



UNC
CONSUMATORI.IT

ESTATE 2017: la classifica dei disservizi

15 settembre 2017



Come ogni anno l'**Unione Nazionale Consumatori** stila la classifica dei disservizi registrati durante l'estate dallo **sportello di assistenza per i casi di turismo e vacanza rovinata**. Il **55%** degli oltre **1000** reclami raccolti, riguardano gli **alloggi** e i **pacchetti**

tutto compreso: case vacanza scadenti se non addirittura inabitabili, rincari non previsti e talvolta vere e proprie truffe; a questi si aggiungono i disservizi con i **trasporti (33%)** e l'**autonoleggio (10%)**.

Scarica l'infografica ESTATE 2017: LA CLASSIFICA DEI DISSERVIZI

ESTATE 2017

LA CLASSIFICA DEI DISSERVIZI



DISSERVIZI TURISTICI



ALLOGGI E PACCHETTI



MEZZI DI TRASPORTO PIÙ SEGNALATI



DISSERVIZI NEI TRASPORTI



RECLAMI AUTO A NOLEGGIO



Per assistenza vai allo sportello "Turismo-viaggi"

SU www.consumatori.it



DATI ESTRATTI DAL CAMPIONE DI 1000 RECLAMI RACCOLTI TRA LUGLIO E AGOSTO 2017.

Andando nel dettaglio delle segnalazioni della categoria **“Alloggi e pacchetti”**, quest’anno la casistica si suddivide tra l’inadempimento contrattuale nei viaggi tutto compreso (**42%**), sistemazioni alberghiere insoddisfacenti (**30%**), truffe (**18%**).

Per quanto riguarda i problemi con le sistemazioni, si tratta spesso di alberghi al di sotto delle aspettative per distanza dai luoghi di interesse, camere sporche o cibo scadente, ma molte lamentele riguardano anche i **servizi** previsti: c’è chi denuncia di aver scelto una struttura perché *family friendly* e di non aver trovato neanche il *mini-club*, chi non ha potuto usufruire delle lezioni di golf perché il campo era inagibile e chi non aveva la connessione WI-FI in camera. Numerose difformità riguardano, poi, le **“case vacanza”**

che rappresentano una soluzione molto apprezzata dai consumatori italiani per comodità e risparmio: 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**.

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. Per questo motivo l'Unione Nazionale Consumatori **ha proceduto nei mesi scorsi a denunciare all'Antitrust alcuni operatori**

Tornando alla classifica, come era prevedibile abbiamo ricevuto delle richieste di intervento per la cancellazione di viaggi a causa del **terrorismo**, ma anche per **eventi "naturali"** come il **terremoto ad Ischia** e l'**uragano Irma** : in linea generale i *tour operator* sono abbastanza disponibili a trovare una soluzione alternativa, ma in alcuni casi è stato necessario l'intervento dei nostri legali (per assistenza vai allo **sportello Turismo-viaggi**).

Rimangono costanti, **rispetto al 2016**, i disservizi sui **mezzi di trasporto**: il **63%** riguarda gli aerei, il **20%** i treni e il **15%** i traghetti. Andando nello specifico del tipo di disservizio più frequente in aeroporto, aumentano **ritardi e cancellazioni (35%)** e notiamo un incremento delle segnalazioni relative al **danneggiamento bagagli**. Inoltre sono arrivate molte lamentele relative al servizio di accompagnamento per minori, inefficiente con alcune compagnie.

In linea con **i dati dello scorso anno** le segnalazioni sull'**autonoleggio (10% del totale)**; la maggior parte riguarda compagnie più piccole con le quali sembra di risparmiare sul momento ma che possono rivelare qualche sorpresa al momento del conto. Anche in questo settore si riscontrano maggiori difficoltà con i **portali che mettono a confronto più compagnie** e spesso hanno sedi al di fuori dell'UE: si tratta di broker che pubblicizzano "**costi civetta**" che servono soltanto ad attrarre gli utenti. La maggior parte delle problematiche si riscontrano al momento del ritiro dell'auto perché non risulta la prenotazione o perché è stata fatta con una prepagata e per il ritiro è necessaria la carta di credito, alle quali si aggiungono **addebiti** per "presunti" danni (**45%**) e **servizi extra (40%)** che il consumatore non avrebbe acquistato.

Scarica la CLASSIFICA DEI DISSERVIZI 2015-2016-2017

HAI BISOGNO DEL NOSTRO AIUTO? SCRIVICI ALLO SPORTELLO TURISMO E VIAGGI

Autore: Simona Volpe

Data: 15 settembre 2017

