



UNC
CONSUMATORI.IT

Estate 2015: la classifica dei disservizi

17 Settembre 2015

Di che cosa si sono lamentati i consumatori in questa estate 2015?

Ecco la classifica dei reclami giunti allo sportello **Turismo** (<https://www.consumatori.it/sportello-turismo-viaggi/>) dell'Unione Nazionale Consumatori.

Potremmo dividere i reclami sulle vacanze in tre grandi gruppi il **56%** riguarda le vacanze rovinata, il **30%** riguarda i trasporti e il **14%** problemi con l'autonoleggio ([Scarica la tabella](#) e vedi tab. 1).

Andando nello specifico, per quanto riguarda la casistica di vacanza rovinata (scarica la tabella e vedi tab.2), quest'anno riscontriamo un boom di segnalazioni relative ai cofanetti regalo 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 ([Scarica la tabella](#)).

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 ([Scarica la tabella](#) e vedi tab.5).

In caso di problemi di turismo, viaggi e vacanze rovinata 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.

Scarica la tabella

Autore: Simona Volpe

Data: 15 settembre 2015