

9 maggio 2009 0:00

American Airlines rifiuta di rimborsare il volo cancellato

Salve,

vi contatto in quanto ho appena ricevuto risposta da parte di American Airlines dopo avergli mandato due richieste di risarcimento per cancellazione volo AA0069 del 14/04/2009 sulla base del Regolamento 261/2004/CE.

Premetto che tale volo fu cancellato secondo la loro dichiarazione per "water leakage" (perdita di acqua) e spostato al giorno successivo 15 Aprile facendomi così perdere un giorno di ferie e facendomi saltare la programmazione dei vari spostamenti interni che mi erano prefissato.

Ho provveduto a comunicargli la richiesta di risarcimento tramite raccomandata A/R e compilando un loro form elettronico sul loro sito.

Oggi la loro risposta via email (allegato sotto): tradotta dall'inglese e riassunta loro si dichiarano non disposti a risarcire economicamente in quanto la ragione di cancellazione del volo era per la sicurezza del passeggero bensì per il disagio provocato mi hanno accreditato 20000 miglia del loro programma raccolta km.

Ma a questo punto, vedendo da parte del vettore aereo una non comprensione totale del disagio creato, come posso far valere i miei diritti?

Grazie.

"May 6, 2009

Dear Dr. xxxxx:

I am sorry that your recent trip from Madrid to Miami didn't go very smoothly. It must have been frustrating when your flight was canceled on 14 April.

While on-time performance is a top priority at American, the many variables of flight operations make it impossible for us to guarantee our schedules. Nevertheless, we should always do everything possible to make such situations a little less frustrating and I'm disappointed that we didn't do so on this particular occasion.

As you have correctly identified, European Union Regulation (EC) No. 261/2004 of the European Parliament and Council has established common rules on compensation and assistance to passengers in the event of cancellations or long delays of flights. Under this regulation, passengers are entitled to established levels of compensation, depending on the length of the delay. However, this regulation does not apply when "extraordinary circumstances" exist. Since flight AA69 was canceled because of safety reasons, which we considered to be extraordinary circumstances, American Airlines is not required to provide the compensation that you have referred to.

Nevertheless, as a gesture of goodwill, I can see that 20,000 bonus miles have already been credited to your AAdvantage® account. This adjustment should be reflected in your account very soon.

Thank you for contacting us. We know your time is valuable and we'll do our very best to restore your confidence in our ability to get you where you are going - as planned. We will look forward to welcoming you aboard again soon.

Sincerely, Clifford Herron, Customer Relations, American Airlines."

Risposta:

a nostro avviso la contestazione può essere portata avanti, dato che il problema riscontrato è tecnico e non certo dovuto a eventi straordinari ed imprevedibili (come potrebbe esserlo un forte maltempo, un terremoto, un attacco terroristico, un tifone, un pazzo che mette una bomba sull'aereo, etc.). Può trovare informazioni qui (è magari opportuno, se non l'avesse ancora fatto, inviare una messa in mora):

clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)