Cancellazioni gratuite: in UK vietata la pubblicità di Booking

L'autorità di controllo britannica per la pubblicità ha vietato a Booking.com di mandare ancora in onda uno spot tv in cui annuncia che la maggior parte dei clienti può cancellare la propria prenotazione gratuitamente.
Rispondendo al reclamo di un consumatore, l'Autorità ha messo sotto inchiesta uno spot che va in onda dallo scorso luglio e che recita: " ..if you have to cancel, cancel. Most of the time it's free".
L'investigazione si è conclusa con un verdetto che farà discutere: poiché le prenotazioni cancellabili non rappresentano l'offerta più bassa non è sostenibile dire che la maggior parte della volte la cancellazione è gratuita.
La risposta di Booking è stata vana: i rappresentati del portale hanno spiegato che esiste una tariffa non rimborsabile che è più conveniente e una cancellabile più costosa e che i clienti in larga parte scelgono quest'ultima.
L'autorità ha infatti dichiarato: "Sebbene capiamo che le opzioni di prenotazione flessibile siano più comuni nell'industria del travel e che i consumatori sono generalmente a conoscenza del fatto che all'aumento della flessibilità aumentano anche i costi, pensiamo che una frase come quella inserita nello spot inganni il consumatore portandolo a pensare che possa comunque cancellare gratis. Per questo a Booking è stato vietato di definire "free" le opzioni di cancellazione.