

## Prenotazioni vacanze online: i consigli della Postale

La volata finale alla prenotazione delle vacanze è iniziata; le prenotazioni quest'anno, secondo i dati della società Airbnb, nota per l'intermediazione online di case e appartamenti in affitto per le vacanze, sono aumentate del 53 per cento.

Non sono numeri da sottovalutare se analizziamo i dati raccolti dall'Osservatorio multicanalità del Politecnico di Milano e da Nielsen secondo i quali lo scorso anno 30 milioni di italiani hanno effettuato almeno un acquisto online.

Il settore dei viaggi, stando alla ricerca, è quello in cui più si utilizza il digitale: quasi 7 utenti su 10, il 65%, acquista una vacanza.

Ma con la popolarità della casa vacanza online, aumenta anche il rischio di imbattersi in tentativi di truffa che prendono di mira gli utenti meno esperti che provano a prenotare una vacanza in Rete in modo autonomo.

La Polizia postale e delle comunicazioni e Airbnb hanno avviato una campagna di comunicazione per aiutare i meno esperti a riconoscere e stare alla larga dai tentativi di raggiro più diffusi, individuando i profili di truffatori più comuni e i consigli per smascherarli.

Per semplificare la vita ai consumatori, è nata la guida pocket In vacanza come a casa: prenota e parti in tutta sicurezza, curata da Altroconsumo, Polizia Postale con Airbnb per aiutare soprattutto chi è alle prime armi nell'orientarsi quando si prenota una casa vacanza online.

Nel 2020 con lo scoppio della pandemia le segnalazioni per reati informatici al Commissariatodips.it della Polizia Postale e delle Comunicazioni sono cresciute del 142 per cento rispetto all'anno precedente. "Nonostante gli oltre 5,6 milioni di annunci disponibili, i tentativi di truffa sono estremamente rari. La riprova è che le frodi più comuni avvengono su altri siti e il nome di Airbnb è utilizzato per adescare la potenziale vittima perché è un brand che tranquillizza", spiega Giacomo Trovato, Country Manager di Airbnb Italia.

### I profili dei truffatori

#### Il cervello in fuga

Questo finto proprietario si è appena trasferito all'estero, e non può mostrare la casa o accogliervi di persona, anche se ci tiene molto ad affittarvela. Per fugare eventuali dubbi, spiegherà che si tratta di lavoro. La trattativa a distanza è il preludio di una richiesta di bonifico internazionale. Comincerà subito a chiedervi documenti (utili per costruire la sua prossima falsa identità), condividere non meno di 2-3 bozze di contratto "À la carte", in un sospettoso crescendo di zelo che culminerà nella necessità di concludere l'affare entro 24 ore. Il tutto seguito da una finta pagina di prenotazione Airbnb, una finta fattura Airbnb e una vera scomparsa dopo aver ricevuto una caparra importante.

#### Il tecnico informatico

L'host ha davvero creato un annuncio su Airbnb, ma appena chiedete informazioni tramite l'app vi

propone per comodità di continuare la conversazione per posta elettronica. Il tempo di chiedervi un paio di cose sul vostro arrivo e vi manderà un'altra email informandovi che per un problema con l'aggiornamento del calendario l'annuncio non è al momento visibile nella ricerca (in realtà lo ha rimosso), e vi fornisce per comodità il link diretto, ovviamente ad un sito clone, molto simile ad Airbnb a un occhio poco esperto.

## Il compare

Anche in questo caso l'host ha creato (da poco, troppo poco) un annuncio su Airbnb, sprovvisto di recensioni. La pagina vi convince e prenotate. Il truffatore è amichevole, gentilissimo e lieto che abbiate scelto la sua casa e vi proporrà addirittura un bello sconto. Come può permetterselo? Strizzandovi l'occhio, suggerisce di annullare la prenotazione con Airbnb e di trattare privatamente, così da risparmiare entrambi la commissione del portale. Una volta incassato il bonifico, l'amichevole complicità lascerà il posto ad un assordante silenzio: l'amicone è sparito e già a caccia di un'altra vittima.

**I consigli per non farsi truffare**

1. Non pagate mai direttamente con bonifico. Se vi viene proposto di inviare una caparra, non fidatevi: è contrario ai termini del servizio di Airbnb. Pagate esclusivamente attraverso il sito, che in nessun caso prevede il bonifico come strumento di pagamento. Airbnb generalmente trattiene l'intera somma dalla vostra carta di credito e la inoltra all'host solamente 24 ore dopo l'avvenuto check-in, dandovi il tempo di entrare in casa e verificare che tutto sia come pubblicizzato.
2. Non comunicate fuori dal Sito. Diffidate da chi vi propone di lasciare Airbnb per accordarvi privatamente con la promessa di uno sconto: è il preludio ad una richiesta di bonifico. Inoltre, non sarete più tutelati dalle garanzie della piattaforma. Restando nella chat dell'applicazione, potrete segnalare in qualsiasi momento al servizio clienti comportamenti sospetti.
3. attenzione a link condivisi via email o da altri siti. Diffidate da chi vi contatta tramite un sito di annunci dell'usato o un portale immobiliare generico dicendo di affidarsi ad Airbnb. C'è il rischio che vi condividano un link ad un sito fasullo.
4. Come riconoscere Airbnb dai cloni. Tutte le pagine di Airbnb hanno l'indirizzo che inizia con [www.airbnb.it](http://www.airbnb.it) o [www.airbnb.com](http://www.airbnb.com), e un numero dopo la parola 'rooms', come nell'esempio: [www.airbnb.it/rooms/30728582](http://www.airbnb.it/rooms/30728582). Indirizzi più complicati o con una struttura diversa devono insospettirvi. Se non siete sicuri, potete cercare su un motore di ricerca il nome dell'annuncio (es. "Luminoso terrazzo Milano") e "Airbnb" come parole chiave; dovrebbero comparire solamente le pagine legittime.
5. Leggete l'annuncio con attenzione. Un annuncio ben curato è di solito indice di un host e di una casa altrettanto in ordine. Dovrebbero invece mettervi in allarme: un prezzo troppo competitivo per la settimana di Ferragosto, descrizioni particolarmente vaghe, la totale mancanza di recensioni o un profilo utente creato da pochi giorni.
6. Airbnb non è un'agenzia immobiliare. Diffidate di chi vi dice di "aver dato incarico ad Airbnb" di mostrarvi la casa. Il sito infatti è solamente un portale di intermediazione, equidistante da host e guest. Non esiste "personale Airbnb con le chiavi", come se si trattasse di agenti immobiliari.
7. Attenzione agli alloggi 'esca'. Se una volta arrivati a destinazione vi si chiede un cambio di sistemazione, ovviamente non all'altezza di quella prenotata, usando come scusa un problema improvviso sorto nell'appartamento originario che lo ha reso momentaneamente inagibile, la cosa migliore è documentare tutto e contattare subito la piattaforma per avere un rimborso totale.

Debora Mecchia

28/06/2021