

## Settembre, l'estate prosegue

“Le previsioni per il mese di settembre inducono a guardare con fiducia all'evoluzione della stagione estiva, che è stata sin qui caratterizzata da un andamento medio a macchia di leopardo, nel complesso non eccezionale”.

Sono le parole del presidente di Federalberghi, Bernabò Bocca, a commento di un'indagine sulle vacanze degli italiani, realizzata da Federalberghi con il supporto tecnico dell'Istituto ACS Marketing Solutions.

Il 21,1% degli italiani che andranno o sono andati in vacanza durante l'estate 2018, farà almeno un giorno di vacanza nel corso del mese di settembre. Si tratta di un dato in netta crescita rispetto al 14,9% del 2017 ed al 13,9% del 2016.

Per il 19,5% si tratterà della vacanza principale (contro il 12,4% del 2017 e il 9,2% del 2016), mentre gli altri si concederanno un supplemento di relax durante i week end.



Nel mese di settembre 2018, sono attesi in alberghi, campeggi e strutture ricettive complementari più di tredici milioni di turisti.

Il flusso è in costante crescita: negli ultimi dieci anni (2017/2008) gli arrivi sono aumentati di oltre il 36% (+52,7% per gli stranieri e +18,8% per gli italiani).

### S O M M A R I O

*Settembre, l'estate prosegue*  
*Portali di prenotazione*  
*Stop abusivismo*  
*TFR luglio 2018*  
*Marche*  
*IBTM World Barcellona*  
*Enit*  
*Bibione*  
*Giornata mondiale del turismo*  
*Fondo Forte*

“Gli italiani stanno imparando a sfruttare i vantaggi della vacanza a settembre - sottolinea Bocca - tra cui spiccano la bellezza dei posti senza affollamento e senza code e la possibilità di usufruire di prezzi più competitivi.”

follow us on  
**twitter**  
**FAIAT FLASH**

Quindicinale di informazione tecnico-professionale per FEDERALBERGHI a cura di ISTA Istituto Internazionale di Studi, Documentazione e Promozione Turistico-Alberghiera Direttore Responsabile Alessandro Massimo Nucara Redazione ed Amministrazione via Toscana, 1 00187 Roma tel. 0642034610 - telefax 0642034690 - Diffusione 27.000 copie online - disponibile anche su [www.federalberghi.it](http://www.federalberghi.it)

Nel mese di settembre, le imprese del turismo danno lavoro a quasi un milione e centosessantamila lavoratori, che scendono a quasi novecentotrentamila a novembre.

“Se si riuscisse a prolungare la stagione di due mesi - conclude Bocca - si produrrebbe un aumento immediato dell'occupazione, con effetti concreti per quasi duecentotrentamila persone, in massima parte di giovane età: più del 71% ha meno di quarant'anni e più del 47% meno di trenta”.

## Trivago

### Portali di prenotazione

Federalberghi ha chiesto all'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria di bloccare la diffusione di uno spot televisivo di Trivago che, nel bel mezzo dell'estate, periodo clou per le vacanze di circa 35 milioni di italiani, martella il pubblico con un messaggio ingannevole, nel quale il portale afferma di mostrare il prezzo praticato direttamente dall'hotel.

Il claim afferma: “Trivago ti mostra il prezzo praticato direttamente dall'hotel ed il prezzo di oltre 200 siti di prenotazione diversi. Tri-

vago confronta, la scelta è tua”.

**trivago**

La federazione degli albergatori evidenzia come il messaggio sia “ingannevole, poiché induce il consumatore a ritenere che sulla piattaforma sia sempre pubblicato il prezzo praticato dall'hotel e, quindi, che utilizzando la piattaforma si realizzerebbe una scelta pienamente informata.

La realtà è ben differente: Federalberghi ha segnalato allo IAP che nella maggior parte dei casi sulla piattaforma non è disponibile nessuna informazione sul prezzo praticato direttamente dall'hotel. Conseguentemente, le decisioni di acquisto avvengono sulla base di informazioni incomplete.”

Secondo Federalberghi “il messaggio risulta fuorviante anche per un secondo aspetto, in quanto lascia intendere che il servizio

offerto da Trivago venga svolto ad esclusivo beneficio del consumatore ed omette di comunicare che gli annunci presenti sulla piattaforma sono inserzioni a pagamento. In altri termini, il servizio offerto non consiste nella segnalazione delle migliori condizioni disponibili, ma nella pubblicazione di un mero elenco di annunci pubblicitari”.

Qualche giorno più tardi, l'autorità antitrust australiana ha citato in giudizio Trivago innanzi alla Corte federale, sostenendo che gli spot televisivi del portale contengono un messaggio ingannevole.

In attesa della decisione dello IAP sullo spot italiano, Federalberghi invita coloro che non hanno ancora prenotato per la propria vacanza a non limitarsi a consultare un solo canale informativo ed a contattare sempre l'albergo (mediante il sito internet della struttura, la posta elettronica o il telefono), al fine di verificare le condizioni particolari

via Lucullo, 3  
00187 Roma



www.ebnt.it  
info@ebnt.it

**una rete integrata al servizio dei lavoratori e delle imprese**

che la struttura riserva agli ospiti che prenotano direttamente”.

Non è la prima volta che il comportamento dei portali di prenotazione viene sottoposto ad indagine da parte delle autorità di controllo.

Di seguito, alcuni casi eclatanti registrati di recente, sui quali sono intervenute le autorità di controllo, italiane ed europee.

### **Tutela dei consumatori e insufficiente trasparenza dei prezzi**

Il 16 luglio 2018 la Commissione UE ha ammonito severamente Airbnb.

Entro la fine di agosto, il portale ha dovrà “allineare i termini e condizioni alle norme dell’UE” del suo servizio, sia in termini di tutela dei consumatori sia di trasparenza sui prezzi mostrati.

Airbnb deve:

- modificare il modo in cui presenta le informazioni sui prezzi a seguito di una ricerca iniziale sul proprio sito web, al fine di garantire che, quando è offerto un immobile al consumatore sia fornito il prezzo totale, comprese tutte le tasse e le tariffe obbligatorie applicabili, come servizio e pulizia, o, quando non è possibile calcolare il prezzo finale in anticipo, sia comunicato in modo chiaro al consumatore che potrebbero applicarsi altri oneri addizionali;



- indicare chiaramente se l’offerta è fatta da un privato o un professionista, poiché cambiano le norme relative alla protezione dei consumatori.

### **Pubblicità ingannevole**

Il 19 febbraio 2018 l’Istituto Italiano per l’Autodisciplina della Pubblicità ha censurato lo spot di Boo-

king.com che prometteva la possibilità di cancellazione gratuita, classificandolo come “ingannevole” ed ingiungendone la cessazione.

**Booking.com**

Ad avviso dell’Istituto, il messaggio induce in errore il pubblico in merito alla vantata gratuità della possibilità di cancellare la propria prenotazione.

Il sito consente di effettuare una prenotazione offrendo infatti nella maggior parte dei casi diverse opzioni per la medesima camera, compresa quella che consente di cancellare gratuitamente la prenotazione entro il limite temporale stabilito.

Tuttavia tale opzione implica sempre un costo superiore della camera rispetto a quello della stessa che non prevede alcun rimborso.

Di conseguenza, se il consumatore sceglie l’opzione con la possibilità di cancel-

**Prenota il tuo albergo  
sul portale  
di Federalberghi**



**Via Toscana 1  
00187 Roma  
www.italyhotels.it**

lare la prenotazione, seppure l'eventuale cancellazione avverrà in effetti senza costi a suo carico, egli ha comunque già pagato per quella opzione in sede di prenotazione.

La possibilità di cancellare la prenotazione non risulta pertanto gratuita come il messaggio pubblicitario lascia invece intendere

### **Scarsa trasparenza dei portali e commissioni occulte sulle carte di credito**

Il 16 gennaio 2018 l'Autorità Antitrust italiana ha multato sei portali di viaggi, comminando una multa di oltre quattro milioni di euro.

L'Autorità ha riscontrato la presenza di informazioni non sufficientemente trasparenti e di immediata comprensione per il consumatore, che ostacolavano l'esercizio dei relativi diritti, riferite alle responsabilità del soggetto che offre il servizio di intermediazione, all'identità della piattaforma per le prenotazioni alberghiere, ai criteri in

base ai quali sono calcolati gli sconti praticati.

Le contestazioni hanno riguardato, inoltre, l'applicazione di un supplemento di prezzo in relazione alla tipologia di carta di pagamento utilizzata per l'acquisto di voli (credit card surcharge).

### **Due terzi dei portali presentano anomalie di vario genere**

Il 7 aprile 2017 la Commissione europea e le Autorità dell'UE preposte alla tutela dei consumatori hanno presentato i risultati di una verifica coordinata sui siti web che consentono di confrontare i prezzi (cosiddetti comparatori) e/o prenotare i viaggi.

In 235 casi su 352, ossia in più di due terzi dei siti controllati, sono state riscontrate delle anomalie. In particolare:

- in un terzo dei casi, il prezzo mostrato inizial-

mente non corrisponde al prezzo effettivo;

- nel 20% dei casi, le offerte promozionali non sono realmente disponibili;

- in almeno un terzo dei casi, il prezzo totale o il modo in cui il prezzo è calcolato non sono chiari;

- nel 25% dei casi, i siti non specificano che la scarsità di disponibilità è riferita solo al proprio sito.

- il 22,7% fornisce informazioni limitate (ad esempio, nome e indirizzo), mentre il 4% non fornisce alcuna informazione;

- il 21,3% dei siti presenta le valutazioni dei consumatori in modo poco chiaro e trasparente (e/o contiene elementi che possono mettere in dubbio la veridicità);

- il 10,5% dei siti non fornisce informazioni rilevanti essenziali ai fini del confronto.

**Polizza Alberghi  
massima serenità  
per ogni tipo  
di attività alberghiera**



**per saperne di più  
contatta l'Agenzia  
più vicina  
[www.zurich.it](http://www.zurich.it)**

*prima della sottoscrizione leggere il fascicolo informativo disponibile presso gli intermediari assicurativi e sul sito [www.zurich.it](http://www.zurich.it)*

## **locazioni brevi**

### **Stop abusivismo**

“Non si arresta il dilagare della piaga dell’abusivismo nel settore ricettivo”.

E’ il commento del Presidente di Federalberghi all’esito delle ultime indagini della Guardia di Finanza, secondo cui “una casa vacanza su due è affittata in maniera irregolare”.

Se rapportiamo il campione alla situazione generale - afferma Federalberghi - si ottiene la fotografia di un sistema che ha superato i livelli di guardia.

Proprio in questi giorni, due istituti di ricerca indipendenti, l’italiano Incipit e lo statunitense Inside Airbnb, stanno scandagliando il web su incarico di Federalberghi, alla ricerca dei furbetti dell’appartamentino.

Se si considera che, durante la prima settimana di agosto, sul solo portale

Airbnb, erano disponibili più di 397.000 alloggi italiani, significa che oltre 200.000 host stanno esercitando la propria attività in nero, arricchendosi indebitamente alle spalle degli operatori onesti (concorrenza sleale), dei lavoratori (lavoro nero), dello Stato (evasione fiscale), della comunità locale (pressione sul mercato dell’edilizia abitativa, spopolamento dei centri storici, evasione dell’imposta di soggiorno e degli altri tributi locali), e spesso mettendo a rischio la sicurezza dei turisti (mancato rispetto delle norme di igiene e sicurezza).

Il nostro rapporto di monitoraggio sarà portato all’esame del ministro Centinò, al quale ribadiremo la richiesta di un intervento urgente per regolamentare la giungla delle locazioni turistiche, all’insegna del principio “stesso mercato, stesse regole”.

L’opera della Guardia di Finanza e delle altre forze

dell’ordine è encomiabile, ma se si vuole incidere sui grandi numeri, occorre fornire a chi tutela la legalità gli strumenti idonei a combattere il fenomeno sul suo stesso terreno, che è il web e impedire agli abusivi la possibilità di pubblicare annunci sui portali.

## **lavoro**

### **TFR luglio 2018**

Il tasso di rivalutazione del trattamento di fine rapporto accantonato e rivalutato al 31 dicembre 2017, da applicarsi in relazione ai rapporti di lavoro che hanno avuto termine nel periodo 15 luglio 2018-14 agosto 2018, è pari allo 1,913576%.

## **sisma**

### **Marche**

A due anni di distanza dal sisma che a partire dal 24 agosto del 2016 ha ferito molti comuni dell’Italia centrale, sono circa 1.100 le persone ospitate negli

Via Toscana, 1  
00187 Roma



[www.fondofast.it](http://www.fondofast.it)  
[info@fondofast.it](mailto:info@fondofast.it)

alberghi delle Marche, in attesa di poter rientrare nella propria abitazione o di avere una nuova casa.

A queste si aggiungono altre 340 persone alloggiate negli alberghi di Ischia in seguito al terremoto di Casamicciola del 21 agosto 2017.



Emiliano Pigliapoco

Si tratta di numeri importanti, anche se ben distanti dai valori di picco registrati nel momento di massimo impegno, con oltre 13.000 persone in Italia centrale e circa 2.000 ad Ischia.

“Per tutti gli albergatori che hanno collaborato con la protezione civile - dichiara

Emiliano Pigliapoco, presidente di Federalberghi Marche e consigliere nazionale di Federalberghi - questa è stata un’esperienza umana straordinaria”.

“L’organizzazione dell’accoglienza ha richiesto e tuttora richiede un grande impegno - prosegue Pigliapoco - ma ogni sforzo nostro e dei nostri collaboratori passa in secondo piano di fronte alla forza d’animo ed alla dignità con cui le persone hanno affrontato le difficoltà, nonostante il dolore derivante dall’aver perso tutto”.

#### fiere

### IBTM World Barcellona



ibtm<sup>®</sup>world

L’Enit coordinerà la partecipazione dell’offerta congressuale italiana alla prossima edizione di IBMT

Word in svolgimento dal 27 al 29 novembre 2018 a Barcellona.

### ENIT

L’Enit ha apportato variazioni ed integrazioni alla lista dei workshop all’estero per il periodo settembre - dicembre 2018.

Le prenotazioni si effettuano online, all’indirizzo <http://clubitalia.enit.it/> fino ad un massimo di 30 giorni prima dell’evento.



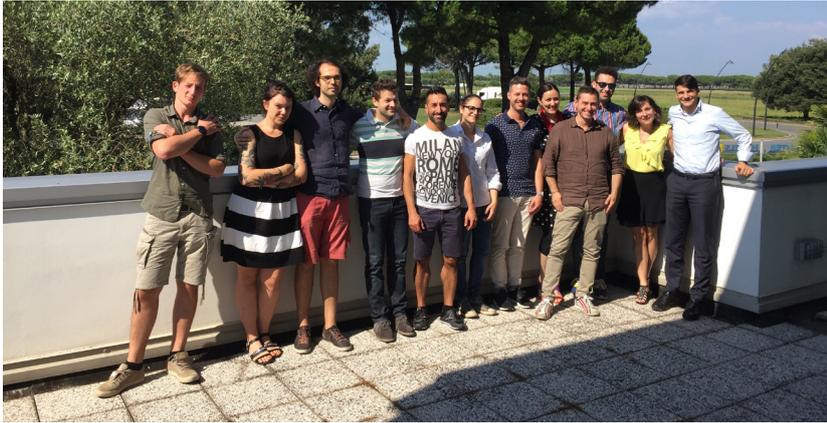
I soci del club Italia possono accedere come utenti registrati, utilizzando le proprie credenziali.

Coloro che non sono soci del club Italia possono richiedere username e password effettuando la registrazione online, che non comporta costi.

Via Toscana, 1  
00187 Roma

**format**  
SISTEMA FORMAZIONE TURISMO

[www.turismthinktank.it](http://www.turismthinktank.it)  
[format@federalberghi.it](mailto:format@federalberghi.it)



Il Comitato Giovani Albergatori di Bibione

## **giovani albergatori**

### **Bibione**

Il Comitato Giovani Albergatori di Bibione ha rinnovato i propri organi per il periodo 2018-2020.

Matteo Gobbo, confermato alla presidenza, sarà coadiuvato da un Consiglio composto da Martina Bardella, Fabio Boer, Laura Boer, Letizia Boscarol,

Francesca Carrer, Marco De Lorenzo, Gianluca Del Sal, Luca Masutti, Cristina Meotto, Pietro Nosella, Camilla Panzarin, Vittorio Panzarin, Davide Pillon.

## **attualità**

### **Giornata mondiale del turismo**

Il tema proposto per la giornata mondiale del turismo 2018, che l'Organizza-

zione Mondiale del Turismo celebra il 27 settembre, è "Il turismo e la trasformazione digitale".

## **formazione**

### **Fondo Forte**

Prosegue il roadshow del fondo Forte, per la presentazione delle opportunità di finanziamento disponibili per gli interventi di formazione continua realizzati dalle aziende del settore turismo.

La prossima tappa si svolgerà a Torino, il 18 settembre, alle 18:00, presso le Officine Grandi Riparazioni (Corso Castelfidardo, 22).

Maggiori informazioni sul sito [www.fondoforte.it](http://www.fondoforte.it)



## **Tieniti For.te** sta arrivando il Fondo For.te

formazione e crescita a **costo zero** per la tua azienda



**Torino**

18 Settembre 2018

Per tutte le aziende italiane che vogliono crescere e centrare i propri obiettivi attraverso la formazione dei propri collaboratori. Condurrà gli eventi Anthony Smith, Executive Business Coach, Motivational Coach e Inspirational Speaker per numerose aziende del panorama italiano e internazionale.

Per maggiori informazioni consultare il sito [www.fondoforte.it](http://www.fondoforte.it)



**for.te.**

[www.fondoforte.it](http://www.fondoforte.it)

ENTOMARKETING