



UNIONE
SINDACALE
TERRITORIALE

Stefano Contu
Responsabile Ufficio Stampa
Tel 035 324 122
Cellulare 335 273189
E-mail: stefano.contu@cisl.it

Come chiedere rimborsi per volo in ritardo, cancellato o biglietto non utilizzato

Vacanze rovinare per voli mancati?

Come comportarsi con Ryanair

Consigli ADICONSUM per recuperare soldi e tranquillità

Estate, andiamo: è tempo di rimborsi.

Complici vacanze saltate o ritardi nei voli e coincidenze mancate, e soprattutto la presenza "ingombrante" di Ryanair sul nostro territorio, anche gli uffici di ADICONSUM a Bergamo e provincia sono presi d'assalto da consumatori colpiti da diverse tipologie di disservizi.

"Le persone che si rivolgono ai nostri sportelli sono in aumento – dice Mina Busi di ADICONSUM Bergamo -. Alcuni chiarimenti in merito sono pertanto necessari".

Si può chiedere il rimborso voli ? Come fare, allora, se un volo viene cancellato oppure è in ritardo? Si ha diritto a un rimborso del biglietto?

Un altro dubbio riguarda la possibilità di risarcimento in caso di biglietto non utilizzato; per non parlare di quando il volo va in overbooking, ovvero vengono venduti più biglietti di quanti posti ci sono a disposizione, eventualità che porta alla conseguenza che qualche passeggero in possesso di biglietto si veda negato l'imbarco.

"La buona notizia – sottolinea Busi - è che, anche se non tutti lo sanno, Ryanair concede i rimborsi dei voli e delle tasse governative pagate, nonostante sia una compagnia low cost. Esiste infatti una Carta dei Diritti del Passeggero a cui tutte le compagnie, chi più chi meno, si adeguano; in ogni caso i diritti del viaggiatore vengono tutelati in caso di disservizi o motivi seri.

Sfatiamo, quindi, il mito che non si possa chiedere il rimborso del biglietto se decidiamo di partire con Ryanair senza stipulare l'assicurazione.

Le condizioni dell'azienda, però, non prevedono sempre un rimborso del biglietto (non c'è risarcimento, ad esempio, se perdiamo l'aereo e decidiamo di prendere quello successivo). Tuttavia si può chiedere il rimborso in caso negato imbarco per overbooking, volo in ritardo o cancellato e di biglietto non utilizzato".

Ecco come fare e le cose da sapere sul rimborso volo Ryanair.

Rimborso biglietto aereo: cosa dice la legge

Per quanto riguarda il rimborso dei biglietti aerei esiste una legislazione che regola i singoli casi in cui se ne ha diritto. Le cause che portano un passeggero a chiedere un risarcimento potrebbero essere di varia natura e noi le esamineremo tutte, spiegando come procedere per effettuare domanda di rimborso.

Il volo potrebbe subire ritardo o cancellazione, oppure ci vediamo negato l'imbarco per via dell'overbooking, o addirittura potrebbe accadere di dover rinunciare a partire a causa di motivi strettamente personali. Noi esamineremo caso per caso e vi spiegheremo nel dettaglio quando si può chiedere il rimborso a Ryanair e qual è la procedura da seguire.

Ovviamente le norme che regolano i rimborsi aerei esistono e, come anticipato, il viaggiatore si può appellare alla Carta dei diritti del Passeggero. Tuttavia alcuni punti non sono sempre ben

chiari e definiti e le compagnie aeree spesso ne approfittano per girare la frittata come vogliono. Ecco, di seguito, come comportarsi.

Rimborso per voli in ritardo o cancellati

Se il proprio volo è cancellato o ha subito **un ritardo di più di 3 ore** il passeggero ha diritto a ricevere un risarcimento di:

250€ per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1500km;

400€ per tutte le tratte aeree comprese tra 1500 e 3500 chilometri.

Se al passeggero è offerto un volo alternativo che arriva a destinazione non più di 2 ore dopo l'arrivo originale previsto, la compensazione di cui sopra sarà ridotta del 50%.

In caso di volo cancellato o in ritardo, si ha diritto a scegliere fra il rimborso; l'imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale; l'imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale in una data successiva di gradimento del passeggero, a seconda della disponibilità di posti. Se il volo è ritardato di almeno 5 ore e il passeggero sceglie di rinunciare al viaggio, ha diritto al rimborso.

Rimborso per negato imbarco

Chiedere il rimborso a Ryanair per il negato imbarco dovuto a overbooking non è possibile, semplicemente perché la compagnia irlandese non permette la prenotazione di passeggeri in numero superiore ai posti disponibili.

Tuttavia, nell'ipotesi improbabile che un passeggero non possa salire a bordo pur disponendo di una prenotazione confermata, prima di negargli l'imbarco Ryanair chiede se ci sono volontari disposti a rinunciare al proprio posto in cambio di una compensazione che verrà concordata.

Nel caso in cui non ci siano volontari, il passeggero a cui è stato negato l'imbarco potrà godere delle stesse condizioni di rimborso previste nei casi sopracitati.

Rimborso biglietto non utilizzato

Non avete goduto di un biglietto acquistato con Ryanair a causa di motivi personali che non siano grave malattia o decesso di un familiare? In questo caso si può chiedere il solo rimborso della tassa governativa.

Tuttavia per godere del rimborso bisogna pagare una tariffa amministrativa pari 20€ (o l'equivalente nella valuta locale) a persona. Se l'importo di cui si richiede il rimborso è inferiore a quello della tariffa amministrativa, non è previsto alcun rimborso. Per conoscere l'ammontare del rimborso che vi spetta, analizzate la vostra conferma di pagamento. Difficilmente, comunque, se ne ha diritto visto che le tasse non superano quasi mai i 10€ per tratta e passeggero.

Come chiedere il rimborso del biglietto a Ryanair

Nel caso in cui non si usufruisca dei voli prenotati o si voglia fare un reclamo a Ryanair per disservizi e chiedere un rimborso, è possibile farlo in 3 modi:

- collegandosi al sito Ryanair mediante il "Modulo per contattare Ryanair", dove vi viene richiesto di inserire i dati personali e del biglietto nel documento di richiesta rimborso
- inviando una domanda in forma scritta entro 30 giorni dalla data originale del volo per il rimborso di eventuali tasse governative pagate. L'indirizzo a cui inoltrare la richiesta di rimborso è Customer Service Department, PO Box 11451, Sword, Co Dublin, Irlanda;
- compilando il modulo online per la richiesta di rimborso.

Si sconsiglia, in ogni caso, di contattare per telefono il Servizio Clienti Ryanair in quanto il costo della chiamata potrebbe essere maggiore di quello del rimborso delle tasse.

Sempre meglio comunque rivolgersi ad una associazione dei consumatori per farsi assistere.

Bergamo, 5 luglio 2018