

13 marzo 2008 0:00

Soldi persi con Ryanair?

Buongiorno,

Scrivo per segnalare quello che mi è successo in questi giorni con RYANAIR, una compagnia che fino a poco tempo fa credevo al di sopra di ogni sospetto. Per natale mia sorella ha regalato a me e alla mia fidanzata due voucher Ryanair del valore di 50€ l'uno. I voucher sono dei buoni che una persona può spendere per acquistare voli Ryanair. Per convertire questi voucher in prenotazioni è obbligatorio chiamare Ryanair Direct e parlare con un operatore. Vado sul sito della Ryanair e consulto i voli che potrebbero interessarmi, ne parlo con la mia ragazza e decidiamo per un volo di andata e ritorno per Dublino ad Aprile. Cerco quindi sul sito qualche informazione sul numero RYANAIR DIRECT ma non ne trovo traccia. Così ripiego sul numero per effettuare prenotazioni telefoniche (899 672910). Chiamo da telefono fisso e una voce registrata mi informa subito dei prezzi della chiamata (circa 90 centesimi/minuto da fisso e 1,24 €/minuto da cellulari), cosa interessante è che la chiamata non può costare più di 15 €. Dopo diversi minuti di attesa (e dopo diversi euro spesi) vengo messo in contatto con un'operatrice che poi capisco non essere italiana (le devo ripetere sempre più volte quello che le dico). Le spiego che voglio convertire due voucher in una prenotazione così lei incomincia (con molta calma) a chiedere i miei dati. Quando le dico il codice presente sul voucher però lei mi risponde che NON E' IL CODICE GIUSTO - che avrei dovuto ricevere via mail -. A questo punto sono un po' disorientato: i miei due voucher hanno due codici diversi e quelli sono gli unici codici che ho, mia sorella non ha ricevuto nessuna mail da natale. Così l'operatrice mi chiede di rimanere in attesa per potersi informare. Quasi un altro minuto di attesa e l'operatrice mi informa che nonostante tutto possibile procedere con la prenotazione. Mi sento sollevato ma a questo punto le devo dire anche il nome di mia sorella (che ha pagato i voucher) e le devo ripetere nuovamente i dati miei, della mia ragazza e i codici. Quando tutto sembra risolversi e l'operatrice incomincia a dirmi gli orari dei voli la linea cade senza preavviso. Realizzo così di aver buttato 15 € senza aver potuto ottenere niente.

A questo punto riprovo per diverse volte, sento la voce registrata ripetermi i costi della chiamata, la sento elencarmi le offerte di Ryanair con Hertz. Scelgo di nuovo di parlare in lingua italiana, e poi di parlare con un operatore, ma ad un passo dal parlare con qualcuno la voce registrata mi dice che tutti gli operatori sono impegnati e di riprovare più tardi. Nel frattempo però ho pagato un'altra manciata di euro per niente. Il giorno dopo, siccome lavoro, chiedo a mia sorella di riprovarci. Quando torno a casa mi dice che ha provato un pomeriggio ma erano sempre impegnati (altri soldi spesi per niente). E mi dice che l'unica volta che ha preso la linea l'operatrice non capiva quello che le diceva perchè sembrava non essere italiana, prendeva tempo per qualsiasi cosa e ad un passo dalla prenotazione è caduta la linea. Altri 15 € buttati senza ottenere niente.

A questo punto ho quasi rinunciato a convertire i miei voucher:

- . di due telefonate ho speso già 30€ (15€+15€)
- . senza contare tutti i tentativi (almeno altri 10€).

E' chiaro che anche se prendessi la linea fare tutto in pochi minuti con operatrici che non capiscono è pressochè IMPOSSIBILE. Ryanair così ha guadagnato sulle mie telefonate, sui tentativi di chiamare il call center e sui due voucher che probabilmente non riuscirò ad utilizzare.

Ho mandato diversi fax all'ufficio reclami centrale della ryanair (in inglese perchè non li accettano in altre lingue - al numero +35318121230) ma non ho ancora avuto risposta.

Che devo fare?

Grazie

Devis, da Reggiolo (RE)

Risposta:

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora: clicca qui

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php