

Volo cancellato, equivoco sul rimborso. Il cliente lo chiede alla Ryanair, dopo solleciti si scopre che i soldi li aveva l'agenzia di viaggi

PINETO Hanno vissuto una fra le peggiori esperienze che possono capitare a un viaggiatore: l'improvvisa cancellazione del volo. L'esperienza l'ha vissuta una famiglia di Pineto qualche mese fa, durante un viaggio in Portogallo. La famiglia era partita con Ryanair all'andata e così prevedeva di fare al ritorno. Ma nonostante il biglietto, regolarmente acquistato in un'agenzia di viaggi della costa teramana, la compagnia aerea ha cancellato il volo Lisbona-Roma Ciampino. G.S. si è trovato dunque in una situazione più che spiacevole: doveva rientrare in Italia, con moglie e la figlia disabile, e la compagnia non gli ha trovato volo alternativo. Quindi la famiglia è rimasta "accampata" in aeroporto in attesa di un volo che G.S. si è procurato da solo. L'uomo, una volta in Italia, si è rivolto all'associazione per la difesa dei consumatori "Robin Hood", per avere, così come previsto dalla normativa, per un risarcimento dei costi e dei disagi subiti. «Ma la Ryanair non ha dato seguito all'istanza dell'associazione», spiega Pasquale Di Ferdinando, presidente di "Robin Hood", «che a nome di G.S. ha chiesto quasi tremila euro. Tanto che abbiamo diffidato la Ryanair ad adempiere a quanto previsto dalla normativa. Ma non ha dato risposta. A questo punto ci siamo rivolti avvocato dell'associazione, Angelita Calandra, per la negoziazione assistita, cioè un incontro fra le parti. In questa sede abbiamo scoperto, con enorme sorpresa da parte di tutti, che la Ryanair aveva già provveduto al rimborso ma la somma era stata versata all'agenzia di viaggi, che però non aveva avvertito il cliente». L'agenzia di viaggi, interpellata al riguardo, ha risposto di non essersi accorta di aver ricevuto il bonifico. «E' incredibile», commenta Di Ferdinando, «come fa a non accorgersi dell'ingresso di una cospicua somma, poco meno di tremila euro, sul proprio conto? Certo, c'è da considerare un'altra anomalia: che di fronte ad un'istanza del singolo cliente il rimborso venga fatto all'agenzia. A questo punto ci chiediamo se l'agenzia abbia fatto pure lei un'istanza, senza avvertire il cliente».

