

Clienti abbandonati dalle adv online. Codici e Aeci: chiediamo risposte e rimborsi

notizia pubblicata 13 Luglio 2020 alle ore 11:37 nella categoria Turismo



Si apre un nuovo fronte nella lotta dei consumatori per ottenere il rimborso per la cancellazione di un viaggio. È quello delle adv di prenotazione online. Sono sempre più numerosi gli utenti che lamentano difficoltà nel ricevere risposte, ad esempio da Booking, Expedia, Volagratis e Airbnb. Le associazioni Codici e Aeci stanno raccogliendo le segnalazioni, pronte ad intervenire per garantire il diritto al rimborso. “Quanto sta succedendo è preoccupante – dicono Ivano Giacomelli, segretario nazionale di Codici, ed Ivan Marinelli, presidente di Aeci – perché finora la problematica principale è stata l'imposizione del voucher da parte degli operatori turistici, che non lasciano scelta al consumatore, negando il diritto al rimborso, peraltro ribadito recentemente da Unione Europea ed Antitrust. In questo caso, le agenzie di prenotazione online non offrono nessuna alternativa, non rispondono alle richieste di rimborso e non propongono nemmeno il voucher. Un silenzio molto grave, che denunciemo con forza. Ci aspettiamo un cambio di rotta. Chi ha prenotato una vacanza e chiede di cancellarla non può essere ignorato”. Codici e Aeci hanno avviato la campagna ‘Voucher? No, grazie!’ per fornire assistenza ai consumatori che si vedono negare il diritto al rimborso. Sui siti delle due associazioni (www.codici.org – www.aeci.it) Per info: segreteria.sportello@codici.org o assistenza@euroconsumatori.eu.