# Problemi al check-in online, azione in soccorso dei passeggeri Ryanair

Novembre 3, 2024



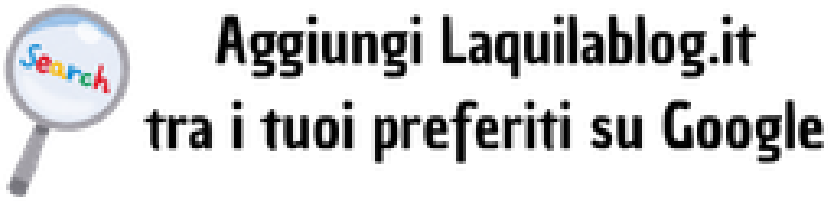

Negli ultimi mesi un numero crescente di viaggiatori si è rivolto all'associazione Codici per lamentare il malfunzionamento del check-in online di Ryanair. Problemi di accesso al sito internet e all'app, perdita di informazioni, procedure interrotte: queste le situazioni segnalate dai passeggeri, costretti ad effettuare la procedura in aeroporto, pagando per un servizio invece gratuito online. L'associazione Codici ha inviato una diffida alla compagnia per mettere fine ad un comportamento ritenuto scorretto, richiedendo al tempo stesso il risarcimento ed il rimborso dei viaggiatori.

"Dalle segnalazioni che stiamo raccogliendo – afferma Ivano Giacomelli, Segretario Nazionale di Codici – al momento di effettuare il check-in online vengono riscontrati una serie di problemi tecnici che, di fatto, impediscono di utilizzare il servizio. C'è chi non riesce ad accedere al sito internet o all'app ricevendo generici messaggi di errore su cui il passeggero non ha responsabilità, c'è chi non riesce a concludere la procedura per tempo a causa del malfunzionamento del sistema che provoca una

perdita di informazioni. Di fronte al mancato check-in online, servizio disponibile tra le 48 e le 2 ore prima della partenza, il servizio clienti di Ryanair, contattato tramite la chat presente sul sito internet, indica di effettuare la procedura in aeroporto, senza però chiarire che è pagamento. Nonostante sia evidente che le responsabilità del malfunzionamento del check-in online siano tutte della compagnia, la stessa finora ha respinto i reclami dei viaggiatori, tra l'altro con risposte standardizzate, senza approfondire o riscontrare le ragioni descritte. A tale comportamento si aggiunge il fatto che Ryanair in nessun caso ha riscontrato alle procedure ODR avviate, sebbene le suggerisca come tentativo di risoluzione stragiudiziale in caso di insoddisfacente o mancata risposta al reclamo. Il comportamento della compagnia qualifica un'ipotesi di pratica commerciale scorretta sia sotto il profilo della carenza informativa in relazione ai costi aggiuntivi del check-in aeroportuale, che comporta un ingiusto profitto poiché le somme richieste sono spesso più elevate del costo stesso del biglietto aereo, sia in relazione al frapporre ostacoli all'esercizio dei diritti del consumatore omettendo di dare riscontro ai reclami. Per questo abbiamo inviato una diffida a Ryanair affinché risolva i problemi del check-in online, garantendo un servizio efficace. Al tempo stesso continueremo a raccogliere le segnalazioni dei viaggiatori e non escludiamo un'azione di classe. Di fronte ad un disservizio per il quale non hanno responsabilità, è doveroso riconoscere il risarcimento danni ed il rimborso".

I viaggiatori che riscontrano problemi con il check-in online di Ryanair possono rivolgersi all'associazione Codici, effettuando una segnalazione tramite il form disponibile sul sito www.codici.org.

Codici: Ryanair deve rimborsare i viaggiatori anche per il malfunzionamento del check-in online
Un primo passo avanti. Questo il giudizio dell'associazione Codici in merito all'esito dell'istruttoria avviata dall'Antitrust nei confronti di Ryanair per una possibile pratica commerciale scorretta. L'Autorità aveva contestato le informazioni fornite sulle condizioni applicabili al check-in online e sul possibile aggravio di costi in caso di mancato check-in online, Ryanair si è impegnata a rimborsare i consumatori che hanno sostenuto costi extra del check-in. Ma per l'associazione dei consumatori non basta.




“Quella annunciata – dichiara Ivano Giacomelli, Segretario Nazionale di Codici – è una soluzione parziale del problema. Lo diciamo per due motivi. Il primo riguarda la tempistica. I rimborsi di Ryanair riguardano il periodo che va dal 2021 al 2023. Anche per il 2024, però, abbiamo segnalazioni sul check-in online. Proprio nelle settimane scorse abbiamo inviato una diffida alla compagnia, sottolineando una serie di problematiche che non vengono citate negli impegni assunti da Ryanair con l’Antitrust. Questo è il secondo motivo per cui riteniamo insufficienti gli impegni della compagnia. I viaggiatori che ci hanno contattato lamentano problemi tecnici che rendono inutilizzabile il check-in online. Abbiamo ricevuto segnalazioni sull’impossibilità di accedere al sito internet oppure all’app e sull’improvvisa interruzione della procedura a causa del malfunzionamento del sistema, che provoca una perdita delle informazioni inserite fino a quel momento. Così si viene dirottati sul check-in in aeroporto, che costa a differenza di quello online. Di questo, però, non si parla negli impegni assunti da Ryanair. Per questo riteniamo che sia stato fatto un primo passo avanti, ma che ne servano altri. Bisogna tutelare anche chi ha avuto problemi con il check-in online nel 2024. Confidiamo nell’operato dell’Autorità affinché vengano risolti questi aspetti. Dal canto nostro continueremo a raccogliere le segnalazioni dei viaggiatori, che hanno diritto ad un rimborso per i disservizi ed i costi extra dovuti al malfunzionamento del check-in online”.

I viaggiatori che hanno problemi con il check-in online di Ryanair possono rivolgersi all’associazione Codici, effettuando una segnalazione tramite il form disponibile sul sito www.codici.org.