


# GALDEKETA

# OHITURAK ETA ERABILERAK BIDAIEN KONTRATAZIOAN

Emaitzen txostena  
2016ko ekaina-uztaila

- 
1. Sarrera
  2. Galdeketaren fitxa teknikoa
  3. Galde-sortaren itemak
  4. Azken ondorioak



# 1.- Sarrera

**Kontsumobide Kontsumoko Euskal Institutuak**, bere kontsumoko prestakuntza eta informazio zentroen bitartez, bidaien kontrataziorako ohitura eta erabilerei buruzko galdeketa bat egin du.

Galdeketa **helburu** nagusiak honako hauek izan dira: herritarrek **bidaiak kontratatze**ko gehien erabiltzen **dituzten ohiturak** zeintzuk diren jakitea, **ohiko moduan** nola erabiltzen dituzten argitzea eta kontratazio-prozeduran **segurtasuneko zer tresna ezagutzen dituzten** jakitea.

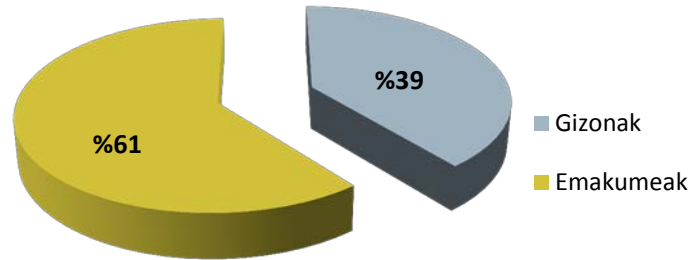
Galdeketa kalean egin da, **EAEko hiru hiriburuetan, 2016ko ekainean**.

Dokumentu honetan, zer emaitza atera diren azalduko dugu. **383 lagunek** hartu dute parte: **115ek Gasteizen, 176k Bilbon** eta **92k Donostian**. Hiriburu bakoitzeko parte-hartzaileen kopurua **proportzioan** banatu da, biztanleria eta adin-tarteak aintzat hartuta.

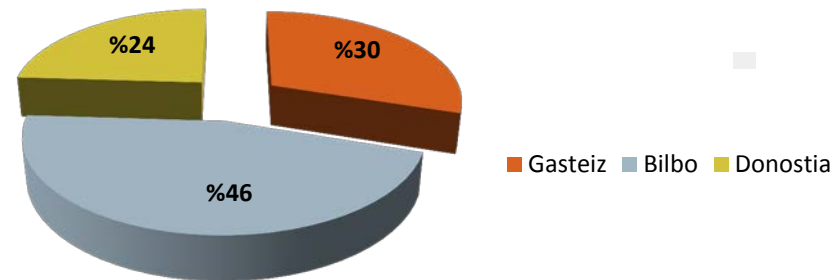


## 2.- Galdeketaren fitxa teknikoa

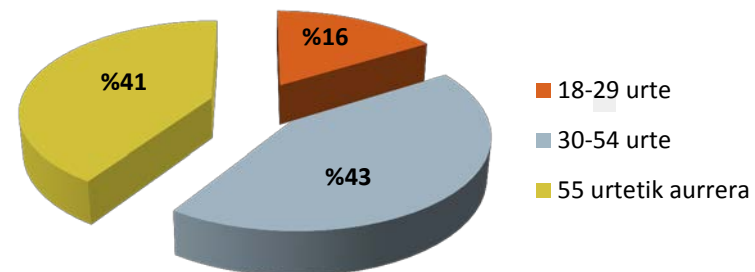
## Orokorra



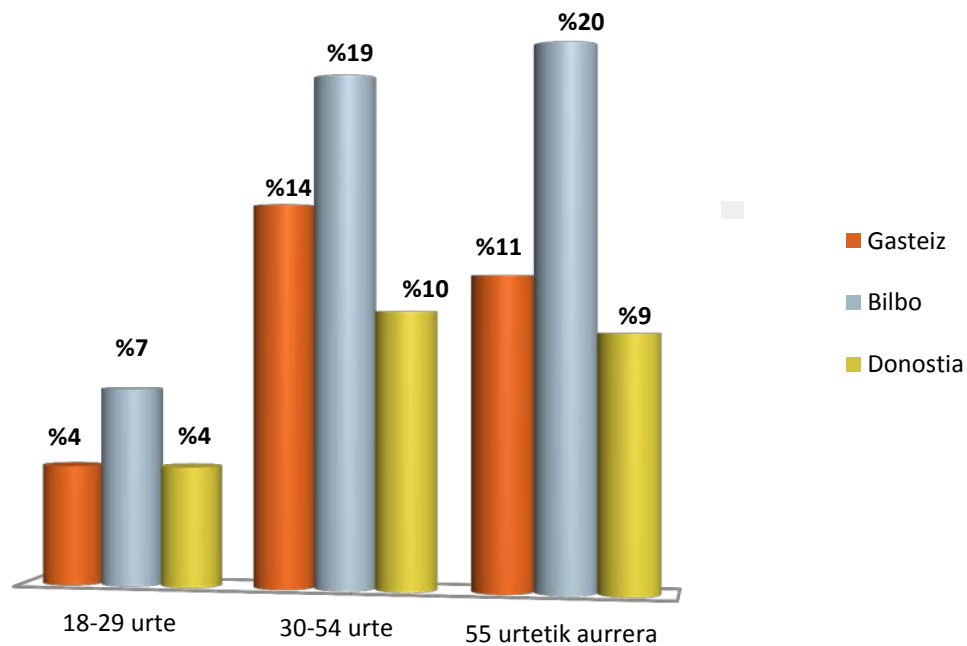
## Parte-hartzea hiriburuaren arabera



## Galdeketari erantzun dioten adin-tarteak



## Adin-tarteak, hiriburuaren arabera

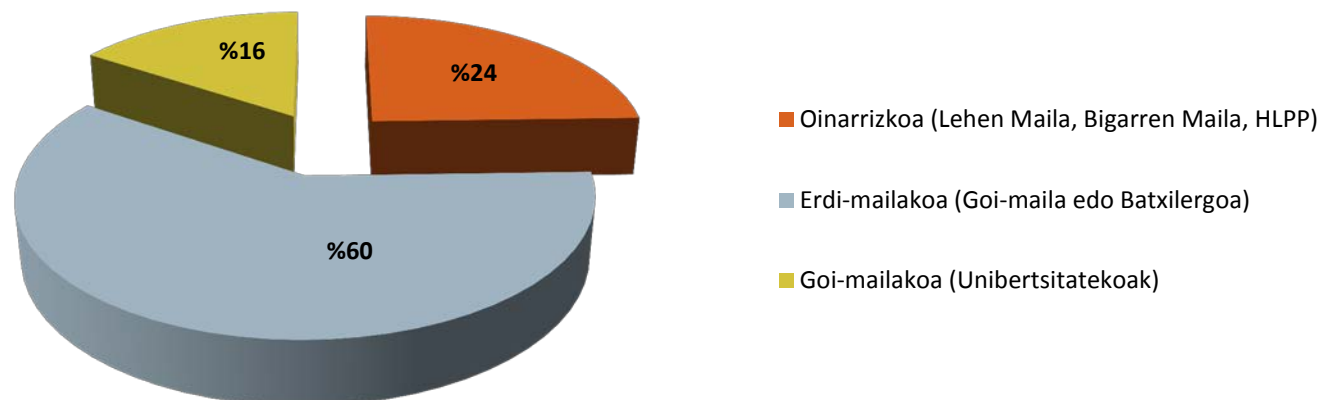


**Inkesta gehienak 30-54 urteko herritarrek** erantzun dituzte, tarte hori jendetsuena baita. Inkesta gutxienak, ordea, 18-29 urteko gazteek erantzun dituzte.

Ikasketa-mailari dagokionez, inkestari erantzun dioten **erdiak baino gehiagok erdi-mailako ikasketak** ditu.


Sexuaren arabera, **emakumeen proportzioa gizonenarekin alderatuta ia bikoitza da (%61-%39).**

## Ikasketa-maila



## 3.- Galde-sortaren itemak



1. Non kontratatzen duzu bidaia bat normalean?
2. Nola kontratatu ohi duzu bidaia bat?
3. Nolako konfiantza duzu bidaiak Interneten bidez kontratatzeari dagokionez?
4. Interneten bidez kontratatzen duzunean, ikusten al duzu sinbolo hau (https://  ), webgunea segurua dela adierazten duena?
5. Bidaia bat kontratatzen duzunean, sinatu edo onartu aurretik arretaz irakurtzen al dituzu kontratuaren baldintzak?
6. "BAI" erantzun baduzu, honako arrazoi hauen artetik, adierazi 1etik 5era bakoitzari ematen diozun garrantzia.
7. "EZ" erantzun baduzu, honako arrazoi hauen artetik, adierazi 1etik 5era bakoitzari ematen diozun garrantzia.
8. Dokumentazioa gordetzeari buruzko adierazpen hauei dagokienez, adierazi 1etik 5era zuretzat bakoitzak duen garrantzia.
9. Kontratatu duzun bidaiaren ezaugarriak biltzen dituen dokumentazioa (kontratua, publizitatea, eta abar) gordetzen al duzu (gutxienez ere bidaia amaitzen duzun arte)?
10. Inoiz kontratatu al duzu aseguru osagarri bat (ezereztea, medikoa, ekipajea galtzea, eta abar)?
11. Baldintzak eta estaldurak arretaz irakurri al zenituen, bilatzen ari zinenera gehien egokitzen zena aukeratzeko?
12. Arreta berezia jarri al zenion aseguruak estaltzen ez zuenari?
13. Zer egingo zenuke kontratatutako zerbait ez dela bete ohartzen bazara? (ostatuaren kategoria kontratatutakoa baino txikiagoa izatea, hegaldiaren ordutegi-aldaketa, gosaririk eza edo beste edozein zerbitzurik eza, eta abar).
14. Bidaia-kontratazioari buruzko prestakuntza- eta informazio-ekintzetara bertaratuko al zinateke?

## 4.- Azken ondorioak

## KONTRATATZEKO MODUA ETA SEGURTASUN-MAILA INTERNETEN BIDEZKO KONTRATAZIOAN

### 1. Non kontratatzen duzu bidaiak bat normalean?

- Inkestatutako pertsonen **%57k zuzenean zerbitzuen emailearekin** (hotela, hegazkin-konpainia, eta abar) kontratatzen du.
- **Emakumeek** gizonek baino gehiago kontratatzen dute **bidaiak-agentzien** bitartez (**%47 eta %36**, hurrenez hurren). **Gizonek**, ordea, **zerbitzuen emailearekiko** zuzeneko kontratazioa erabiltzen dute (**gizonek %64 eta emakumeen %53**).

#### Hiriburuka

- **Bilbon** proportzio handiagoan kontratatzen da zuzenean **zerbitzuen emailearekin (%49)** eta **bidaiak-agentzien bitartez (%41)**.
- **Donostian** bi kontratazio-aukera horiek proportzio txikiagoan erabiltzen dituzte (**%23** zerbitzuen emailearekin eta **%26** bidaiak-agentzian).

#### Adinaren arabera

- **30-54 urteko** pertsonen %52k zuzenean **zerbitzuen emailearekin** kontratatzen du. Inkestatutako beste bi adin-tarteek ez dute %26a gainditzen aukera honetan.
- **55 urtetik gorakoek**, gainerako adin-tarteekin alderatuta, neurri handiagoan kontratatzen dute **bidaiak-agentzien** bitartez (**%65**).

## KONTRATATZEKO MODUA ETA SEGURTASUN-MAILA INTERNETEN BIDEZKO KONTRATAZIOAN

### 2. Nola kontratatu ohi duzu bidaia bat?

- Inkestatutako pertsonen **%58k** bidaia **urrutitik** kontratatzen du (Internet, telefonoa, emaila, eta abar), eta **%42k modu presentzialean**.
- **Gizonen %62k** eta emakumeen %55ek bidaiak **urrutitik** kontratatzen dituzte. Emakumeek, ordea, gizonek baino gehiago kontratatzen dute modu presentzialean (%45 eta %38, hurrenez hurren).

#### Hiriburuka

- **Bilbo** da, alde handiarekin, **kontratatzeko bi moduak** gehien egiten diren hiriburua (**%46** bi aukeretan).
- **Donostiako** pertsonen **%24k** bakarrik kontratatzen du urrunetik; eta %23k modu presentzialean egiten du. Gai honetan ehunekorik txikiena lortu duen hiriburua da.

#### Adinaren arabera

- **30-54 urteko** tartea da **urrutiko** kontratazioak neurri handiagoan egiten dituen (**%53**). 18-29 urtekoek eta 55etik gorakoek lortu dituzte ehunekorik txikienak (%20 eta %27, hurrenez hurren).
- **55 urtetik gorakoek modu presentzialean** egiten dituzte (**%59**), eta hiru adin-tarteen ehunekorik handiena da. Gainerakoek %30etik beherako ehunekoak lortu dituzte.

## KONTRATATZEKO MODUA ETA SEGURTASUN-MAILA INTERNETEN BIDEZKO KONTRATAZIOAN

### 3. Nolako konfiantza duzu bidaiak Interneten bidez kontratatzeari dagokionez?

(Erantzun-aukerak: Batere ez, / Txikia / Nahikoa / Handia / Erabatekoa).

- Inkestatutako jendearen **%4k** bakarrik du **erabateko konfiantza** bidaiak Interneten bidez kontratatzeari dagokionez. **%34k** adierazi du **konfiantza handia** duela.
- **Gizonen %39k** adierazi du konfiantza handia duela (emakumeen % 32aren aurrean) bidaiak Interneten bidez kontratatzerakoan.

#### Hiriburuka

- Ehuneko txikia den arren, **Gasteiz** da **erabateko konfiantza proportziorik handiena** duen hiriburua (**%10**) kontratazio mota horretan.
- **Bilbon** inkestatutako pertsonen **%40k** adierazi du **konfiantza handia** duela, aukera horretan lortutako ehunekorik handiena izanik.

#### Adinaren arabera

- **18-29 urtekoak** dira gai honetan **konfiantza handia** proportzio handiagoan dutenak (**%60**).
- **55 urtetik gorakoak %67k** adierazi du **konfiantza txikia (%37)** edo **batere ez duela (%30)** bidaiak modu horretan kontratatzeari dagokionez, atal horietan ehunekorik handienak izanik.

## KONTRATATZEKO MODUA ETA SEGURTASUN-MAILA INTERNETEN BIDEZKO KONTRATAZIOAN

### 4. Interneten bidez kontratatzen duzunean, ikusten al duzu sinbolo hau (<https://> ), webgunea segurua dela adierazten duena?

- Inkestatutako jendearen **%56k ez dio arreta jartzen** kontratazioa egiten duen webgunearen segurtasunari.
- Sexuaren arabera, **gizonen %51k** eta **emakumeen %46k** atal horri arreta jartzen diote.

#### Hiriburuka

- **Bilbon jartzen diote arretarik handiena** webgunearen segurtasunari (**%52**); ondoren Donostian (%45); eta neurri txikiagoan, Gasteizen (%44).

#### Adinaren arabera

- **18-29 urtekoen %77k arreta jartzen dio** bidaiak kontratatzen duen webgunearen segurtasunari, eta 55 urtetik gorakoek %21ek bakarrik egiten du hori.

## PREBENTZIOA BIDAIA-KONTRATAZIOAN, ETA GATAZKEN AURREAN JARDUTEKO OHITURAK

### 5. Bidaia bat kontratatzen duzunean, sinatu edo onartu aurretik arretaz irakurtzen al dituzu kontratuaren baldintzak?

- Inkestatutakoen **%73k** adierazi du sinatu aurretik **kontratuaren baldintzak irakurtzen dituela**.
- **Sexuaren** arabera, emaitzak **berdintsuak** izan dira: gizonen %74k eta emakumeen %73k irakurtzen ditu.

#### Hiriburuka

- **Bilbo** da **neurri handiagoan** baldintzak irakurtzen dituztela adierazten duen hiriburua (**%77**), eta Donostia da proportzio txikienean hori egiten duen hiriburua (%45).

#### Adinaren arabera

- **55 urtetik gorakoak** dira kontratatu aurretik **neurri txikienean** baldintzak irakurtzen dituztela adierazten dutenak (**%58**) aurreko adin-tarteekin alderatuta (18-29 urtekoen %84 eta 30-54 urtekoen %82).

## PREBENTZIOA BIDAIA-KONTRATAZIOAN, ETA GATAZKEN AURREAN JARDUTEKO OHITURAK

**6. "BAI" erantzun baduzu, honako arrazoi hauen artetik, adierazi 1etik 5era bakoitzari ematen diozun garrantzia.** (Erantzun-aukerak: Onartu aurretik baldintzak irakurtzea atsegin dut / Horrela bidaiaren alderdi zehatzagoak ezagutzen ditut / Horrela kontratatuko dudana gogoratzen dut).

- Arrazoi guztiak oso garrantzitsuak direla adierazi dute (5etik 5 emanez). **%90ek** hori egiten du **onartu aurretik irakurtzea atsegin duelako**; **%71k** adierazi du **horrela bidaiaren alderdi zehatzagoak ezagutzen dituela**; eta **%64k** adierazi du **horrela kontratatuko duena gogoratzen duela**.
- **Sexuaren** araberako emaitzak **berdintsuak** izan dira. Ehunekorik handiena lehen aukerak lortu du, eta oso garrantzitsua dela adierazi du gizonen % 88k eta emakumeen %91k.

### Hiriburuka

- **Gasteizen**, kontratua irakurtzen dutenen **%97k**, **onartu aurretik irakurtzea atsegin dutelako** egiten dute; **Bilbon**, **%91k**; eta **Donostian**, **%78k**. Era berean oso garrantzitsua iruditzen zaie (5 batekin) **bidaiaren alderdi zehatzak ezagutzea**: **%91k**, **%72k** eta **%46k**, hurrenez hurren.

### Adinaren arabera

- **Hiru adin-tarteak bat datoz** planteatutako arrazoiei ematen dieten garrantziari dagokionez, denak 5 batekin balioetsi dituzte. Lehen aukera ehuneko handiagoekin balioesten dute, eta ondoren beste biak.



## PREBENTZIOA BIDAIA-KONTRATAZIOAN, ETA GATAZKEN AURREAN JARDUTEKO OHITURAK

### 7. "EZ" erantzun baduzu, honako arrazoi hauen artetik, adierazi 1etik 5era bakoitzari ematen diozun garrantzia. (Erantzun-aukerak: Testu luzea / Ez da ulertzen / Ez zait beharrezkoa iruditzen).

- Inkestatutako pertsonak garrantzitsutzat jo dituzte (4 bat 5etik) "Testu luzea" (%67) eta "Ez da ulertzen" (%65) arrazoiak.
- "Ez zait beharrezkoa iruditzen" aukerak beste biek baino ehuneko txikiagoa lortu du. Inkestatutako %49k 5 puntutik 3rekin balioetsi du proposamen horri ematen dion garrantzia.
- Sexuaren arabera, proposatutako aukerei ematen zaien garrantziari buruzko emaitzak berdintsuak izan dira. "Testu luzea" eta "Ez da ulertzen" izan dira garrantzitsuentzat jo direnak, 5 puntutik 4rekin.

#### Hiriburuka

- Hiru hiriburuak bat datoz proposatutako aukerei ematen zaien garrantziari dagokionez, eta emaitza orokorren antzekoak izan dira.

#### Adinaren arabera

- Adin-tarte guztiek neurri handi batean 4 punturekin balioesten jarraitzen dute planteatutako aukera asko. Hala ere, azpimarratu behar da 18-29 urtekoen artetik %45ek 5 punturekin balioesten dutela kontratua ez dutela irakurtzen ez zaielako beharrezkoa iruditzen. Neurri txikiagoan hori ere azpimarratzeko moduko arrazoia da 30-54 urtekoentzat (%26), eta 55 urtetik gorakoentzat aldiz, arrazoi garrantzitsuena da testu luzea duela (%77k 4 puntu eman diote 5etik).

## PREBENTZIOA BIDAIA-KONTRATAZIOAN, ETA GATAZKEN AURREAN JARDUTEKO OHITURAK

**8. Dokumentazioa gordetzeari buruzko adierazpen hauei dagokienez, adierazi 1etik 5era zuretzat bakoitzak duen garrantzia.** (Erantzun-aukerak: Kontratatu denaren gainean segurtasuna ematen du / Ezusteko baten aurrean kontratatu dena baliarazteko balio du / Kontratatu dena gogoratzeko balio du / Ez du askorako balio, itundutakoa beteko dela pentsatu behar da / Paperak pilatzeko besterik ez du balio).

- Inkestatutako pertsonen **%87k** garrantzi handia ematen dio (5 puntu) dokumentazioa gordetzeari **“kontratatu denaren gainean segurtasuna ematen duelako”**. Era berean % 54k uste du oso garrantzitsua dela gordetzea ezusteko baten aurrean kontratatu dena baliarazteko. % 66k 4 puntu eman dizkio "Kontratatu dena gogoratzeko balio du" aukerari.
- **“Ez du askorako balio, itundutakoa beteko dela pentsatu behar da”** eta **“Paperak pilatzeko besterik ez du balio”** aukerek ehuneko handiagoak lortu dituzte (%54 eta %47, hurrenez hurren) **garrantzi txikikoak** bezala **balioetsi** dituztelako (puntu 1).
- **Sexuaren** araberako emaitzak eta emaitza orokorrak **berdintsuak** izan dira.

### Hiriburuka

- **Bilbok** eta **Gasteizek** "Kontratatu dena baliarazteko balio du" aukera **oso garrantzitsutzat** jo duten bitartean (5 puntu), Donostiak garrantzitsutzat jo du (4 puntu). Gainerako emaitzak oso berdintsuak izan dira, emaitza orokorrekin bat etorritz.

### Adinaren arabera

- **Hiru adin-tarteen** artean emaitzak **berdintsuak** izan dira. Eta planteatutako alderdietako bakoitza, gainera, orokorrekin bat dator.

## PREBENTZIOA BIDAIA-KONTRATAZIOAN, ETA GATAZKEN AURREAN JARDUTEKO OHITURAK

### 9. Kontratatu duzun bidaiaren ezaugarriak biltzen dituen dokumentazioa (kontratua, publizitatea, eta abar) gordetzen al duzu (gutxienez ere bidaiara amaitzen duzun arte)?

- Inkestatutako pertsonen **%73k** kontratatutako bidaiaren ezaugarriak biltzen dituen **dokumentua gordetzen du**.
- **Emakumeak** dira hori **proportzio handiagoan** egiten dutenak (**%75ek**, gizonen %70ekin alderatuta).

#### Hiriburuka

- **Gasteiz** da dokumentazioa **gehien gordetzen den** hiriburua (**%82**). Bilbon eta Donostian proportzio berdinarekin egiten dute (%69).

#### Adinaren arabera

- **30-54 urteko** adin-tartea da dokumentazioa **gehien gordetzen duena (%77)**, eta 55 urtetik gorakoak gutxien gordetzen dutena (%68), baina hala ere ehuneko horrek handia izaten jarraitzen du.

## PREBENTZIOA BIDAIA-KONTRATAZIOAN, ETA GATAZKEN AURREAN JARDUTEKO OHITURAK

### 10. Inoiz kontratatu al duzu aseguru osagarri bat (ezereztea, medikoa, ekipajea galtzea, eta abar)?

- Inkestatutako pertsonen **%40k noizbait kontratatu du** aseguru osagarri bat.
- **Sexuaren** arabera, **emaitzak** oso **desberdinak** izan dira. Emakumeen % 63k adierazi du aseguru mota hori kontratatu duela, eta gizonen %13k bakarrik adierazi du gauza bera.

#### Hiriburuka

- Ez dira oso ehuneko handiak lortu emaitza positiboarekin. **Donostia** da aseguru horiek **gutxien kontratatu diren** hiriburua (**%32**), beste bi hiriburuekin alderatuta. Bilbo da kontratazio mota hori gehien egin duen hiriburua (%46).

#### Adinaren arabera

- **18-29 urtekoak** dira gai honetan **ehuneko positibo handiena** lortu dutenak (**%53**), eta 55 urtetik gorakoak dira txikiena lortu dutenak (%24).

## PREBENTZIOA BIDAIA-KONTRATAZIOAN, ETA GATAZKEN AURREAN JARDUTEKO OHITURAK

### 11. Baldintzak eta estaldurak arretaz irakurri al zenituen, bilatzen ari zinenera gehien egokitzen zena aukeratzeko?

- **%41ek** arreta handiz **irakurri zituen baldintzak eta estaldurak**, gehien egokitzen zen aseguruua aukeratzeko.
- **Gizonen %43k** eta **emakumeen %39k** baldintzak eta estaldura horiek irakurri dituztela adierazi dute.

#### Hiriburuka

- Emaitzak **berdintsuak** izan dira, **Bilbo** nabarmentzen da **baiezkoen ehuneko handienarekin (%44)** eta Donostia baiezkoen ehuneko txikienarekin (%36).

#### Adinaren arabera

- **55 urtetik gorakoak** nabarmentzen dira kontratatu beharreko aseguruaren **baldintzak ez irakurtzeagatik (%77)**.
- **18-29 urtekoen %45ek** eta **30-54 urtekoen** erdiak baino gehiagok irakurri ditu (**%55**).

## PREBENTZIOA BIDAIA-KONTRATAZIOAN, ETA GATAZKEN AURREAN JARDUTEKO OHITURAK

### 12. Arreta berezia jarri al zenion aseguruak estaltzen ez zuenari?

- Inkestatutakoen **%80k** adierazi du **ez ziola arreta berezia jarri** aseguruak estaltzen ez zuenari.
- **Gizonen %75ek** eta **emakumeen %84k** adierazi du **ez diola arretarik jarri** gai horri.

#### Hiriburuka

- **Emaitza negatiboak nahiko handiak** izan dira. Donostia nabarmentzen da aseguruak estaltzen ez zuenari arreta ez jartzeagatik (%90). Bilbok eta Gasteizek emaitza berdina lortu dute (%77 negatiboa).

#### Adinaren arabera

- **18-29 urteko** eta **30-54 urteko** tartetek **emaitza berdintsuak** lortu dituzte: **%72k** eta **%70ek**, hurrenez hurren, adierazi du gai horretan **ez duela arretarik jarri**. **55 urtetik gorako**en **%92k** dadierazi du ez duela arretarik jarri.

## PREBENTZIOA BIDAIA-KONTRATAZIOAN, ETA GATAZKEN AURREAN JARDUTEKO OHITURAK

### 13. Zer egingo zenuke kontratatutako zerbait ez dela bete ohartzen bazara? (ostatuaren kategoria kontratatutakoa baino txikiagoa izatea, hegaldiaren ordutegi-aldaketa, gosaririk eza edo beste edozein zerbitzurik eza, eta abar).

(Erantzun-aukerak: Establezimenduari kontratatutako baldintzak betetzeko exijituko nioke, eta akordiorik lortuko ez bagenu, erreklamazio bat egingo nuke administrazio eskudunean / Zuzenean erreklamazio bat jarriko nuke administrazio eskudunean / Ez nuke deus ere egingo, eskaintzen didatena onartuko nuke).

- Inkestatutako pertsonen **%77k**, bidaiaren kontratazioan ez-betetzereen bat eginez gero, establezimenduari kontratatutako **baldintzak betetzeko exijituko lioke**. Gainerako **%23k erreklamazio** bat egingo luke **administrazio eskudunean**.
- **Gizonen %71k** eta **emakumeen %81ek lehen aukera** hautatu du.

#### Hiriburuka

- **Hiru hiriburuetan establezimenduari kontratatutako baldintzak betetzeko exijitzeko aukerak** lortu du **ehuneko handiena**: %81 Gasteizen; %77 Bilbon eta %73 Donostian.

#### Adinaren arabera

- **Adin-tarte guztiak bat datoz**, eta lehenik eta behin establezimenduari kontratatutako baldintzak betetzeko exijituko liokete. 30-54 urtekoak dira gai honetan ehuneko handiena lortu dutenak (%82).

## PREBENTZIOA BIDAIA-KONTRATAZIOAN, ETA GATAZKEN AURREAN JARDUTEKO OHITURAK

### 14. Bidaia-kontratazioari buruzko prestakuntza- eta informazio-ekintzetara bertaratuko al zinateke?

- Inkestatutako jendearen **%17** bakarrik **bertaratuko litzateke** bidaia-kontratazioari buruzko **prestakuntza- eta informazio-ekintzetara**.
- **Sexuaren** arabera emaitzak **berdintsuak** izan dira, baina emakumeek gizonek baino ehuneko handiagoa lortu dute (%19 eta %14, hurrenez hurren).

#### Hiriburuka

- **Gasteizen**, inkestatutako pertsonen **%20k** adierazi du gai horri buruzko prestakuntza-ekintzetara bertaratuko litzatekeela. Bilbok eta Donostiak ehuneko txikiagoak lortu dituzte gai horretan (%15 eta %18, hurrenez hurren).

#### Adinaren arabera

- **55 urtetik gorakoak** dira horrelako ekintzetara bertaratzeko **interesik handiena** adierazi dutenak (**%27**).
- **18-29 urtekoek**, ordea, gai horri buruzko oso interes txikia adierazi dute, **%3** bakarrik bertaratuko litzateke.