



UNC
CONSUMATORI.IT

TURISMO: di cosa si lamentano i consumatori?

15 Settembre 2015

Comunicato stampa dell'Unione Nazionale Consumatori

L'Unione Nazionale Consumatori stila la classifica dei reclami turistici per l'Estate 2015.

Roma, 15 settembre 2015 – “Soggiorni rovinati da una serie di disservizi, problemi con i trasporti e l'autonoleggio, ma soprattutto il dilagare di vacanze-truffa: sono questi i casi più frequenti giunti allo sportello **Turismo** <https://www.consumatori.it/sportello-turismo-viaggi/> della nostra associazione nel periodo estivo”. E' quanto dichiara Massimiliano Dona, Segretario generale dell'Unione Nazionale Consumatori (www.consumatori.it), facendo un primo bilancio dei reclami turistici giunti agli sportelli dell'associazione.

“Potremmo dividere i reclami sulle vacanze in tre grandi gruppi -spiega Dona- il **56%** riguarda le vacanze rovinata, il **30%** riguarda i trasporti e il **14%** problemi con l'autonoleggio (vedi tab. 1)”.

Andando nello specifico, per quanto riguarda la casistica di vacanza rovinata (tab.2), quest'anno riscontriamo un boom di segnalazioni relative alle smartbox e in particolare RegalONE e Movebox. Il **38%** delle segnalazioni di vacanza rovinata, infatti, riguarda quei consumatori che volevano approfittare del periodo estivo per usufruire del voucher contenuto nel cofanetto regalo, ma non sono riusciti a prenotare in alcuna struttura alberghiera in quanto le società distributrici dei buoni sono inadempienti (leggi a riguardo **Regalone e Movebox: cosa fare?** <https://www.consumatori.it/articolo/regalone-e-movebox-cosa-fare/>). Il **26%** delle segnalazioni riguarda poi i pacchetti tutto compreso in cui non sono stati rispettati i vincoli contrattuali; il **21%** dei reclami è relativa a sistemazione alberghiere insoddisfacenti, mentre un **15%** sono vere e proprie truffe.

La tabella 3 spiega quali sono i mezzi di trasporto dei quali i consumatori si sono lamentati di più quest'estate: al primo posto con il **60%** delle segnalazioni troviamo i problemi con gli aerei, seguiti dai treni (**22%**) e i traghetti (**16%**). Andando nello specifico del tipo di disservizio, scopriamo che il **33%** delle segnalazioni è relativa alla mancanza di assistenza in aeroporto (per la maggior parte legato ai problemi con l'incendio di Fiumicino dei primi di agosto); abbiamo poi un **25%** di denunce su ritardi o cancellazioni quasi a pari merito con il **23%** di casi di smarrimento dei bagagli. Abbiamo, poi, l'**11%** di segnalazioni riguardanti i casi di overbooking, mentre nel rimanente **8%** generico troviamo numerose lamentele sui costi soprattutto per quanto concerne i traghetti.

Un altro settore che quest'anno ha segnato un picco di reclami è quello dell'autonoleggio: il **52%** delle segnalazioni riguarda addebiti non dovuti sulla carta di credito per presunti danni al veicolo o carburante non sufficiente; **34%** delle lamentele è sulla richiesta di extra al momento della sottoscrizione per servizi aggiuntivi rispetto alla prenotazione online, ma dobbiamo anche registrare un cospicuo numero di

segnalazioni (all'interno del **14%** generico) di chi ci scrive lamentandosi di non aver potuto noleggiare l'auto, pur avendo fatto la prenotazione online perché non aveva la carta di credito ma solo la prepagata (vedi tab.5).

“Ricordiamo -aggiunge in conclusione l'avvocato Massimiliano Dona- che in caso di problemi di turismo, viaggi e vacanze rovinate è possibile contattare l'associazione attraverso questo link <https://www.consumatori.it/sportello-turismo-viaggi/>. L'Unione Nazionale Consumatori si occupa con successo di reclami turistici da oltre trent'anni, quindi i nostri esperti sono in grado di fornire la migliore assistenza ai consumatori che ci segnalano disservizi e fregature di qualsiasi genere”.

Tab.1: classifica dei disservizi turistici estate 2015

Vacanze rovinate	56%
Trasporti	30%
Noleggio	14%

Tab.2: casistica di vacanza rovinata?

Regalone	38%
Inadempimento contrattuale nei viaggi tutto compreso	26%
Sistemazioni alberghiere insoddisfacenti	21%
Truffe	15%

Tab.3: problematiche suddivise per mezzo di trasporto

Aerei	60%
Treni	22%
Traghetti	16%
Altro	2%

Tab.4: tipologia disservizi nei trasporti

Mancata assistenza	33%
Ritardi/cancellazioni	25%
Smarrimento bagagli	23%
Overbooking	11%
Altro	8%

Tab.5: reclami con l'autonoleggio

Addebiti non dovuti	52%
Servizi extra	34%
Altro	14%