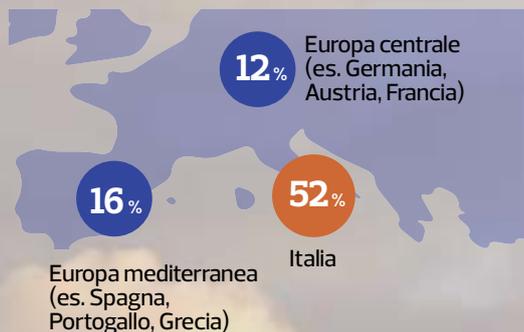


INCHIESTA

Prenotare online

I VIAGGI DEL TURISTA DIGITALE

DOVE VA CHI PRENOTA ONLINE



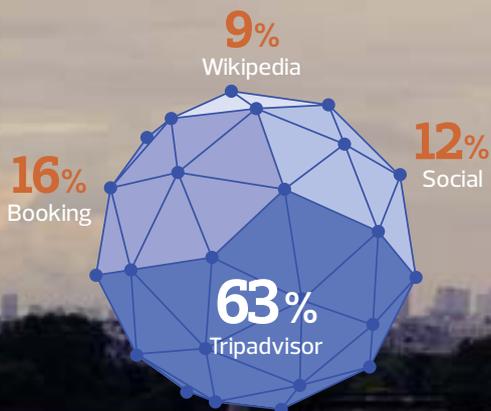
PER QUANTO TEMPO



PERCHÉ PROPRIO QUELLA DESTINAZIONE



SU QUALI SITI SI INFORMA SUL POSTO SCELTO



Pochi problemi

Chi prenota su Lastminute, Expedia, Booking e altre agenzie web è soddisfatto. Ma occhi sempre aperti.

IN SINTESI

- I risultati della nostra inchiesta sulla prenotazione delle vacanze online: quali sono i siti più usati e di cui siete più soddisfatti? Quali i problemi più frequenti?
- I casi dei nostri soci e i nostri consigli.
- La nuova normativa europea sui pacchetti turistici online.

Provate a ricordare l'ultima volta che avete varcato la soglia di un'agenzia viaggi, quel luogo pieno di sagome cartonate di isole paradisiache, aeroplani e navi che attraversano l'oceano, che un tempo era il modo più diffuso per prenotare le vacanze.

Le agenzie online si sono moltiplicate e gran parte dei viaggi, ormai, si organizzano e prenotano sul web, in autonomia. Questo non significa però che i tour operator tradizionali siano scomparsi: si sono spostati sul web, con i loro siti, restando ancora una buona soluzione a cui affidarsi per quelle vacanze in cui si ha più bisogno di aiuto, con tante attività da pianificare o per l'acquisto di un pacchetto "tutto compreso" che include trasporto, hotel e altri servizi. A confermare questa "resistenza" delle agenzie tradizionali anche la nostra indagine, svolta intervistando, tra settembre e ottobre 2015, quasi 1.500 persone che solitamente prenotano online.

L'agenzia online piace, quando si usa

Tra Lastminute, Expedia, Edreams, Booking & Co., le agenzie online sembrano riscuotere un certo successo tra gli utenti (vedi i voti piuttosto positivi a p.26).

Non in tutti i casi, però, queste piattaforme che raccolgono offerte di diversi operatori tra compagnie aeree e alberghi, sono le preferite: per i pacchetti, ad esempio, gli italiani apprezzano ancora e allo stesso modo i siti dei tour operator tradizionali, come dicevamo (il 35% li usa, contro il 33% che sceglie le agenzie online). Nel caso del volo, ben il 75% invece preferisce il sito della compagnia aerea: una buona scelta, visto che così

si evitano i costi per l'intermediazione e gli extra per i pagamenti con carta di credito che, come ci dicono gli intervistati, sono più frequenti con le agenzie. A queste ultime resta lo scettro per gli hotel: il 49% le usa per prenotare (Booking in testa), contro il 33% che lo fa dalle pagine web dell'albergo e il 15% che preferisce i siti di home sharing come Airbnb e Homeaway. Il viaggiatore attento consulta sempre di più anche i comparatori di prezzi (57%); Trivago è il più usato, Tripadvisor e Skyscanner i più apprezzati.

Recensioni: odi et amo

Quanto ai siti su cui informarsi, quelli di cui gli utenti sono stati più contenti sono Lonely Planet, Wikipedia e Tripadvisor. E quando si dice Tripadvisor si dice recensioni. Il 6% degli italiani sceglie persino la destinazione del suo viaggio in base ai pareri di altri utenti che ci sono già stati. Non è poco se si pensa che si tratta di persone sconosciute. Bene la fiducia, ma per evitare sorprese, meglio tenere presente che si tratta - appunto - di opinioni, leggerne sempre più di una, dando un'occhiata al profilo dell'utente per capirne l'affidabilità. Quanto alle prenotazioni, i problemi - sia che si tratti del sito del tour operator tradizionale o di altri siti - capitano più o meno con la stessa frequenza: dando un'occhiata a ciò che è successo ai 1.500 italiani interpellati (p.27) e ai nostri soci (p.28) ci si può fare un'idea dei più comuni.

La cosa principale da fare resta leggere sempre le condizioni contrattuali di ciò che si prenota e usare siti sicuri, il cui indirizzo sia preceduto da "https", con un lucchetto che ne indentifica l'affidabilità per i pagamenti.



VACANZE SERENE FAI DA TE

Una guida con preziosi consigli per organizzare una vacanza: si va dalla scelta dei trasporti a quella dell'hotel, fino alla risoluzione degli inconvenienti più comuni. Per richiederla chiama lo 02 6961506, comunica il tuo codice socio, il codice di aprile VA16040 e quello della guida G751: sarà tua a 1,95 euro. Oppure vai su altroconsumo.it/guidepratiche: troverai oltre 40 titoli.

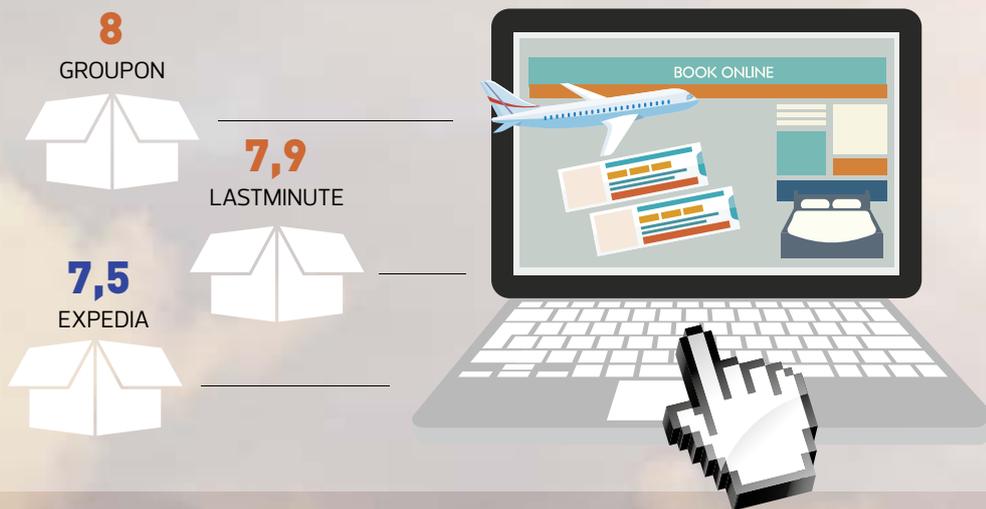
INCHIESTA

Prenotare online

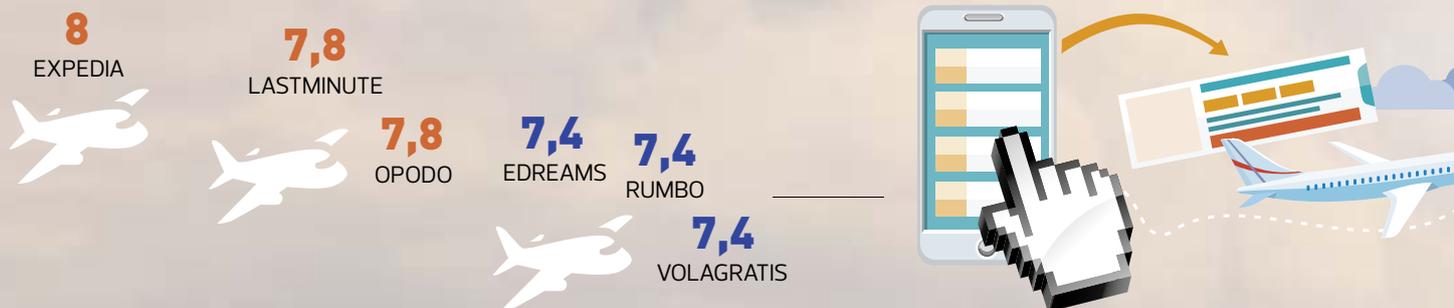
LE AGENZIE DI PRENOTAZIONE ONLINE PIÙ USATE: IL VOSTRO VOTO

Navigabilità del sito, informazioni sui prezzi, procedura di pagamento, trasparenza: quanto siete stati soddisfatti del servizio delle agenzie online? Il voto dato dai nostri intervistati va da 1 a 10: risultati in generale positivi, nelle tre categorie vincono Groupon, Expedia e Booking.

PACCHETTI TURISTICI Si tratta di piattaforme su cui acquistare volo+hotel



VOLI Si tratta delle agenzie online o portali per la prenotazione di voli aerei di diverse compagnie



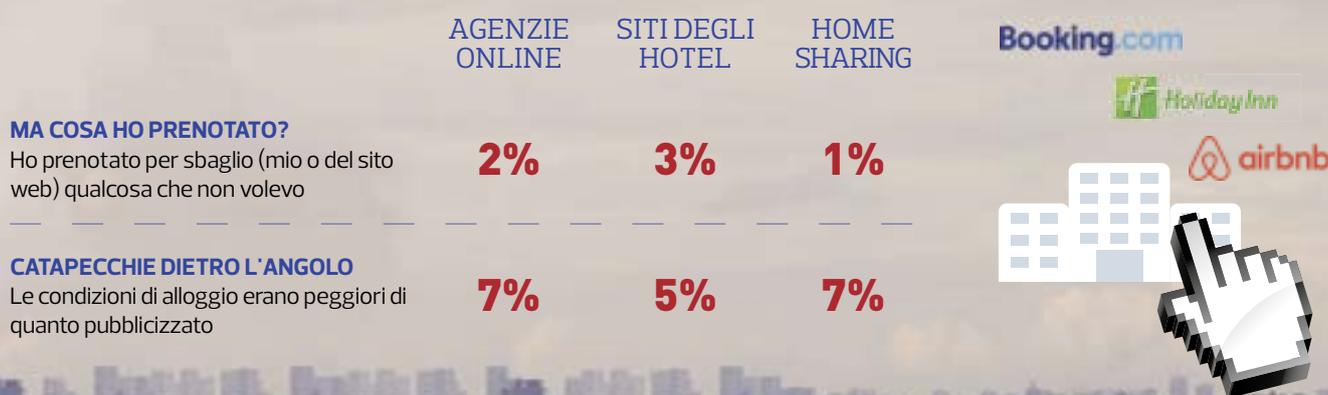
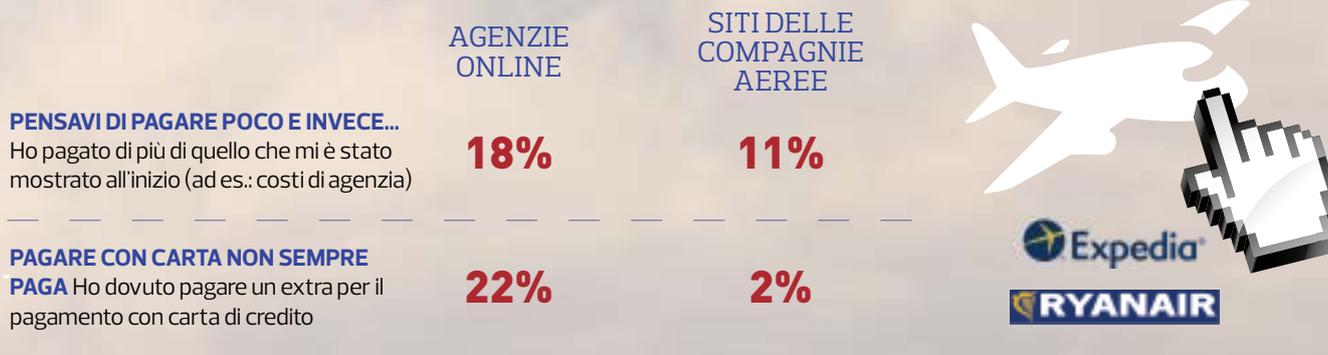
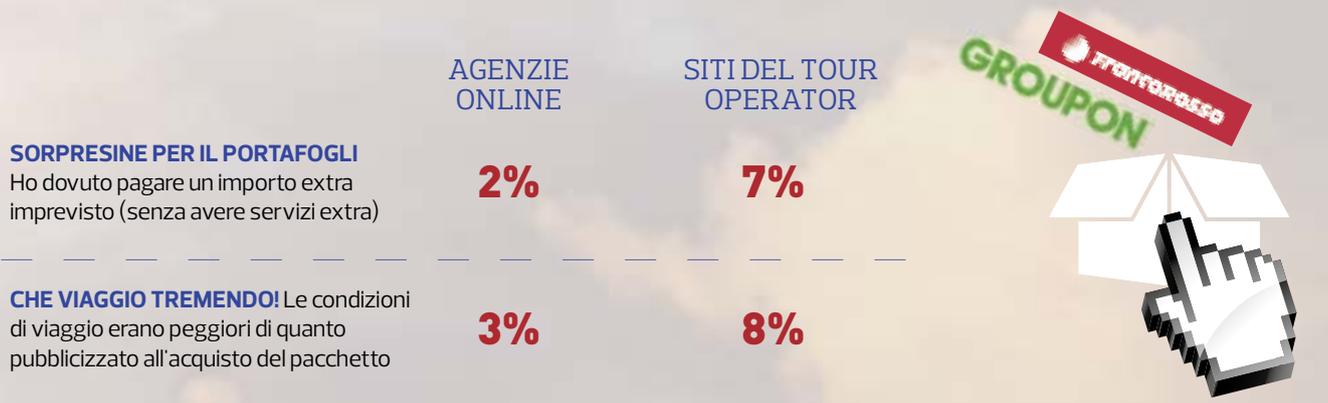
ALLOGGIO Si tratta di piattaforme che mostrano le camere disponibili in diversi hotel o di soluzioni di home sharing (Homeaway, Airbnb)



■ Voto superiore alla media ■ Voto inferiore alla media

QUALI E QUANTI PROBLEMI: AGENZIE ONLINE VS. ALTRI SITI PIÙ USATI

Ecco in quanti hanno avuti problemi con le agenzie online (i siti della pagina qui a fianco) e con le categorie degli altri siti più usati: i siti dei tour operator tradizionali per i pacchetti, quelli delle compagnie aeree per i voli e quelli degli hotel e di home sharing per l'alloggio.



PROBLEMI E SOLUZIONI

Prenotazioni sbagliate, costi extra... inconvenienti possibili prenotando online. Tre casi con Booking, eDreams e Wimdu. E i nostri consigli.

1 **Ho prenotato un hotel in Spagna tramite Booking, ma la mail di conferma non mi è mai arrivata. Ho contattato Booking, che mi ha comunicato che non risultava alcuna prenotazione a mio nome; ho quindi deciso di prenotare in un'altra struttura.**

Peccato che, nel giorno previsto per l'arrivo, l'hotel ha addebitato a Orietta Sini di Nuoro 120 euro proprio per quella prenotazione che le avevano detto inesistente. La socia scrive a Booking chiedendo il rimborso e dal servizio clienti risalgono al problema: la prenotazione era stata effettuata



con una mail mal digitata che invece di finire in ".it" finiva in ".ii". Ma le cose non cambiano: su Booking infatti è precisato che la prenotazione va a buon fine solo dopo la mail di conferma. Orietta continua a chiedere il rimborso, anche

all'albergo, ma senza risultati e alla fine si rivolge a noi per aiuto. Sollecitiamo a Booking una "più attenta verifica del caso" e, dopo poco, arrivano le scuse per l'inconveniente e il rimborso.

IL CONSIGLIO Non demordete: spesso la prima risposta ai reclami è "no", ma insistendo si ha la meglio.

2 **Cercando un volo Milano-East Midlands (Inghilterra) mi è comparsa un'offerta eDreams da 18,22 euro. Per fortuna prima di dare l'ok al pagamento guardo in fondo alla pagina e vedo 20 euro di "spese di gestione" e una commissione per il pagamento con Mastercard di 10,67. Il prezzo era diventato 48,89, più del doppio. Scrivo a eDreams che mi risponde che si trattava solo di pubblicità e che il prezzo reale si sa solo alla prenotazione.** Roberta Correale di Adorno Micca (Biella) ci sottopone un problema annoso: non bastano i costi



di agenzia, continua il vizio di diversi siti di viaggi di applicare commissioni aggiuntive a chi paga con carta di credito. Era il 2013 e, tra le altre agenzie online e compagnie aeree, denunciavamo all'Antitrust anche eDreams. Era

stata sanzionata e aveva poi modificato il sito, rendendo almeno più chiaro, fin dall'inizio, il costo totale. Le cose ora sembrano peggiorare di nuovo, torneremo ad occuparcene.

IL CONSIGLIO Confrontate il prezzo sul sito della compagnia aerea prima di comprarlo su quello di un'agenzia online.

3 **Ho prenotato a Ferrara per due notti una stanza che sembrava libera su Wimdu, un sito di home sharing e di affitto camere. Dopo 24 ore, mi dicono via mail che non è disponibile, ma intanto l'importo di 165,20 euro è stato prelevato dal mio conto Paypal.** Nicolas Gadaleta di Fornovo San Giovanni (Bergamo) ha scritto più volte al servizio clienti sollecitando il rimborso e lamentandosi del disagio. Wimdu gli risponde dicendo che, essendo una piattaforma di intermediazione tra privati che possiedono un alloggio e privati che vogliono affittare, non può



far altro che raccomandare ai proprietari di mantenere i calendari delle loro offerte aggiornati. Scriviamo anche noi, sollecitando il rimborso e finalmente si fa chiarezza: Wimdu fa i

dovuti controlli e, anche se a Nicolas non sembrava, risulta che l'addebito vero e proprio non era mai avvenuto; la cifra era stata solo bloccata per poi essere subito sbloccata.

IL CONSIGLIO Come ci scrive Wimdu per giustificare il disservizio, prima di prenotare è meglio contattare i proprietari e assicurarsi della disponibilità.

PACCHETTI VIA: NUOVE REGOLE UE

Arriva finalmente una direttiva europea che prevede tutele non solo per chi usa le agenzie tradizionali ma anche per chi combina i suoi viaggi online.

Tanti modi di "comporre" un viaggio

Buone notizie per i turisti: una nuova normativa europea che dovrà entrare in vigore in tutti i Paesi entro il 2018 mette chiarezza nel confuso mondo dei pacchetti di viaggio. Se ci si pensa, in effetti, non esiste più solo la modalità tradizionale per cui si va in agenzia e si acquista una combinazione di servizi (ad es. volo+hotel) già prestabilita. I viaggi possono essere ormai combinati diversamente: ci sono i pacchetti comprati da un singolo intermediario (online oppure offline), ma personalizzati dall'utente e poi ci sono i cosiddetti "servizi turistici collegati". È il caso ad esempio di quando si acquista un volo sul sito di una compagnia che poi ci propone attraverso un link anche un hotel o un servizio di autonoleggio di un'altra società, che hanno contratti separati. La legge al momento regola solo i pacchetti tradizionali precombinati, prevedendo che l'operatore turistico che li offre sia responsabile dell'esecuzione di tutti i servizi inclusi. Con la nuova normativa questo varrà anche per i pacchetti personalizzati dall'utente; vengono inoltre riconosciuti e tutelati anche i servizi turistici collegati "tramite click".

Quali tutele

Intanto ci saranno obblighi di trasparenza per tutti, per cui dovrà essere molto chiaro cosa si sta comprando e quali diritti si hanno. Inoltre, si estende anche ai servizi turistici collegati l'obbligo di risarcimento nel caso di insolvidità dell'azienda, ma solo se ad andare in bancarotta è la compagnia aerea, che di solito è il primo operatore da cui parte la trafila di acquisto.