



UNC
CONSUMATORI.IT

Vacanze on-line: i risultati del sondaggio

07 Luglio 2015

Sono generalmente soddisfatti dell'acquisto di vacanze on-line (75% delle risposte), preferiscono alloggiare presso appartamenti privati (34%), si fidano abbastanza delle recensioni di altri utenti quando devono scegliere la migliore sistemazione per il loro soggiorno (77%). E ancora: scelgono il sito su cui acquistare se garantisce loro pagamenti rapidi e sicuri (69%), sono preoccupati che la sistemazione non sia quella pubblicizzata su Internet (78%), se prenotano un appartamento privato vogliono poter contattare prima chi li ospita (58%) e generalmente si fidano delle informazioni che reperiscono on-line (83%).

E' questo il profilo dei consumatori emerso dal sondaggio "Turismo: come scegli la tua vacanza on-line?" realizzato dall'Unione Nazionale Consumatori e frutto della partnership con Airbnb.

Con l'avvicinarsi dell'estate abbiamo voluto indagare le preferenze dei consumatori in tema di vacanze on-line. Il sondaggio, seppur non abbia valore statistico e intenda semplicemente fotografare il *sentiment* degli utenti, ha avuto un significativo riscontro (oltre 700 risposte), a dimostrazione del fatto che si tratta di un tema di grande interesse per i consumatori.

Le segnalazioni che arrivano ai nostri sportelli evidenziano infatti un netto cambio di rotta rispetto al passato: se un tempo le agenzie di viaggi erano il canale preferito per la prenotazione delle vacanze, oggi grazie ad Internet e alla *sharing economy*, i consumatori possono accedere a nuove soluzioni. Il 75% dei rispondenti dichiara di acquistare vacanze on-line e di esserne soddisfatto; un terzo predilige la prenotazione di appartamenti privati (34%) e di bed and breakfast (30%).

Ma il web può nascondere anche delle insidie e allora è importante capire quanto i consumatori si sentano tranquilli ad acquistare le loro vacanze on-line: a questo proposito è significativo che 69 consumatori su 100, nella scelta del sito, mettano al primo posto l'affidabilità dei pagamenti. Inoltre, la maggior parte, richiede informazioni chiare e trasparenti, senza sottovalutare le recensioni di altri utenti che hanno già acquistato su quello stesso sito.

Le soluzioni offerte dal web, e la loro maggiore accessibilità attraggono gli utenti, che però non vogliono sconti su trasparenza e sicurezza: per il 78% il timore maggiore è di scoprire, una volta arrivati sul posto, che la sistemazione non sia quella pubblicizzata su

Internet. Inoltre, preferiscono il contatto 'diretto' con la struttura: l'utente tipo esamina preventivamente le recensioni di utenti che hanno già sperimentato quella sistemazione (il 90% degli under 35 e l'80% degli over 35 dichiara di fidarsi abbastanza o molto), in caso di problemi predilige l'assistenza telefonica, immediatamente seguita dalla posta elettronica e se prenota un appartamento privato si sente solitamente più sicuro se può prima contattare chi lo ospita.

"I risultati del sondaggio -sottolinea Massimiliano Dona- evidenziano come Internet e il passaparola virtuale offerto dalle recensioni abbiano rivoluzionato il modo di viaggiare degli italiani. La multicanalità di offerte accessibili on-line e le tariffe più concorrenziali, oggi resi possibili anche grazie alle nuove piattaforme di *sharing* come Airbnb, disegnano nuovi scenari. D'altro canto, con la crisi si è fatta più forte l'esigenza di trovare soluzioni alternative che, al di là delle resistenze di chi difende rendite di posizione, possono portare un grande beneficio ai consumatori, consentendo di viaggiare anche a chi, altrimenti, rinunciarebbe a spostarsi".

"Il turismo è una risorsa fondamentale per il nostro Paese e dovrebbe rappresentare uno dei motori della nostra economia. Se il mondo cambia, non possiamo restare a guardare arroccandoci su posizioni anacronistiche: è tempo di regolamentare il settore -conclude Dona- così garantendo un'effettiva concorrenza per i consumatori, che non significa necessariamente andare contro i 'vecchi' modelli, ma semplicemente capire che Internet e la *sharing economy* sono un'occasione che non possiamo lasciarci sfuggire".

[Guarda i grafici con i risultati completi del sondaggio](#)

Autore: Sonia Galardo

Data: 8 luglio 2015