



UNC  
CONSUMATORI.IT

## L'estate nera di Ryanair: come reagire agli abusi

05 Settembre 2018



**Estate di fuoco per Ryanair** che ne combina di tutti i colori e torna ancora una volta all'attenzione di Enac e dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (che già in passato hanno 'tirato le orecchie' alla compagnia *low cost* per pratiche commerciali scorrette o disservizi).

Dapprima gli **scioperi di luglio** con la cancellazione di centinaia di voli in Germania, Belgio, Irlanda e Svezia e Italia e parecchi **disagi per tutti quei consumatori** che, con le valigie ormai pronte e i biglietti già stampati, si sono visti cancellare il volo a mezz'ora dall'imbarco. In un primo momento, come al solito, **la Compagnia irlandese nega ogni risarcimento ai consumatori**; noi dell'**Unione Nazionale Consumatori** siamo subito intervenuti ricordando la recente **sentenza della Corte di Giustizia europea** secondo la quale lo sciopero non è più considerato una circostanza eccezionale con la conseguenza che la compagnia è tenuta non solo al rimborso del prezzo pagato, ma anche a corrispondere ai passeggeri **l'indennizzo previsto dal Regolamento comunitario 261/2004** (da 250 a 600 euro in base alla lunghezza della tratta). Solo a distanza di qualche giorno, la compagnia ha precisato di non aver mai negato la compensazione pecuniaria.

Una bella marcia indietro che si traduce nell'ennesima figuraccia del vettore irlandese, successivamente costretto ad ammettere di "aver provveduto all'**integrale rimborso** del costo dei biglietti al 60% dei passeggeri prenotati, mentre nel 30% dei casi i passeggeri hanno ottenuto la gratuita riprotezione su voli alternativi. Per quanto riguarda il restante 10% dei casi, i passeggeri non hanno richiesto né il rimborso né la riprotezione".

Ma l'estate calda di Ryanair non è ancora finita. La compagnia, infatti, lo scorso 23 agosto, annuncia **nuove regole per il bagaglio**: si prevede il pagamento da 6 a 10 euro (a seconda dell'opzione scelta) per il quello "a mano" fino a 10 kg, chiarendo che "la nuova policy verrà implementata ai gate d'imbarco a partire dal 1° novembre".

Fin qui, a parte **l'ennesima gabella imposta a viaggi che sarà difficile continuare a chiamare low cost**, tutto bene. Ma **Ryanair** ancora una volta ci ha messo del suo, imponendo questa nuova policy anche per chi avesse prenotato prima del primo settembre. A questi passeggeri sono state offerte due opzioni: o il regolare pagamento del sovrapprezzo o la possibilità di cancellare l'acquisto del biglietto con rimborso. Insomma, stando alle proteste dei viaggiatori, la richiesta del supplemento sarebbe partita anche per le prenotazioni effettuate prima dell'annuncio del 23 agosto: evidenti gli svantaggi per gli utenti, i quali avevano scelto di acquistare un volo con la compagnia irlandese proprio in virtù delle tariffe e delle condizioni praticate, e che poi si ritrovano prezzi diversi da quelli pattuiti al momento dell'acquisto.

**Ma le regole non si possono cambiare in corsa**; così l'**Enac** fa sapere di aver scritto alla compagnia "per chiedere chiarimenti e per richiamare il vettore ad applicare in modo corretto le condizioni di trasporto".

Ora, nell'interesse dei consumatori c'è da sperare in qualcosa di più di una "letterina": dobbiamo invocare la **massima severità per tutti quegli operatori che antepongono il business all'interesse dei clienti**. Già all'inizio di quest'anno la vecchia '**policy bagagli**' di Ryanair era costata l'apertura di un'istruttoria da parte dell'**Antitrust**, conclusa con l'accettazione degli impegni presentati dalla *low cost*, e dei relativi rimborsi ai clienti. Ora ci risiamo, a voi sembra giusto?

Ah, a proposito, **se avete bisogno di assistenza** per i disservizi Ryanair, c'è **il nostro sportello "viaggi e turismo"** dell'**Unione nazionale Consumatori**.

**Autore:** Massimiliano Dona

**Data:** 5 settembre 2018