

## ESTATE 2016: LA CLASSIFICA DEI DISSERVIZI

**Tab.1: classifica dei disservizi turistici**

	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Vacanze rovinate	56%	58%
Trasporti	30%	30%
Noleggio	14%	9%
Altro		3%

**Tab.2: dettaglio della casistica di vacanza rovinata**

	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Inadempimento contrattuale nei viaggi tutto compreso	26%	32%
Cofanetti regalo (Regalone/Movebox)	38%	30%
Sistemazioni alberghiere insoddisfacenti	21%	20%
Truffe case vacanze	15%	15%
Altro		3%

**Tab.3: problematiche suddivise per mezzo di trasporto**

	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Aerei	60%	63%
Treni	22%	19%
Traghetti	16%	16%
Altro	2%	2%

**Tab.4: dettaglio della tipologia di disservizi nei trasporti**

	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Ritardi/cancellazioni	25%	30%
Smarrimento bagagli	23%	29%
Mancata assistenza del passeggero	33%	25%
Overbooking	11%	10%
Altro	8%	6%

**Tab.5: dettaglio dei reclami nei servizi autonoleggio**

	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Addebiti non dovuti	52%	44%
Costi per servizi extra	34%	40%
Altro	14%	16%