione Nazionale Consumatori tra luglio e agosto: a chi la palma del settore più segnalato dai consumatori?

Roma 15 settembre 2017 - Case vacanza deludenti se non addirittura inesistenti, problemi con i voli (dai ritardi al danneggiamento bagagli) e con il noleggio dell'auto: sono i disservizi più frequenti registrati allo **sportello Turismo_viaggi** dell'Unione Nazionale Consumatori durante l'estate 2017.

Scarica l'infografica

“Tra luglio e agosto -spiega Massimiliano Dona, Presidente dell'Unc- abbiamo raccolto circa mille reclami nel settore turistico, che possiamo dividere in tre grandi categorie: alloggi e pacchetti tutto compreso, trasporti e autonoleggio”. A fare la parte da leone sono le problematiche relative alle sistemazioni (alberghi, bed and breakfast, case vacanza) e i viaggi tutto compreso con il **55%** di segnalazioni che riguardano inadempimenti contrattuali, sistemazione insoddisfacenti e in alcuni casi vere e proprie truffe. Oltre il **30%** dei reclami, poi, confermando il trend dello scorso anno, riguarda i disagi con i trasporti (aerei su tutti), mentre il **10%** sono problematiche relative al noleggio auto.

Ad accomunare molte di queste segnalazioni è la modalità di prenotazione: quasi l'**80%** dei consumatori prenota viaggi, vacanze e biglietti sul web e di questi quasi la metà lo fa attraverso i famosi portali turistici che su internet confrontano prezzi di diverse strutture. Il problema nasce dal fatto che in caso di disservizio, il portale (ad esempio **Booking**, **Edreams** o simili) non offre alcun indennizzo al consumatore, dando vita ad un rimpallo di responsabilità tra il sito e la struttura alberghiera (o la compagnia aerea). Senza contare le lamentele sui pagamenti: i consumatori denunciano che spesso il prezzo finale lievita clic dopo clic a seconda del metodo di pagamento o per costi non previsti nella prima schermata.

“Numerose lamentele riguardano le case vacanza -afferma Dona- che rappresentano una soluzione molto apprezzata dalle famiglie per comodità e risparmio. Non sempre però l'alloggio si rivela all'altezza delle aspettative: talvolta si tratta di piccoli disagi come ritardi nel *check-in* dell'appartamento, aria condizionata non funzionante e *pay tv* non compresa, ma riscontriamo un **18%** di vere e proprie **truffe** come il consumatore che ha

prenotato un appartamento e si ritrova in un garage senza finestre o le immancabili **case fantasma**! Per questo consigliamo sempre quando si prenota una casa vacanze online di non limitarsi alle immagini sul portale, ma di cercare sui siti di geolocalizzazione l'ubicazione precisa e di contattare telefonicamente il proprietario chiedendo più informazioni possibili. Ricordate, inoltre, di non pagare con bonifico ma preferite i pagamenti tracciati con carta di credito o paypal: in caso di problemi sarà più facile riavere indietro i vostri soldi. Vi chiedono la ricarica di una prepagata? Fuggite a gambe levate, c'è puzza di bruciato!"

Il problema dei portali che confrontano più offerte si propone anche nel caso dell'autonoleggio: "la maggior parte delle segnalazioni sul *rent a car* giunte al nostro sportello -afferma l'avvocato Dona- sono di consumatori che hanno prenotato l'auto su uno di questi siti che riuniscono più compagnie e spesso hanno sedi fuori dall'Unione Europea: il problema è che in molti casi si tratta di broker che pubblicizzano 'costi civetta' che servono soltanto ad attrarre gli utenti. Spesso, dunque, si riscontrano problemi nel momento del ritiro dell'auto (perché non risulta la prenotazione ad esempio o perché la prenotazione è stata fatta con una prepagata e per il ritiro è necessaria la carta di credito)."

In caso di problemi di turismo, viaggi e vacanze rovinate è possibile richiedere la nostra assistenza attraverso il **nostro sportello Turismo - Viaggi**.