Ryanair alle prese con le riprotezioni: sono 315mila i clienti coinvolti dalle cancellazioni dei voli

Ryanair ha fornito un aggiornamento in merito alle azioni portate avanti a seguito della cancellazione di 2.100 dei suoi 103.000 voli nelle prossime sei settimane:
"Lunedì 18 settembre - spiega la compagnia in una nota - tutti i 315.000 clienti hanno ricevuto notifiche via e-mail con informazioni relative al cambio del proprio volo, all'offerta di voli alternativi e alla possibilità di richiedere un rimborso, allegando la nota informativa relativa al regolamento EU261"
Il dato è inferiore alle stime di quasi 400mila clienti coinvolti fatte da noi e da altre testate sulla base dei tassi di riempimento storici: spiega infatti Ryanair che è vero che i voli a settembre erano già prenotati al 90%, ma quelli di ottobre sono ancora al 70%).
"Al 20 settembre - prosegue la nota di Ryanair - sono stati riprotetti oltre 175.000 clienti su altri voli Ryanair, quindi oltre il 55% dei clienti coinvolti e circa 63.000 richieste di risarcimento volo sono state processate (un ulteriore 20% dei clienti coinvolti)"
Le previsioni della compagnia irlandese, che ha assunto personale extra al customer care per accelerare l'evasione delle pratiche, è quella di riuscire a processare circa 300mila richieste entro la fine della settimana pari al 95% dei clienti coinvolti.
Kenny Jacobs, Chief Marketing Officer di Ryanair ha affermato: "Ci scusiamo sinceramente con ognuno dei 315.000 clienti i cui voli originari sono stati cancellati nelle 6 settimane da settembre a ottobre; stiamo lavorando per risolvere nel più breve tempo possibile il problema legato alla programmazione delle ferie. Abbiamo assunto personale extra nel team del customer care per processare più velocemente le richieste di voli alternativi o di rimborso. Ci aspettiamo che la maggior parte di esse saranno elaborate entro la fine di questa settimana. La maggior parte di queste richieste sono state gestite online: i nostri call centre e le linee di chat sono estremamente occupate, chiediamo ai clienti coinvolti di pazientare in quanto stiamo facendo tutto il possibile per rispondere alle loro richieste e cercare di risolvere ogni loro problema da noi creato, per il quale ancora una volta ci scusiamo sinceramente."