

22 aprile 2020 13:20

Coronavirus e rimborso voli aerei. Ryanair cambia rotta: non effettua più rimborsi in denaro ed emette solo voucher

di [Giulia Barsotti](#)



L'Irish Times, giornale informato sulle politiche della compagnia irlandese Ryanair, il 9 aprile ha pubblicato un articolo nel quale indica che **Ryanair ha cominciato a informare gli utenti che non avrebbe onorato la richiesta di rimborso dei voli cancellati per il Coronavirus**, almeno fino alla fine dell'emergenza, proponendo invece l'emissione immediata di un voucher valido un anno.

La notizia, basata non su fonti ufficiali della compagnia ma su alcune mail arrivate ai passeggeri, non era stata ripresa da altri quotidiani o siti di informazione, e non c'erano finora elementi per ritenere che questa politica potesse riguardare altri Paesi, compreso l'Italia.

I voli cancellati della prima metà di marzo sono stati regolarmente rimborsati dalla compagnia irlandese, mentre per quelli successivi, oltre a qualche difficoltà in più nella richiesta online del rimborso, le email nelle quali si specificava che la richiesta era stata presa in carico sono state ricevute con un discreto ritardo.

Però la situazione è cambiata anche per l'Italia: a molti utenti sono arrivate delle nuove email riferite agli stessi voli, che invece propongono in automatico un voucher e solo con un'ulteriore richiesta il rimborso in denaro (1).

Il rimborso quindi, in teoria, sarebbe ancora possibile, ma contattando il servizio clienti (con numeri a pagamento) che in questo periodo ha lunghi tempi di attesa, e in altre comunicazioni citate sempre dal quotidiano Irish Times sembra comunque che esso non potrà avvenire prima di un paio di mesi.

L'assenza di comunicati ufficiali da parte di Ryanair può essere spiegata con il fatto che questa politica è contraria al regolamento europeo EU261/2004 che prevede in caso di cancellazione del volo sempre la possibilità del rimborso per il passeggero. E' vero che però, in una situazione straordinaria come quella attuale, molti decreti per l'emergenza in vari Paesi d'Europa (Italia inclusa) prevedono per gli organizzatori di viaggi a diversi livelli l'emissione di voucher invece del rimborso per evitare il fallimento delle stesse a spese di prestiti a tasso zero da parte dei viaggiatori.... prestiti che quasi probabilmente non si trasformeranno in futuri viaggi, visti che anche i viaggiatori hanno problemi economici e organizzativi.

Quindi anche le compagnie aeree, e non solo Ryanair, stanno invitando/obbligando i propri clienti ad accettare il voucher invece del rimborso.

Certamente però, la modalità scelta da Ryanair non brilla di trasparenza e rende la scelta (in teoria possibile) di richiedere un rimborso molto complicata, perché basata sul contatto con il servizio clienti che in questo periodo è decisamente difficile da raggiungere, e per di più a pagamento.

Il problema in sostanza alla fine, resta sempre quello di scegliere se accettare il voucher e utilizzare il viaggio entro l'anno, o continuare a provare con la richiesta di rimborso che spetta comunque di diritto, ma sicuramente a caro prezzo.

Viene quindi spontaneo constatare come **Ryanair in realtà, sia solo apparentemente disponibile al rimborso dei soldi spesi dagli utenti piuttosto che all'emissione del voucher** (a differenza della maggior parte degli operatori turistici italiani e non solo) **poiché di fatto, risulta praticamente quasi impossibile scegliere il rimborso in denaro**; è quindi logico pensare che **la compagnia irlandese abbia optato per una scelta prettamente pubblicitaria al solo scopo di distinguersi dagli altri operatori, e a farne le spese sono ancora una volta i malcapitati consumatori.**

[Qui il nostro ultimo articolo sulla vicenda dei rimborsi dei viaggi](#)

NOTA

1 – Qui il testo della mail di Ryanair:

"Qui di seguito sono riportati i dettagli del voucher di viaggio per l'importo di XXX EUR, che rappresenta l'intero valore della tua prenotazione non utilizzata. Tale importo può essere utilizzato per l'acquisto di voli Ryanair e di altri servizi in qualsiasi momento nei prossimi 12 mesi. Utilizzare questo voucher é semplice quando si effettua una prenotazione sul sito Ryanair o sull'app.

(INFO SUL VOUCHER)

Se non desideri accettare questa opzione e preferisci cambiare data/volo o desideri in alternativa richiedere il rimborso sulla forma di pagamento originale, per favore non esitare a cliccare qui per contattarci . Si prega di notare che poiché gli operatori del servizio clienti sono tenuti a rimanere a casa nella lotta contro la pandemia COVID-19, le restrizioni di sicurezza per l'emissione dei pagamenti ci impediscono di elaborare i rimborsi rapidamente.

Vorremmo invitarti a utilizzare il tuo voucher per prenotare il tuo prossimo viaggio e non vediamo l'ora di accoglierti a bordo di un volo Ryanair nel prossimo futuro. I passeggeri che hanno effettuato la prenotazione tramite agenzie di viaggio o agenzie di viaggio online devono contattarle per saperne di più sulle loro opzioni."