

Prenotare le vacanze online? Ecco i trucchi di alcuni portali

martedì 17 luglio 2012

Siamo alle solite: ai consumatori che prenotano le proprie vacanze online è in riserbo sempre qualche “sorpresa”.

A cominciare dalla mancanza di informazioni precise sui portali e motori di ricerca, per cui si è convinti di prenotare una vacanza che costa un prezzo e poi si scopre che costa circa (o oltre) il doppio. Ad esempio ci sono alcune piattaforme tedesche, disponibili anche in lingua italiana, su cui è possibile prenotare le vacanze, scoprendo solo al momento della conferma della prenotazione che il prezzo da pagare è molto superiore a quello che risultava all'inizio.

E' successo a diversi consumatori che si sono rivolti al Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia – ufficio di Bolzano. Eccone un caso: una signora ha prenotato una vacanza per lei e la sua bambina di 6 anni; le informazioni presenti sul portale le assicuravano uno sconto del 100% per le quote dell'albergo dei bambini fino ad 11 anni, senza limitare questo sconto ad un numero minimo di partecipanti adulti. Il prezzo finale che risultava con queste informazioni era quindi di 300 euro a persona (la figlia non avrebbe dovuto pagare).

Ma al momento della prenotazione, dopo aver inserito i propri dati personali, si scopre che il prezzo è raddoppiato. La causa di questa “piccola differenza” stava nel fatto che sul portale era stata omessa un'informazione: lo sconto era valido soltanto per un minimo di 2 partecipanti paganti per intero.

Le associazioni dei consumatori in Germania, dove questi portali hanno la propria sede legale, si stanno muovendo per bloccare queste pratiche, ma il singolo consumatore ad oggi è in parte impotente. Può solo seguire alcuni consigli per tutelarsi, come quello di leggere attentamente, prima della prenotazione, le condizioni generali di contratto, soprattutto le scritte in piccolo (ad esempio termini quali “a persona”). Si consiglia poi di fare uno screenshot di ogni singolo passaggio della prenotazione e di salvare le schermate in modo da potere in un secondo momento dimostrare i prezzi e le condizioni indicate che, come si è visto, potrebbero non coincidere con la conferma di prenotazione. L'invito è poi quello di inviare una richiesta di informazione non impegnativa, con domande chiare e ritagliate alle proprie esigenze e ricevere un'offerta non

impegnativa e su misura.

Purtroppo nonostante tutta l'attenzione e la cautela, casi simili a quelli descritti prima continueranno ad arrivare sulle scrivanie del CEC e i consumatori si troveranno davanti alla scelta o di accettare la costosa vacanza o di pagare le salate penali di recesso previste. Il CEC di Bolzano sta cercando di risolvere i casi e ha già chiesto l'intervento dei colleghi del Centro Europeo Consumatori in Germania. Per ulteriori informazioni e consigli il CEC di Bolzano è raggiungibile dal lunedì al venerdì telefonando al numero 0471-980939 o inviando una mail a info@euroconsumatori.org.