

Vacanze lombarde

Abbiamo visitato 18 località tra montagna, laghi e città usando le piattaforme online per affittare stanze e case per brevi periodi. Ecco come è andata.

di Marta Buonadonna

I NUMERI DELLA NOSTRA INCHIESTA

85

VISITE

In località di montagna, di lago e in diverse città della Lombardia



45%



28%



15%



12%

Intoppi, problemi e imprevisti incontrati lungo il tragitto

18%
casi in cui la registrazione è stata difficoltosa

4 utenti
su 18 che si sono registrati su Airbnb lamentano l'eccessiva quantità di dati richiesti

22 casi
in cui la piattaforma non ha fornito una ricevuta di pagamento immediata e chiara (26%)

7%
delle volte c'è stato qualche problema con i pagamanti

84%
la soddisfazione complessiva più alta, raggiunta da Airbnb

19%
degli alloggi si sono rivelati non di privati, ma gestiti da agenzie immobiliari oppure come B&B

24%
delle visite ha avuto qualche imprevisto che ha generato insoddisfazione

14%
la percentuale più alta di utenti insoddisfatti, tra chi ha usato Homeaway; secondo Airbnb, con l'11%

Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Lombardia con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico – ripartizione 2015

Dopo 85 sopralluoghi svolti in diverse province della Lombardia dai nostri collaboratori in forma anonima e un'analisi professionale sul funzionamento di quattro piattaforme (Airbnb, Homeaway, Housetrip, Wimdu), con un particolare approfondimento sugli aspetti legali, abbiamo finalmente un quadro più chiaro dei punti forti e delle lacune della sharing economy applicata alle locazioni turistiche. Il tema di maggiore attualità resta quello fiscale, con Airbnb, vero gigante del settore, che si è rifiutata di adempiere a quanto previsto dalla legge che impone alle piattaforme di versare direttamente all'Agenzia delle Entrate il 21% dei guadagni di chi offre la propria casa in affitto sulla piattaforma, la cosiddetta cedolare secca. Ci spiega tutto la nostra esperta nel riquadro a fianco.

Facile, chiaro e sicuro?

Lo scopo dell'inchiesta era capire come funzionano le piattaforme, se l'esperienza di ricerca, registrazione e pagamento online è facile e gradevole per l'utente e se, come la sharing economy promette, su questi siti si crea un senso di appartenenza a una comunità, dove chi oggi è *guest*, cioè la persona che cerca un alloggio per una breve vacanza, domani potrebbe trasformarsi in *host*, quindi mettere a disposizione una sua proprietà sulla stessa piattaforma.

E poi: quanto sono chiari i termini e le condizioni? La normativa di riferimento comprende il Decreto e-commerce, il Codice del consumo, il Codice civile e la legislazione regionale in materia di turismo. Spesso le piattaforme non rispettano appieno quanto previsto dalle leggi, soprattutto per quel che riguarda la trasparenza dei termini contrattuali e nell'indicazione del prezzo, che

in alcuni casi, aggiunte spese per la pulizia e commissioni, può arrivare ad ammontare anche al doppio rispetto a quanto compare nell'annuncio.

Non sono ben specificate nemmeno eventuali penali o esclusioni di responsabilità, e lasciano a desiderare le informazioni precontrattuali, per esempio le informazioni date al guest sull'host prima della conclusione del contratto. Non c'è molta chiarezza nemmeno su ciò che il viaggiatore può aspettarsi di trovare una volta giunto a destinazione in termini di arredi, accessori, tipo di abitazione.

Se qualcosa va storto

Le piattaforme in genere non intervengono nella risoluzione delle controversie che dovessero verificarsi tra gli utenti. È importante tenerlo a mente per non pensare che, in caso di problemi, sarà la piattaforma con la quale avete effettuato la prenotazione a togliervi dai guai. Airbnb, a differenza dei concorrenti, non si tira indietro, ma le sue modalità di intervento non sono chiare né facilmente individuabili sul sito, quindi è difficile capire quale aiuto concreto darà.

I nostri incaricati hanno effettuato 85 pernottamenti in alloggi prenotati sulle piattaforme: 38 su Airbnb, 24 su Homeaway, 13 su Housetrip e 10 su Wimdu. Se nel complesso questo modo di viaggiare è stato promosso da chi lo ha provato, in 20 casi su 85 (24%) sono capitati imprevisti (appartamenti diversi o con meno posti letto di quanto indicato, lunghe procedure per l'accesso all'alloggio, trascuratezza o scarsa pulizia) che hanno lasciato nei nostri vacanzieri un po' di amaro in bocca. Nelle prossime pagine trovate le testimonianze dei nostri incaricati, ai quali per ovvi motivi abbiamo cambiato i nomi. Le esperienze però sono tutte vere.

LA NOSTRA ESPERTA



Tatiana Oneta
Fisco

Quali obblighi fiscali sono previsti per chi mette una casa in affitto su una piattaforma di sharing?

«Per i contratti di affitto sotto i 30 giorni sottoscritti a partire dal 1° giugno 2017 è entrata definitivamente in vigore la cedolare secca».

Come si paga questa tassa?

«La ritenuta del 21% viene trattenuta sul canone di locazione dall'intermediario, se partecipa alla riscossione del denaro, come nel caso delle piattaforme prese in esame. Oltre a trattenere l'importo, inviato poi all'Agenzia delle Entrate, le piattaforme sono obbligate a fornire all'host una certificazione dei guadagni e delle imposte versate a fine anno, come fanno ad esempio i datori di lavoro».

Cosa bisogna fare se la cedolare secca non è stata trattenuta?

«AirBnb al momento si rifiuta di operare da sostituto d'imposta, perché questo comporterebbe avere una organizzazione stabile in Italia o anche solo un rappresentante fiscale. La partita qui, è bene ricordarlo, si gioca anche sulle tasse dei grandi operatori, non solo su quelle dei contribuenti. Chi dà in affitto la propria casa su una piattaforma di sharing comunque inserirà i guadagni in dichiarazione dei redditi e pagherà la cedolare secca dopo anziché prima, senza sanzioni».



PROMESSA



REALTÀ

Nell'annuncio si vede un'ampia stanza di ingresso con angolo cottura e divano, luminosissima e spaziosa. In realtà la stanza è più buia, più piccola e più ingombra. Le foto a volte ingannano.

LA VACANZA IN QUATTRO TAPPE

1. Registrazione

Per poter fruire dei servizi offerti tutte le piattaforme richiedono agli utenti una registrazione. Questo procedimento presenta diversi gradi di profondità a seconda della piattaforma.

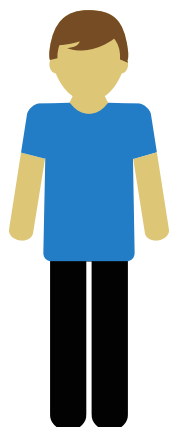
Airbnb propone vari passaggi chiedendo di inserire parecchie informazioni e conclude la procedura con un invito all'utente a inviare un documento per verificare la sua identità. Le altre piattaforme chiedono di compilare solo un rapido form.

Chi ha effettuato la registrazione appositamente per questa inchiesta non ha riscontrato particolari problemi, ma su un totale di 44 registrazioni, nel 18% dei casi la procedura è stata ritenuta difficoltosa soprattutto per la quantità di dati da inserire (specialmente con Airbnb), il che dimostra quanto sia difficile trovare un equilibrio tra meccanismi di garanzia e facilità d'uso del servizio online.

Giorgio, 31 anni, in viaggio verso Cremona, racconta: «Ho dovuto fornire nome, cognome, data di nascita, indirizzo mail, e in seconda battuta, il numero di cellulare, una foto, e la foto della carta d'identità: registrazione molto macchinosa». Housetrip fornisce una facile scorciatoia, **come spiega Simona, 39 anni:** «Sono già registrata a Tripadvisor per cui ho potuto loggarmi usando quei dati. Molto semplice». Gli utenti che usano queste piattaforme hanno a cuore la propria privacy e provano fastidio quando viene invasa. **Anna, 47 anni** non ha gradito, per esempio, che Wimdu richiedesse l'accesso a diversi dati del profilo Facebook, necessario per l'iscrizione, oltre alla foto.

IL NOSTRO PARERE

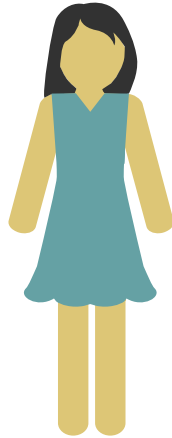
Fiducia e reputazione: due pilastri su cui si fondano molte piattaforme di sharing. **È positiva la presenza di strumenti per l'identificazione, come il sistema di verifica del documento di identità.**



«La piattaforma richiede il numero di telefono durante la registrazione: farlo solo quando e se l'utente effettua la prenotazione sarebbe più consumer friendly»

Lorenzo, 41 anni, utente di Airbnb

2. Ricerca, prenotazione e pagamento



«Mi hanno chiesto di confermare la mia identità digitale, connettendomi a un servizio a scelta tra Gmail, Facebook e LinkedIn: ogni volta che tentavo una connessione il sistema mi diceva che non era andata a buon fine e di provare con un altro social»

Raffaella, 32 anni, ha usato Airbnb

Il motore di ricerca degli alloggi funziona bene in tutte le piattaforme. La ricerca si può affinare con l'uso di numerosi filtri che però a volte non compaiono in forma gradevole ed efficace (è il caso di Homeaway) o variano in base all'appartamento mostrato, rendendo difficile il confronto tra gli alloggi (avviene su Housetrip). Spesso, infine, sono troppo stringate le descrizioni delle case: sarebbe auspicabile una maggiore chiarezza rispetto alla fornitura di asciugamani e lenzuola. Trovata la sistemazione di proprio gradimento, occorre inserire i dettagli del pagamento per confermarne la prenotazione.

Tutti i pagamenti sono andati a buon fine, ma alcune volte ci sono stati dei problemi nel processo. In parecchi casi la piattaforma non fornisce una notifica di autorizzazione al pagamento chiara e immediata in attesa della conferma dell'host. Alcuni nostri collaboratori sono rimasti per un po' con il dubbio se la prenotazione fosse andata a buon fine o meno e se i soldi fossero stati o no presi in consegna dalla piattaforma. **Carla, 39 anni, che ha prenotato su Housetrip** racconta: «Il pagamento non è riuscito, ho controllato il conto Paypal e non risultava l'addebito. Ho ripetuto la procedura un'ora dopo, ma la casa non risultava disponibile».

Il passaggio dei soldi all'host, avviene dopo aver effettuato il check-in. Solo Homeaway si prende 5-7 giorni lavorativi. In qualche caso però è capitato ai nostri viaggiatori di trovarsi a pagare non tramite la piattaforma, ma direttamente all'host al momento del checkout. Si tratta di un

comportamento scorretto. Se è vero che le piattaforme non si assumono responsabilità nella transazione tra host e guest, il fatto che il pagamento sia trasferito all'host solo dopo il check-in può rappresentare uno stimolo a rispettare gli impegni.

Sul prezzo non sono mancate sorprese. Tutte le piattaforme in fase di chiusura della prenotazione esplicitano i costi del servizio ma non dicono se sono fissi o in percentuale. **Pietro, 32 anni, in viaggio per Manerba Del Garda**, ha lamentato che su Wimdu «il costo della prenotazione risultava maggiorato per i costi relativi a Paypal». Su 85 prove, solo in 16 casi il prezzo che è stato pagato alla prenotazione è rimasto invariato rispetto a quanto visto nell'annuncio. Le variazioni massime registrate sulle diverse piattaforme sono state notevoli (37% su Wimdu, 44% su Housetrip, 102% su Homeaway e addirittura fino al 118% su Airbnb). Questo significa che gli annunci sono di fatto poco confrontabili tra loro, perché il loro prezzo reale lo si scopre solo prenotandoli. Risulta difficile, quindi, valutarne davvero la convenienza, anche rispetto all'albergo. In generale per queste fasi del procedimento le piattaforme che hanno riscosso un gradimento minore sono state Homeaway e Wimdu troppo avarie di informazioni contrattuali.

IL NOSTRO PARERE

Le informazioni sulle condizioni contrattuali e quelle sulle dotazioni degli alloggi potrebbero essere più chiare e dettagliate. **Diffida degli host che ti chiedono di pagare in contanti.**

3. Accoglienza, verifica e checkout

Parte di ciò che rende unica un'esperienza di viaggio in appartamento rispetto all'albergo o altre strutture turistiche, è l'incontro con il proprietario. Il senso della *sharing economy* è proprio quello di far incontrare le persone, di condividere anche esperienze. Non sempre però è stato possibile capire se l'alloggio scelto era davvero di un privato o se era gestito a livello professionale.

Eleonora, 33 anni è stata a Como con Airbnb:

«Al nostro arrivo non abbiamo trovato Andrea, con il quale avevamo preso accordi, ma una signora con la sua assistente, impegnate nella gestione di diversi appartamenti situati nello stesso edificio. Gentili e disponibili, ma di certo non si tratta di un privato che affitta la propria casa nel tempo libero». Un'esperienza simile l'ha fatta **Claudia, 49 anni, a Bormio:** «Ero convinta di aver prenotato da un privato ma all'arrivo, dopo aver fatto tutto da sola, trovando le chiavi sotto lo zerbino e con le sole indicazioni che mi erano state fornite via mail, mi sono resa conto da documenti rinvenuti in casa che si trattava di un'agenzia. Esperienza nel complesso positiva, ma decisamente fredda, senza nessun contatto umano».

Anche per **Michela, 27 anni, diretta a Moniga del Garda con Airbnb,** c'è stata qualche sorpresa:

«Ho dovuto contattare più volte l'host perché era sfuggente e non avevo assolutamente capito che si trattasse di un B&B». **Racconta Andrea, 42 anni in viaggio a Milano con Housetrup:** «Probabilmente chi ci ha ricevuto è un'impiegata dell'agenzia. Era straniera e parlava solo inglese. Ci ha accolto in modo molto freddo, quasi infastidito».

Oltre alla natura amatoriale o professionale della locazione, possono esserci altre differenze tra quanto visto o dichiarato sul sito della piattaforma e la realtà che si scopre sul posto. **Michela, 40 anni è stata a Milano con Homeaway:** «Mi è stato chiesto di lasciare l'appartamento la mattina dopo, prima dell'ora indicata sul sito. La casa era più piccola, arredata con mobili vecchi e non proprio pulita: deludente nel complesso».

Per Francesca, 39 anni, in vacanza a Desenzano con Housetrup,

«l'appartamento non vale assolutamente il prezzo pagato. È come in foto a livello di arredi, ma non pulitissimo e ci sono infiltrazioni di muffa sul soffitto». Le fa eco **Laura, 45 anni, che ha trovato l'appartamento affittato vicino a Manerba del Garda con Airbnb** «molto più triste di come sembrava in foto. Si capiva che i mobili erano parecchio usati». Non sono mancate le esperienze positive. In diversi casi l'alloggio è risultato più bello rispetto alle foto e qualche host si è fatto in quattro per rendere il soggiorno piacevole.

È capitato a Dora, 34 anni, in vacanza a Moniga del Garda con Housetrup:

«All'arrivo abbiamo trovato una bottiglia di prosecco in frigo, frutta, acqua e succhi. In bagno c'erano diversi tipi di shampoo e balsamo, due spazzolini sigillati con un dentifricio nuovo».

IL NOSTRO PARERE

In diversi casi c'è poca chiarezza su ciò che l'ospite può trovare all'arrivo, sia per quel che riguarda la tipologia di sistemazione, gli ambienti e le dotazioni, sia rispetto all'interlocutore che si troverà di fronte.

4. Cancellazione

Quando si prenota una vacanza può capitare qualche imprevisto che costringe a modificare i propri piani e a rinunciare al soggiorno. Su Airbnb, Wimdu e Housetrup i termini di cancellazione sono sempre riportati all'interno dell'annuncio, mentre su Homeaway bisogna fare un clic in più e andare nel dettaglio del prezzo. La politica di cancellazione è decisa sempre dal proprietario, ma la sua gestione cambia molto da una piattaforma all'altra.

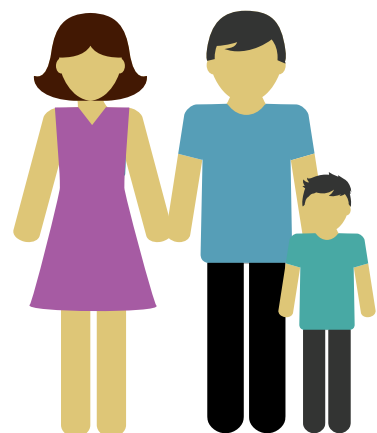
Con Airbnb è immediata e facilmente raggiungibile, mentre con le altre tre si tratta di un percorso tortuoso e complicato da individuare.

I termini di cancellazione in assoluto più favorevoli a chi prenota sono quelli flessibili previsti da Airbnb: rimborso totale fino a un giorno prima dell'arrivo. Ma la stessa piattaforma consente di imporre anche termini più rigidi e gli host in qualche caso arrivano a rimborsare solo il 50% della somma se la cancellazione avviene meno di 60 giorni prima della data stabilita per il viaggio. La politica "Rilassata" di Homeaway prevede il rimborso totale solo se si cancella fino a 14 giorni prima del soggiorno, e i tempi vanno via via allungandosi con le politiche più severe. Con Housetrup si perde comunque almeno il 25% dell'importo, mentre Wimdu prevede sempre il pagamento di una penale.

Abbiamo fatto due prove di cancellazione per ogni piattaforma, una per verificare le politiche di rimborso totale, l'altra prova per le politiche di rimborso parziali. Nessun problema da segnalare, se non la scarsa performance del servizio Wimdu, che ha scambiato due richieste separate per la stessa inviata due volte e ha tardato a dare loro seguito.

IL NOSTRO PARERE

Leggi attentamente i termini della cancellazione prima di prenotare, perché rischi di perdere anche metà della somma versata alla prenotazione.



«Mancava ogni comfort. Le foto sul sito corrispondevano alla realtà, ma si diceva genericamente che la casa era dotata di ogni comodità, invece l'alloggio era semplicissimo, senza elettrodomestici e senza nemmeno il bidet»

Caterina, 47 anni,
in vacanza a Moniga del Garda con Airbnb

Mentre con gli altri servizi la conferma di cancellazione avviene in giornata, nelle prove svolte su Wimdu abbiamo dovuto aspettare qualche giorno prima di ricevere le informazioni e i rimborsi. È anche l'unica piattaforma che richiede sempre di pagare una penale per la cancellazione.