

Enquesta sobre les vacances i els viatges

Enquesta encarregada per l'Institut Català del Consum

Juny de 2001

RPEEO 184

ENQUESTA SOBRE Les vacances i els viatges

Conclusions

Les agències, es consoliden com les grans gestores de les vacances

Augmenta significativament del turisme rural i l'ús dels càmpings

Les vacances es fan, cada cop més, per mitjà dels serveis de les agències de viatge. Durant l' any 97, l' ús de les agències era d' un 23,98%; durant 1998 fou d' un 35,36%, l'any 99 un 44,34% i en l' actualitat d'un 46,62%. En canvi la forta irrupció d'Internet com a forma més econòmica i immediata per a reservar un vol o altre tipus de viatge comú ha restat aquest tipus de servei a les agències. Es ratifica una diferència significativa en l'ús de les agències de viatges entre sexes. Un 51% de les dones es serveixen de les agències, mentre que en el cas del homes ho fan en un 39% dels casos.

El nivell de informació dels catalans sobre els drets del client davant les agències de viatges és notable; un xic inferior és el grau de coneixement pel que fa a les seves obligacions.

En quant a l' allotjament, la població de Catalunya continua tenint preferència pels hotels. Després pels apartaments i per la resta d' opcions, com són càmpings, cases de pagès, etc. Hi ha que assenyalar un creixement sobretot en l'ús de les cases rurals, però també en els càmpings i en els bungalows si comparem les dades de l'enquesta realitzada al juliol de l'any 2000.

Una de cada tres persones coneix el Sistema Arbitral de Consum com a mitjà de resolució de conflictes. En aquesta proporció, el grup de mitjana edat és qui mostra un nivell més alt de coneixement sobre el tema.

Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\P06\JUNIO01

Pregunta 01.- Si vol fer un viatge, que fa vostè?

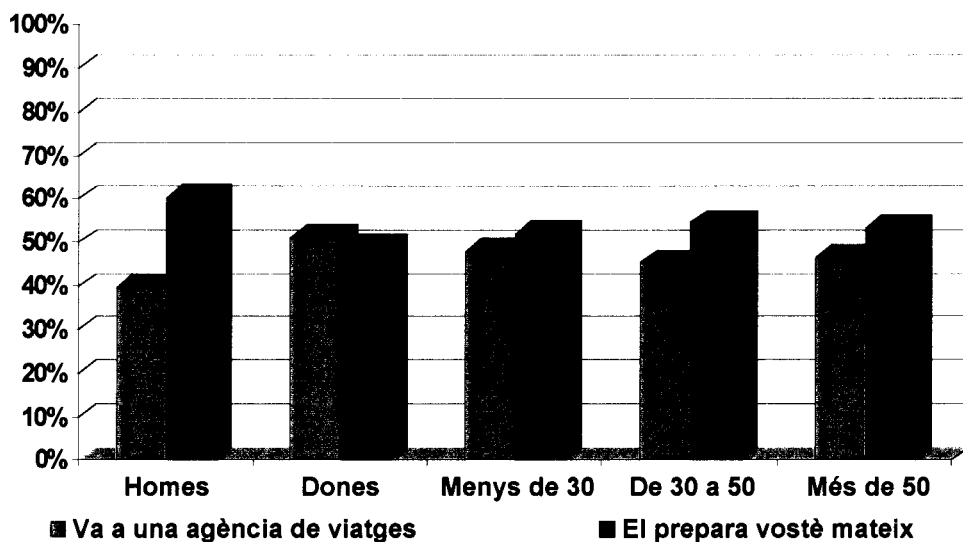
- A. Va a una agència de viatges
- B. El prepara vostè mateix
- C. No sap y / o no contesta

- Mostra: 503 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 2001.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Va a una agència de viatges	46.62%	± 4.36%
El prepara vostè mateix	53.38%	± 4.36%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Va a una agència de viatges	39,66%	51,11%	47,92%	45,45%	46,67%
El prepara vostè mateix	60,34%	48,89%	52,08%	54,55%	53,33%



Institut Català del Consum

REF:ISONICC1P06JUNIO01

Pregunta 02.- Quan es decideix per un viatge, sap que l'agència li ha de oferir per escrit totes les dades referents als viatges: transport i horaris, hotels i allotjaments, serveis inclosos (excursions, menjars, guies turístics)?

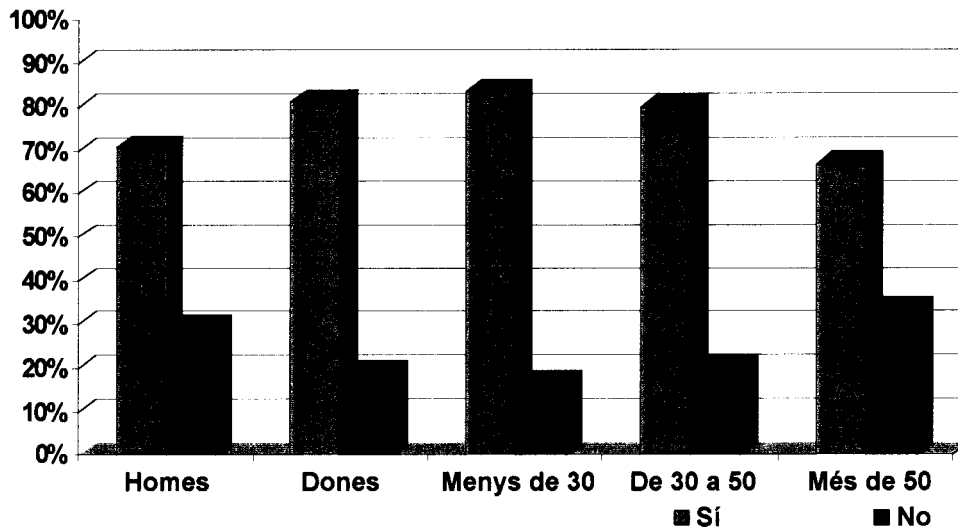
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 503 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 2001.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	77.03%	± 3.68%
No	22.97%	± 3.66%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	70,69%	81,11%	83,33%	80,00%	66,67%
No	29,31%	18,89%	16,67%	20,00%	33,33%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\P06\JUNIO01

Pregunta 03.- Vostè sap que si anul·la un viatge programat quan falten 15 dies o menys, per a la data de sortida, li cobraran una penalització?

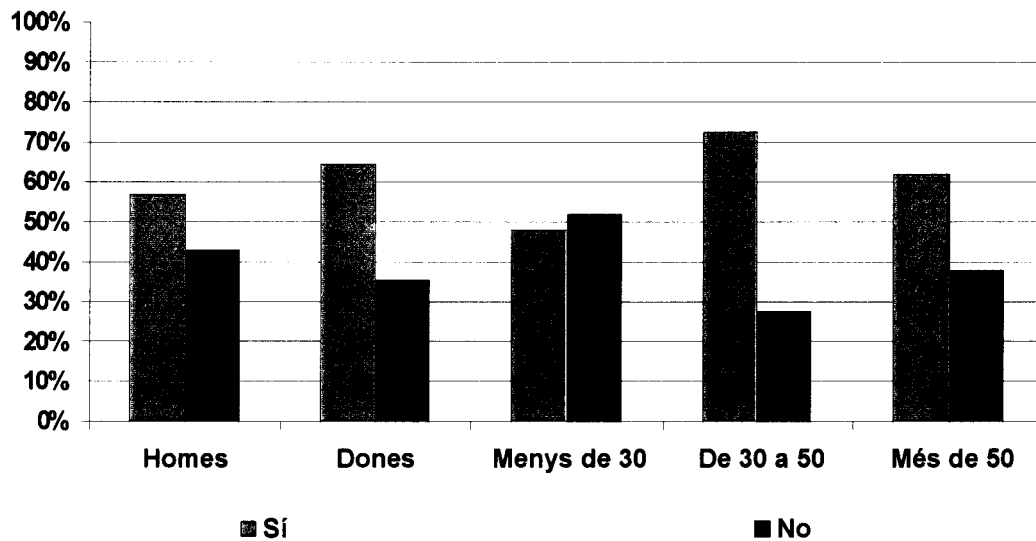
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 503 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 2001.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	61.49%	± 4.25%
No	38.51%	± 4.25%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	56,90%	64,44%	47,92%	72,73%	62,22%
No	43,10%	35,56%	52,08%	27,27%	37,78%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\P06\JUNIO01

Pregunta 04.- Si durant el viatge es produís un canvi important quant al transport, categoria de l'hotel, etc. i vostè no acceptes la solució de l'organitzador sap que a la tornada pot demanar una indemnització, en funció del cas?

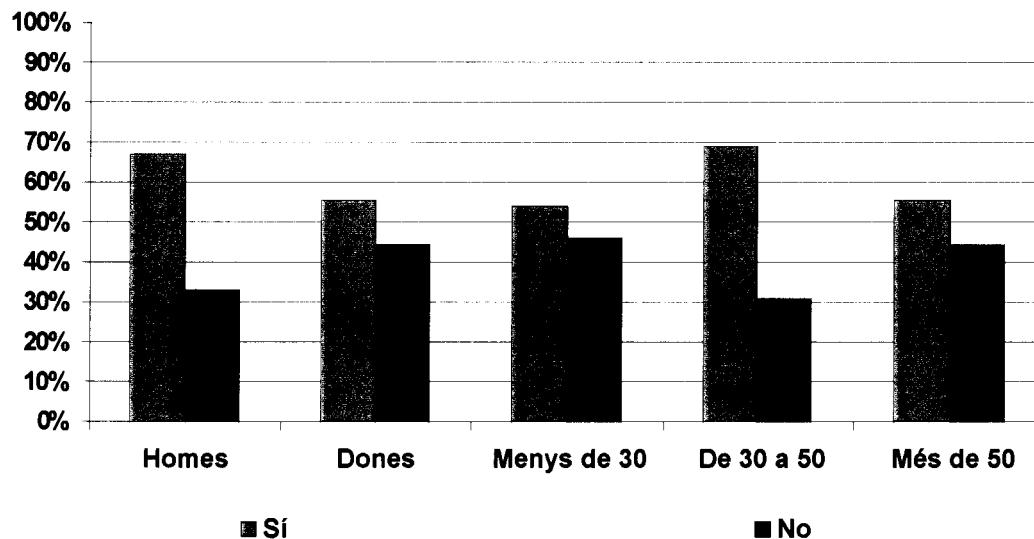
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 503 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 2001.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	60.14%	± 4.28%
No	39.86%	± 4.28%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	67,24%	55,56%	54,17%	69,09%	55,56%
No	32,76%	44,44%	45,83%	30,91%	44,44%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\P06\JUNIO01

Pregunta 05.- Durant les vacances, quin tipus d'allotjament prefereix per a la seva estada?

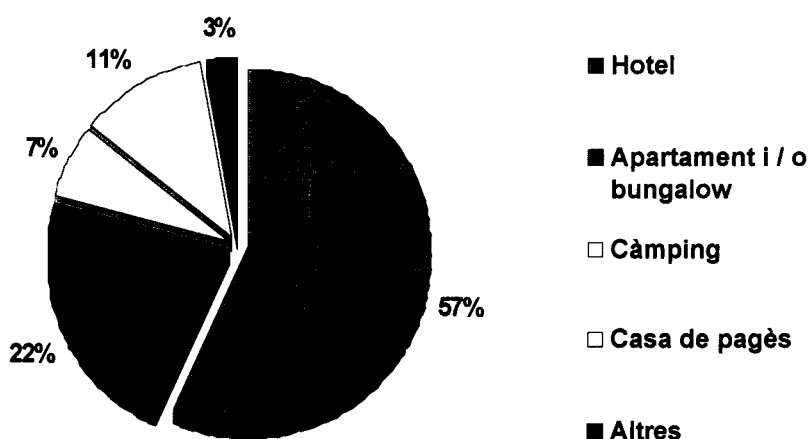
- A. Hotel
- B. Apartament i / o bungalow
- C. Càmping
- D. Casa de pagès
- E. Altres

- Mostra: 503 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 2001.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Hotel	56,76%	± 4,33%
Apartament i / o bungalow	22,30%	± 3,62%
Càmping	6,76%	± 2,16%
Casa de pagès	11,49%	± 2,77%
Altres	2,70%	± 1,39%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Hotel	55,17%	57,78%	62,50%	49,09%	60,00%
Apartament i / o bungalow	18,97%	24,44%	16,67%	27,27%	22,22%
Càmping	5,17%	7,78%	10,42%	9,09%	0,00%
Casa de pagès	15,52%	8,89%	10,42%	10,91%	13,33%
Altres	5,17%	1,11%	0,00%	3,64%	4,44%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\PO6\JUNIO01

Pregunta 06.- Sap que pot utilitzar el Sistema Arbitral de Consum com a mitjà de resolució de conflictes?

- A. Sí
- B. No

- Mostra: 503 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 2001.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	31.76%	± 4.06%
No	68.24%	± 4.07%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	39,66%	26,67%	25,00%	43,64%	24,44%
No	60,34%	73,33%	75,00%	56,36%	75,56%

