

13 aprile 2020 0:00

Ryanair - rimborso per voli cancellati

Buongiorno, in data 24/3 hanno cancellato i voli che avevo prenotato per partire in questi gg per la Danimarca. Ho ricevuto una mail dal vettore con possibilità di scegliere se cambiare data o chiedere rimborso, che avrebbero accreditato entro 20gg lavorativi. Ho scelto di procedere con il rimborso.

Ora che i 20gg lavorativi stanno x scadere ricevo una mail dal vettore che cita che "il team di assistenza sta ricevendo un numero di richieste senza precedenti a causa della crisi COVID-19, quindi daremo la priorità alle richieste dei clienti più vulnerabili. Ciò è stato aggravato dalle restrizioni Governative sui viaggi di lavoro non essenziali, il che significa che abbiamo meno personale a disposizione. Ti assicuriamo che la tua richiesta di rimborso è attualmente in coda e verrà elaborata prima possibile. Se preferisci selezionare nuove date di viaggio ti preghiamo di contattarci".

Non trovo corretto diano priorità a richieste di clienti più vulnerabili (anche perchè quale è il parametro di valutazione?). Non viene neppure indicato una tempistica garantita di rimborso e temo andando avanti nel tempo sarà sempre più difficile riuscire ad ottenerlo (considerando la difficile situazione economica dei vettori).

Visto che, tra le varie, sono in cassa integrazione e non so quando riceverò da Inps il relativo contributo, è per me importante ottenere il rimborso del viaggio mio e della mia famiglia.

Ho mandato una mail al servizio clienti, ma non so se/quando mi risponderanno. Nella webchat l'operatore non sapeva nulla circa "i clienti più vulnerabili" nè i tempi dei rimborsi.

Come posso procedere?

Grazie mille in anticipo.

Tatiana, da Milano (MI)

Risposta:

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora:

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