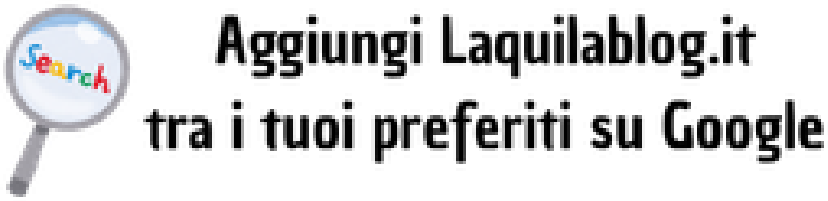
Codici, Ryanair deve rimborsare i viaggiatori

Febbraio 18, 2022



La compagnia aerea Ryanair, dopo essere stata recentemente nell'occhio di Codici per la vicenda dei voucher a passeggeri positivi al Covid e oggi torna sotto attacco per i rimborsi ai viaggiatori che, causa malfunzionamento sito ed app, non sono stati in grado di effettuare il check-in online.

"Come spesso accade in questi casi – afferma Ivano Giacomelli, Segretario Nazionale di Codici – la situazione è confusa, l'unica certezza è che a rimetterci sono stati i viaggiatori. Non è corretto ed è per questo che ci siamo attivati per fornire assistenza, perché la richiesta di rimborso è legittima e Ryanair deve procedere in tal senso. Non ci interessano le soluzioni alternative per ovviare al problema, i consumatori non possono trasformarsi in esperti informatici modificando le modalità di accesso online. C'è un servizio di check-in online? Non funziona? La compagnia se ne assuma le responsabilità e rimborsi i viaggiatori, poi si rivarrà su chi ha causato il disservizio. È un caso eccezionale, le politiche aziendali standard non possono valere".



“Solo pochi giorni fa – osserva Stefano Gallotta, Responsabile del settore Trasporti e Turismo di Codici – si è fatto un gran parlare dell’impegno di Ryanair a riconoscere un voucher a chi deve rinunciare a volare perché positivo al Covid. La compagnia si è semplicemente allineata alla legge, tra l’altro in maniera parziale, perché il rimborso deve essere in denaro e non tramite buono, in quanto la normativa emergenziale è finita ed anche da un pezzo, dal settembre 2020. La vicenda del check-in online mette a nudo i problemi. Da una parte ci sono gli impegni, dall’altra la realtà, che vede i viaggiatori costretti a pagare anche più del prezzo del biglietto perché il servizio non è disponibile. Non resta la strada del reclamo ed è quella che siamo pronti ad intraprendere insieme ai viaggiatori, che devono essere rimborsati”.

I viaggiatori che hanno avuto problemi con il check-in online di Ryanair possono inviare una segnalazione all’associazione Codici.