

DOSSIER

VIAGGIARE

8

Dalle esperienze di chi ha affittato una casa per le vacanze, i consigli per evitare le truffe

Metti l'estate

IN FERIE IN CASA D'ALTRI

Abbiamo intervistato chi ha affittato una casa per le vacanze negli ultimi tre anni attraverso un questionario. Abbiamo raccolto 288 risposte corrispondenti a 488 esperienze di affitto. L'indagine si è svolta nel maggio del 2015.

PRENOTO DA SOLO

Il 66% degli intervistati ha prenotato con il proprietario (di persona, al telefono o via email); il 34% attraverso un intermediario: un sito di prenotazioni online 33%, un'agenzia immobiliare 29%, un'agenzia di viaggi 14%, siti come Airbnb, Homeaway... 10%.

CAPARRA, A VOLTE ESOSA

Nel 62% dei casi la caparra è stata pagata alla prenotazione per fermare la casa. L'11% ha pagato come caparra più del 30% dell'affitto.



10 Le polizze viaggio migliori per essere protetti se viaggiate anche senza agenzie o tour operator

12 Contratti e ricevute: da tenere per farsi valere in caso di problemi

al sicuro

CAUZIONE IN NERO

Il 25% degli intervistati ha pagato una cauzione, la maggior parte in contanti al proprietario o all'intermediario. Nel 35% dei casi non ha avuto alcuna ricevuta per la cauzione e nel 4% non gli è stata restituita o ha avuto problemi a riaverla.

PAGA IN CONTANTI E SENZA RICEVUTA

Nel 44% dei casi l'affitto è stato pagato in contanti, nel 28% con bonifico bancario. Il 39% non ha avuto alcuna ricevuta per il pagamento dell'affitto o l'ha avuta per un importo inferiore.

COSTI ALTI, QUALITÀ NON SEMPRE

Il 19% degli intervistati ritiene l'affitto troppo costoso rispetto alla dimensione e al comfort della casa, l'8% non raccomanderebbe la casa.



Affittare una casa per le vacanze senza farsi imbrogliare e scegliere la polizza giusta: per iniziare bene l'estate.

Dalla cronaca locale di Rimini today: "Affittava case fantasma a sprovveduti turisti, individuata la truffatrice seriale". Il fatto: "La donna metteva su internet annunci di case in affitto a pochi passi dal mare e a prezzi particolarmente allettanti. Gli interessati, spinti anche dalla convenienza, non esitavano a mettersi in contatto con la 33enne, la quale, dopo essersi accordata per l'affitto e per il versamento della caparra, per rendere la cosa ancora più credibile inviava alle vittime copie dei contratti. Una volta incassato l'anticipo, per un importo che variava tra i 600 e i 1.000 euro, attraverso bonifico bancario o Postepay la donna poi spariva dalla circolazione e, solo una volta arrivati a Rimini per la sospirata vacanza i turisti scoprivano di essere finiti in trappola".

La truffa delle case vacanza fantasma è un grande classico che, ahinoi, non passa mai di moda, insieme a quello di case bellissime sulle foto, con la spiaggia a due passi, che si rivelano essere poi vere e proprie catapecchie oppure che sono state già affittate ad altri perché l'annuncio è stato pubblicato da un truffatore che ha incassato la caparra e si è poi volatilizzato.

Abbiamo intervistato chi ha affittato una casa per le vacanze negli ultimi tre anni attraverso un questionario (vedi i risultati qui a lato). Ci sono stati problemi nell'8% dei casi. Tra i più frequenti riferiti dagli intervistati c'è proprio la delusione di trovare una casa di livello inferiore a quanto promesso al momento dell'affitto, così come elettrodomestici che non funzionavano bene e problemi di sicurezza in casa (ad 

DOSSIER

VIAGGIARE

Scegli le coperture giuste

► esempio, l'impianto elettrico). Come evitare che ci rovinino le vacanze?

Imparando a usare la rete con la giusta diffidenza, ma allo stesso tempo approfittando delle opportunità che offre.

Internet è uno strumento scelto per trovare la casa delle vacanze nel 64% dei casi, soprattutto tramite siti o app specializzate come Airbnb, Booking, Expedia, Homeaway. Per non incappare nelle case "fantasma", diffidate dell'annuncio se:

> i prezzi sono stracciati: se l'affitto è molto più basso della media rispetto a quelli della zona iniziate a dubitare e fate le verifiche;

> le foto della casa e del luogo di vacanza sono troppo belle: possono essere state prese da siti internet, quindi meglio chiederne altre, magari dall'esterno in cui si vede il numero civico;

> la caparra viene chiesta con ricarica di una carta prepagata, un vaglia o attraverso agenzie di Money transfer (come Western Union o Money Gram): tutti mezzi che rendono difficile l'identificazione dell'intestatario, al contrario del bonifico che si appoggia a un conto corrente con un titolare;

> il proprietario non risponde mai al telefono.

Oltre a considerare questi aspetti, quando vi attivate per cercare, vi consigliamo di consultare soprattutto i siti di annunci su cui si può anche prenotare, così avrete una forma di garanzia in più rispetto a chi si fa contattare solo via email o per telefono; leggete le recensioni lasciate dagli altri ospiti.

Se siete decisi ad affittare la casa perché vi sembra tutto a posto, chiedete al proprietario un contratto di locazione firmato con tutti i suoi estremi, i dettagli della casa, il prezzo e tutti i servizi compresi (aria condizionata, luce, gas...).

Non cancellate email e sms con cui avete

LE NOSTRE SCELTE

**Filo Diretto
AmyEasy
Vacanza Completa**

www.filo.diretto.it
Tel. 039.6056804

È la polizza viaggi migliore (senza l'assistenza al veicolo), per una famiglia di tre persone (2 adulti di 45 anni e un figlio di 10 anni) che viaggia in Italia o in Europa.

Abbiamo considerato i seguenti massimali:

-1.000 euro per il bagaglio;

-10.000 euro per le spese mediche (se si viaggia in Italia);

-100.000 euro per le spese mediche se si viaggia in Europa.

POLIZZE VIAGGIO SENZA ASSISTENZA AUTO
FAMIGLIA DI 3 PERSONE CHE VIAGGIA IN ITALIA

Compagnia e prodotto	Premio lordo in euro (marzo 2016)	Assistenza alla persona	Spese mediche	Bagaglio	Annullamento	Qualità globale %
FILO DIRETTO AmyEasy Vacanza Completa	190	*****	*****	*****	****	81
EUROP ASSISTANCE Viaggi Nostop Vacanza + Viaggi Nostop Annullamento base	155,60	*****	*****	****	****	80
AIG TravelGuard Viaggio Singolo	81,6	****	*****	****	****	78
SARA Viaggiare base + annullamento	253	*****	*****	****	****	77
REALE MUTUA Buon Viaggio Reale	344,44	****	*****	*****	****	77
HOLINS (AIG) Assicurazione viaggio	104,40	****	*****	****	****	77
GLOBY Globy Rosso + Globy Bagaglio + Globy Gallo	244,20	****	*****	****	****	73
ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE Travel Care + Travel Cancel	184,20	****	*****	****	****	72
UNIPOLSAI Viaggi	294	****	****	****	****	71
ERV Tutto compreso - TOP	205,04	****	*****	****	****	71
GLOBAL ASSISTANCE Via Pass	160,20	****	****	****	****	71
GENERALI ITALIA Generali SellInViaggio	378	****	****	*****	***	69
AXA Protezione in viaggio	138,2	****	*****	****	****	69
AXA ASSISTANCE Assicurazione multirischi viaggi	93,46	****	****	****	****	67
COVERWISE (AXA ASSISTANCE) Viaggio singolo (Copertura medica e bagaglio + Annullamento)	120,26	****	****	****	****	65
ZURICH Viaggiare nel mondo	111	****	****	****	nd	53
GLOBAL ASSISTANCE ViaggioClick	44,30	***	****	****	nd	49
GENERTEL 4 Travelers (Protezione salute + imprevisti) - acquistabile solo tramite app	155	***	****	****	nd	48
GENERTEL Viaggi	71	**	****	nd	nd	25

COME VALUTIAMO

La qualità nelle prove è indicata attraverso un numero di stelle, da uno (pessimo) a cinque (ottimo).

La qualità globale è espressa da un voto in centesimi. Il colore azzurro nelle tabelle indica i prodotti di qualità globale buona o ottima. Il colore nero i prodotti consigliati. n.d.: non disponibile.

Attenzione, nel momento in cui scriviamo, Columbus non copre i viaggi in Italia.

concordato i dettagli con chi vi affitta la casa. La nostra inchiesta mostra che la caparra è stata chiesta agli intervistati nella maggior parte dei casi e in un caso su dieci era superiore al 30% dell'affitto totale.

Il consiglio è, ovviamente, di non pagare mai l'intero prezzo in anticipo, ma anche di concordare una caparra non superiore al 25-30% del totale.

Ricordate che la caparra è un anticipo del pagamento che può essere trattenuto dal proprietario della casa se annullate la prenotazione o non vi presentate, ma vi dà anche diritto, in caso di annullamento del contratto

da parte del proprietario, a vedervi restituito il doppio della cifra che avete sborsato come caparra. Fatevi fare sempre la ricevuta chiedendola espressamente se il proprietario "si dimentica". Un oblio molto frequente anche per l'affitto, secondo i dati della nostra inchiesta: quattro volte su dieci.

Se l'aria condizionata non funziona

Che fare se, una volta arrivati nel luogo di vacanza, la casa ha problemi?

Per esempio, l'aria condizionata non funziona e il mare non è a 100 metri, ma a un chilometro? Meglio comunicare subito i

difetti al proprietario o all'agenzia che ve l'ha affittata e documentare il tutto con foto e video. Potete chiedere una riduzione del canone d'affitto o la risoluzione del contratto e anche il risarcimento dei danni subiti, non solo economici (spese sostenute, giorni di vacanza persi), ma anche biologici (lo stress psicofisico che deriva dalla vacanza rovinata).

Purtroppo, tra gli intervistati che hanno avuto problemi con la casa presa in affitto, il 24% non li ha risolti e il 27% solo parzialmente. È anche importante far constatare subito al proprietario eventuali difetti (per

POLIZZE VIAGGIO SENZA ASSISTENZA AUTO

FAMIGLIA DI 3 PERSONE CHE VIAGGIA IN EUROPA (SPAGNA)

Compagnia e prodotto		Premio lordo in euro (marzo 2016)	Assistenza alla persona	Spese mediche	Bagaglio	Annullamento	Qualità globale %
■	FILO DIRETTO AmyEasy Vacanza Completa	351	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★	80
	EUROP ASSISTANCE Viaggi Nostop Vacanza + Viaggi Nostop Annullamento base	266,30	★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	79
	SARA Viaggiare base + annullamento	368	★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	76
	GLOBY Globy Rosso + Globy Bagaglio + Globy Giallo	360,60	★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	76
	ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE Travel Care + Travel Cancel	261,30	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	76
	AIG TravelGuard Viaggio Singolo	123,6	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	76
	REALE MUTUA Buon Viaggio Reale	524,66	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	74
	HOLINS (AIG) Assicurazione viaggio	104,40	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	74
	COLUMBUS DIRECT Assicurazione Premium	112,39	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	73
	AXA Protezione in viaggio	227,64	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	72
	UNIPOLSAI Viaggi	350	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	71
	GLOBAL ASSISTANCE Via Pass	431,40	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	71
	ERV Tutto compreso - TOP	275,03	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	69
	AXA ASSISTANCE Assicurazione multirischi viaggi	149,43	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	67
	GENERALI ITALIA Generali SeiInViaggio	525	★★★	★★★★	★★★★★	★★★	67
	COVERWISE (AXA ASSISTANCE) Viaggio singolo (Copertura medica e bagaglio + Annullamento)	153,87	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	65
	ZURICH Viaggiare nel mondo	303	★★★★	★★★★	★★★★	n.d.	54
	GENERTEL 4Travelers (Protezione e salute + Imprevisti) - acquistabile solo tramite app	183	★★★	★★★★	★★★★	n.d.	48
	GLOBAL ASSISTANCE ViaggioClick	252,70	★★★★	★★★★	★★★★	n.d.	48
	GENERTEL Viaggi	91	★★	★★★★	n.d.	n.d.	25

PRIMA DI STIPULARE UNA POLIZZA CONTROLLA SE QUALCHE COPERTURA È GIÀ COMPRESA NELL'RC CAPOFAMIGLIA O RC AUTO

DOSSIER

VIAGGIARE

Contratto e ricevuta per farsi valere

CHI AFFITTA LA CASA TRAMITE L'AGENZIA IMMOBILIARE È MENO SODDISFATTO DI CHI PRENOTA TRAMITE I SITI SPECIALIZZATI O LE AGENZIE DI VIAGGIO

► esempio malfunzionamento dell'aria condizionata, pareti scrostate, rubinetti non funzionanti) prima o al momento della firma del contratto, chiedendo che provveda a porvi rimedio o comunque concordando una riduzione del canone tenuto conto delle condizioni dell'immobile.

Fate riportare sul contratto i difetti dell'immobile, in modo tale da non correre il rischio che, al termine della locazione, il proprietario chieda il pagamento di danni che in realtà esistevano già prima. Se non lo fate, si presume che la casa sia stata ricevuta in buono stato di manutenzione.

Verba volant, scripta manent

Per farsi valere è importante anche avere stipulato un contratto scritto con il proprietario: peccato che in quasi la metà dei casi gli intervistati non hanno firmato un contratto (o accettato le condizioni sul sito).

Bisogna anche dire che i contratti di locazione turistica sono validi sia se conclusi verbalmente sia per iscritto, ma come si dice "verba volant, scripta manent", perché solo così si ha una prova certa di quanto si è pattuito. Quindi, al telefono conviene limitarsi a un contatto informativo: poi, meglio mettere tutto nero su bianco anche via email, con un contratto scritto, firmato da entrambe le parti (devono essere registrati solo se superano i 30 giorni di durata).

Se le cose vanno male e la casa si rivela una delusione possiamo sempre giocare la carta reputazionale, spiegando al proprietario che faremo una recensione negativa sul web. Che sarà d'aiuto a futuri vacanzieri e, forse, renderà più ragionevole il proprietario nei nostri confronti.

La copertura giusta

Le polizze vacanze offrono una serie di coperture per i diversi problemi che si possono avere durante il viaggio. Se la destinazione è extraeuropea, soprattutto se si va negli Stati Uniti o in Canada, la copertura sanitaria è consigliata con un massimale elevato, visti gli alti costi delle cure.

Se si viaggia in Italia non è necessaria una

polizza: per ricevere l'assistenza medica basta la tessera sanitaria. Anche nei Paesi dell'Unione europea (incluse Svizzera, Islanda, Norvegia e Liechtenstein) con la tessera sanitaria alla mano si può accedere alle cure "necessarie" con le stesse regole che si applicano ai cittadini del Paese.

La copertura sui bagagli è utile in caso di danni, furto o smarrimento solo se viaggiate in aereo, pullman, treno o traghetto. O nel caso di furto in albergo. Se fate la vacanza in auto o in moto la polizza non è solitamente molto conveniente, perché ci sono parecchie limitazioni.

L'indennizzo è generalmente basato sul valore commerciale dei beni danneggiati, rubati o smarriti. A questa garanzia viene associata quella che riguarda gli "acquisti di prima necessità" quando ci rubano il bagaglio o viene consegnato in ritardo in caso di viaggio in aereo.

Viaggio annullato

Se annullate il viaggio siete tutelati solo se l'impedimento è dovuto a un motivo "di forza maggiore": malattia o infortunio (vostro o di un familiare), decesso di un parente, danneggiamento della casa, revoca delle ferie, furto dei documenti di viaggio... In questi casi la polizza consente di recuperare, in tutto o in parte, le somme da pagare a titolo di penale per i biglietti, albergo o affitto della casa per le vacanze.

Prima di stipulare una polizza viaggio verificate sempre se siete titolari di altre polizze che vi tutelano anche in vacanza, come ad esempio una polizza infortuni per attività professionale ed extraprofessionale o una polizza rc capofamiglia.

Controllate anche la vostra polizza rc auto: spesso nelle garanzie è prevista anche l'assistenza al veicolo.

Turisti non per caso

Abbiamo analizzato le polizze che dovrebbero dare una risposta ai problemi che possono capitare durante una vacanza.

Abbiamo considerato due profili di viaggiatore: il turista che viaggia in Italia con la sua

famiglia composta da tre persone (due adulti di 45 anni e un figlio di 10 anni) e quello che va in vacanza in Spagna sempre con tre persone. Abbiamo chiesto alle compagnie i premi assicurativi tenendo conto dei seguenti massimali: 1.000 euro per il bagaglio (indipendentemente dal luogo di vacanza), per le spese mediche 100.000 euro per la Spagna e 10.000 euro per l'Italia.

In caso di massimali differenti, abbiamo tenuto conto dei premi riferiti a quelli più vicini a quelli ipotizzati.

Le nostre classifiche (viaggio in Italia / viaggio in Europa) le trovate alle pagine 10 e 11. Noterete che per alcune compagnie sono indicati i nomi di più prodotti perché ciascuno di essi copre alcune specifiche garanzie (per esempio, l'annullamento viaggio). Axa non ha collaborato, così abbiamo fatto il preventivo sul suo sito.

L'assistenza alla persona è una copertura che assicura un aiuto nei casi in cui l'assicurato si trovi in difficoltà per tutta una serie di possibili inconvenienti: per esempio, si va dall'anticipo di denaro per spese impreviste all'organizzazione del rientro sanitario su aereo sanitario attrezzato e con personale medico nei casi più gravi.

L'assistenza al cliente viene data attraverso una Centrale Operativa, attiva 24 ore su 24, per via telefonica. ■

RISPARMIA CON NOI Partire tranquilli

Se ci sono problemi con chi vi ha affittato la casa per le vacanze o con l'albergo, il tour operator... potete chiamare il nostro servizio di consulenza giuridica allo 02/6961550 dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18.

Per i nostri soci, la polizza Europ Assistance Viaggi Nostop Vacanza è scontata al 20%. Questa polizza, con l'assistenza al veicolo, è risultata la migliore del test (premio di 311,30 euro per il viaggio in Spagna, 200,60 euro per quello in Italia). C'è anche la commissione di conciliazione per la risoluzione amichevole di eventuali controversie. Trovii dettagli su:

www.altroconsumo.it/vantaggi