

## Rimborsi aerei nel caos, Codici contro le adv online

notizia pubblicata **29 Marzo 2021** alle ore **10:40** nella categoria **Associazioni**

---



I problemi per chi ha prenotato un biglietto aereo sembrano non avere mai fine. “Stiamo ricevendo segnalazioni – spiega Stefano Gallotta, responsabile Trasporti e Turismo di Codici – da parte di consumatori che hanno effettuato una prenotazione attraverso un’agenzia di viaggio online. L’acquisto procede senza intoppi, il problema nasce nel momento in cui il passeggero ha bisogno di assistenza, perché il volo è stato cancellato a causa dell’emergenza Covid19 oppure perché non può più partire, in quanto si ritrova bloccato dal divieto di spostamento imposto dal Governo. Contattare l’agenzia di viaggi online risulta praticamente impossibile, perché non si riesce ad ottenere una risposta né al telefono né per email. In questo modo c’è chi perde i soldi e, sinceramente, non ci sembra giusto, in quanto i consumatori pagano di tasca propria per un problema che non può essere certamente imputato a loro”.

“C’è poi un altro caso – aggiunge Marco Malandrucchio, avvocato di Codici – e riguarda il mancato riaccredito al consumatore del rimborso effettuato dalla compagnia aerea. In sostanza, i soldi del biglietto vengono restituiti dal vettore tramite il sistema di pagamento utilizzato in origine, ovvero attraverso le coordinate bancarie dell’agenzia di viaggio online, che però li trattiene. Un comportamento grave, su cui abbiamo già inviato una prima diffida ad un’azienda che ci è stata segnalata”.

“A causa della pandemia – afferma Ivano Giacomelli, segretario nazionale di Codici – si è creata una situazione unica e particolare sul fronte viaggi. C’è una confusione senza precedenti, che ha messo in discussione principi e diritti basilari. In tutto questo caos, l’unica certezza è che a rimetterci è il

consumatore. Non è accettabile”.