Recensione negativa su Tripadvisor? L’hotel multa i clienti

Un caso che sta facendo discutere. **Una recensione negativa su Tripadvisor è costata 100 sterline a una coppia di pensionati britannici che ha definito “un tugurio fatiscente e maleodorante” il Broadway hotel di Blackpool, a nord di Liverpool**. Nel contratto di prenotazione della camera c’è una clausola che “minaccia” chi critica l’hotel: “Anche se i nostri clienti abituali e le coppiette amano il nostro albergo, non è detto che facciano altrettanto i tuoi amici e familiari. Per ogni recensione negativa lasciata su un qualsiasi sito web, vi verrà addebitato un massimo di 100 sterline extra”. E così è stato. Ma ora l’autorità locale per gli esercizi commerciali ha avviato un’indagine per verificare se imporre ai clienti il “risarcimento” comporti una violazione della legge.

“Le persone devono avere il diritto di sfogare la loro delusione se il soggiorno in un albergo non li convince - commenta **John Greenbank**, esperto del settore - Non può essere impedito loro di avere voce in capitolo”.

In seguito è intervenuto anche il Comune di Blackpool che, temendo l’eventuale cattiva pubblicità al settore turistico, ha fatto pressioni sugli albergatori. **Infine, il Broadway hotel ha restituito le 100 sterline e ha rinunciato al suo regolamento anti-recensione**. Nei mesi scorsi è emerso come **gli albergatori britannici abbiano sempre più paura di finire ostaggio degli utenti di Tripadvisor**. Ci sono infatti molte persone che tentano di ricattare i gestori chiedendo loro notti o pranzi omaggio, minacciandoli con giudizi negativi che danneggerebbero l'immagine del locale ma anche il suo punteggio sulla guida online. In certi casi l’arma di Tripadvisor è usata per ottenere anche solo una bottiglia, un dolce o un piccolo sconto.