



UNC
CONSUMATORI.IT

ESTATE 2016: la classifica dei disservizi

20 Settembre 2016



Vacanze rovinate, trasporti e autonoleggio, sono le tre grandi categorie in cui possiamo dividere l'oltre migliaio di reclami che sono giunti allo sportello **Turismo - Viaggi** della nostra associazione da giugno 2016 fino al 15 settembre.

In linea con lo scorso anno (Leggi il **Report sui reclami 2015**) a fare la parte da leone sono le **vacanze rovinate** con quasi il 60 per cento di segnalazioni.

Il **30%** dei reclami, poi, confermando il trend dello scorso anno, riguarda i disagi con i **trasporti** (aerei su tutti); si registra invece una novità positiva per le segnalazioni relative agli **autonoleggi** in calo rispetto allo scorso anno (**9% rispetto al 14%**).

Scarica la tabella con la classifica dei disservizi turistici

Andando nel dettaglio, per quanto riguarda la casistica di **vacanza rovinata**, prosegue purtroppo il trend di segnalazioni relative ai cofanetti regalo a causa del fallimento di **Regalone e Movebox**: molti consumatori hanno cercato di usufruire dei voucher durante questi mesi estivi.

Per quanto riguarda il dettaglio di disservizi da vacanza rovinata, un **32%** riguarda i **pacchetti tutto compreso** in cui non sono stati rispettati i vincoli contrattuali; il **20%** dei reclami è su sistemazione alberghiere insoddisfacenti, mentre rimane stabile il **15%** relativo a vere e proprie truffe. Come era prevedibile abbiamo ricevuto delle richieste di intervento per la cancellazione di viaggi a causa dell'allarme terrorismo: in linea generale i tour operator, soprattutto nelle zone calde, sono abbastanza disponibili a trovare una soluzione alternativa, ma in alcuni casi è stato necessario l'intervento dei nostri legali.

Riscontriamo, inoltre, un aumento delle segnalazioni riguardanti l'affitto delle case vacanza (scelta sempre più considerata dalle famiglie per risparmiare). In alcuni casi per fortuna si tratta soltanto di piccoli disservizi, come l'aria condizionata che non funziona, la pay tv promessa che in realtà non c'è o la distanza dalla spiaggia maggiore rispetto a quanto prospettato. Ma crescono anche i casi di vera e propria truffa con sistemazioni pagate in anticipo e rivelatosi inesistenti! Purtroppo casi come questo sono in aumento, sia per la diffusione dei grandi portali dove acquistare tutto online, sia perché si cerca di risparmiare il più possibile e spesso offerte troppo convenienti per case bellissime si rivelano specchietti per le allodole!

Per quanto riguarda i **mezzi di trasporto**: anche quest'anno la maggior parte delle segnalazioni riguarda i disservizi in **aeroporto (63%)**, seguiti dai problemi con **treni (19%)** e **traghetti (16%)**.

Andando nello specifico del tipo di disservizio più frequente in aeroporto, notiamo che le denunce per **ritardi e cancellazioni** sono quasi a "pari-merito" con lo **smarrimento bagaglio**; in calo rispetto allo scorso anno le lamentele per la **mancanza di assistenza aeroportuale**; mentre rimangono stabili i casi di **overbooking** concentrati soprattutto nei week end da bollino nero di agosto.

Buone notizie dal fronte **autonoleggio**: come anticipato sono in leggero calo le segnalazioni e si concentrano sulle compagnie più piccole con le quali sembra di risparmiare sul momento, ma in alcuni casi rivelano amare sorprese al momento del conto. Occhio ai portali che riuniscono più compagnie e spesso hanno sedi estere: si tratta di broker che pubblicizzano "costi civetta" che servono soltanto ad attrarre gli utenti. Non solo: spesso 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 generale, nel *rent a car* rispetto allo scorso anno assistiamo ad un ex equo dei reclami tra **addebiti** per "presunti" danni e **servizi extra** che il consumatore non avrebbe acquistato.

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

[Scarica la tabella con la classifica dei disservizi turistici 2016.](#)

Autore: Simona Volpe

Data: 20 settembre 2016