

13 maggio 2010 12:35

Ryanair: l'odissea di un viaggiatore all'aeroporto di Madrid e di Alghero



[La compagnia aerea Ryanair disattende le norme europee previste per la compensazione e l'assistenza in caso di cancellazione voli.](#) Questo e' quanto e' capitato a tre cittadine italiane (una delle quali e' un legale che collabora con la nostra associazione) di rientro da Madrid martedi' 11 scorso.

Le passeggere hanno comprato un biglietto Ryanair on line Pisa/Madrid con andata 8 maggio ore 7.15 e rientro 11 maggio, ore 9.55. Una volta a Madrid, il 9 per l'esattezza, ricevono una mail dalla compagnia che annuncia il disagio di aver cancellato il volo dell'8 maggio. Anche se appare subito evidente l'errore, verificano piu' volte il sito Ryanair, e consultano l'aeroporto su eventuali problemi o cancellazioni del loro volo di rientro. Tutto bene, fino alla mattina dell'11 scorso, quando, arrivate in aeroporto, scoprono la cancellazione del volo e una fila chilometrica di fronte allo sportello Ryanair. Dalle 8.50 alle 11.30 le nostre passeggere stanno in fila, nell'attesa di vedere se e come rientrare. Una volta allo sportello, l'addetta alle informazioni annuncia loro che non e' possibile volare su Pisa se non fino a domenica, che nelle more dell'attesa le spese saranno a loro carico, perche' Ryanair non si fa carico dell'assistenza. Alla domanda se conoscono il regolamento europeo che impone alla compagnia aerea di pagare i costi dell'assistenza, i pernottamenti, i pasti e le trasferte, l'addetto risponde: "con Ryanair e' cosi': se va tutto bene, bene, altrimenti e' merda". Le ragazze chiedono di parlare con un superiore, che pero', dicono, non esiste.

Scoraggiate chiedono se sia possibile volare su altra destinazione. Alghero, rispondono. La sera dell'11.

L'indomani, il 12 avrebbero potuto prendere il volo Ryanair per Pisa delle 8.05. Naturalmente l'addetto fa presente che la compagnia non avrebbe pagato il volo, seppur tenuta a farlo. Sarebbe stato meglio acquistarlo su Internet, perche', tramite l'addetto stesso sarebbe costato molto caro. Scoraggiate, le passeggere chiedono ai propri cari di acquistare il volo via Internet, per un totale di 225,00 euro in tre.

Arrivate ad Alghero, alloggiate a proprie spese, chiedono all'albergo di accedere ad Internet (cosa che in aeroporto non e' stato possibile fare) per il check in on line, obbligatorio per completare la transazione gia' effettuata di acquisto del biglietto per il volo della mattina dopo. Nulla, sito fuori funzione: dopo mezz'ora di tentativi, alle 11.30 riescono ad avere una schermata Internet dove si confermano i dati della prenotazione e del pagamento, ma non ad effettuare il check in.

La mattina dopo, all'aeroporto di Alghero, fanno presente il problema e l'addetta allo sportello annuncia che non e' possibile considerare valido il biglietto. Ben avrebbero potuto comprarne un altro, perche' c'era ancora posto.

Incredule e molto arrabbiate, le nostre, costrette alle minacce, finalmente riescono ad imbarcarsi per Pisa.

Ovviamente, laddove Ryanair non facesse fede agli obblighi di legge, come sin qui ha fatto, e non rimborsasse tutto quanto speso per l'assistenza negata, il costo del volo e l'albergo ad Alghero, procederanno ad un'azione legale.