

26 giugno 2012 0:00

Ryanair. Addebito illegittimo

Ho acquistato (tramite carta di credito corporate di mio marito) un volo per 2 persone da Milano Bergamo a Barcellona (andata 21/06/2012 e ritorno martedì 26/06/2012). Per motivi personali abbiamo deciso di non usufruire del volo di ritorno in data 26/06/2012 consapevoli di perdere il denaro pagato. Mio marito procedeva all'acquisto di un altro volo di solo ritorno da Barcellona a Milano Bergamo per il giorno martedì 03/07/2012. Io il giorno 24 giugno 2012 procedevo all'acquisto di un biglietto aereo sul sito Ryanair di solo andata da Girona a Bologna per il giorno 18 luglio 2012 del costo totale di €18 addebitando lo stesso su mia carta di credito Visa. Poiché ero in possesso di altro biglietto Ryanair andata e ritorno (Milano Bergamo-Barcellona) e che prevedeva il ritorno per il giorno martedì 26 giugno 2012, ho valutato la possibilità di fare il cambio di prenotazione. Visto che il cambio di prenotazione prevedeva il cambio anche dell'altro passeggero (mio marito) che ha già acquistato un volo di solo ritorno Barcellona-Milano-Bergamo per il giorno 03/07/2012 e pertanto non avrebbe avuto alcuna ragione di acquistarne altro, e visto che il cambio sarebbe costato €149,98, ho deciso di procedere all'acquisto di altro biglietto di sola andata da Girona a Bologna per il giorno 18/07/2012 al costo totale di €18. Avevo due pagine del sito Ryanair aperte ed ho proseguito con l'acquisto del volo di €18 verificando tutte le informazioni di volo ed accertandomi che tutto fosse corretto. Queste operazioni avvenivano alla presenza di altre persone tra cui mio marito e non c'è stato alcun tipo di confusione e/o errore. Ho confermato il pagamento e la conferma arrivata era relativa al volo di €149,98 da Barcellona a Milano Bergamo comprendendo anche il cambio per mio marito. Ho contattato Ryanair ma il loro call center non mi dava alcuna risposta o altra possibilità se non un ulteriore cambio di prenotazione con ulteriori costi aggiuntivi. Ho chiesto più volte chiarimenti e la possibilità di parlare con qualcuno che potesse darmi una risposta ma la risposta è stata la chiusura della comunicazione da parte del loro call center. Mi veniva addebitata, quindi, la somma di €82.02 sulla mia carta Visa ed il restante (€67.96) sulla carta di credito corporate di mio marito che non ha immesso alcuna informazione se non nel biglietto comprato in origine. Posso fare qualcosa? Ho visto che altri utenti hanno lamentato la stessa cosa su questo sito. So che non posso dimostrare l'artificio del sito Ryanair. Posso bloccare il pagamento tramite la mia banca? Vado incontro a qualcosa? Può mio marito bloccare almeno il suo, dato che non ha dato autorizzazione ulteriore di pagamento su sua carta? Attendo vostro gentile riscontro. Cordialmente
Francesco, da Parma (PR)

Risposta:

se aveva già inserito tutti i dati nella schermata relativa al volo più costoso (che quindi aspettava soltanto che cliccasse "conferma"), ed il browser del suo PC di casa ha fatto confusione, l'errore non è addebitabile a Ryanair. Se invece tale schermata stava visualizzando soltanto il volo, senza che lei vi avesse inserito i dati, il malfunzionamento riguarda il sito Ryanair: in tal caso si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php