# Le scuse di Ryanair: richieste di cambi e rimborsi evase al 97%

**Ryanair** ha fornito un aggiornamento in merito alle azioni portate avanti a seguito della cancellazione di 2.100 dei suoi 103.000 voli nei mesi di settembre e ottobre. In una nota stampa il vettore irlandese precisa che:

- Lunedì 18 settembre tutti i 315.000 clienti affetti in Europa hanno ricevuto notifiche via e-mail
- Oltre 305.000 richieste di cambio volo o rimborso (oltre il 97% dei clienti coinvolti) sono state processate
- Il restante 3% dei clienti (meno di 10.000) non ha ancora contattato Ryanair
- Negli ultimi 7 giorni, la puntualità della prima serie di voli è migliorata, raggiungendo il 96% (come da tabella seguente) mentre solo 3 su 16.000 voli operati sono stati cancellati per cause non dipendenti da Ryanair (Chiusura della pista e Maltempo).

Dopo che la scorsa settimana **Michael O'Leary** in persona ha cambiato il tono di comunicazione della compagnoa, scusandosi personalmente con un video ai dipendenti in cui si è assunto la responsabilità di quanto avvenuto, ora è **Kenny Jacobs**, Chief Marketing Officer di Ryanair ha ritornare sull'argomento:  “Ancora una volta ci scusiamo sinceramente con ognuno dei 315.000 clienti i cui voli sono stati cancellati nel periodo di 6 settimane da settembre a ottobre. Oltre il 97% dei clienti coinvolti è già stato riprotetto su voli alternativi, mentre invitiamo il restante 3% (meno di 10.000 clienti) a contattarci in merito alla possibilità di ricevere un rimborso o di prenotare un altro volo. Stiamo continuando a lavorare per risolvere nel più breve tempo possibile questo problema di programmazione. Abbiamo ampliato il personale nel team di customer care che sta evadendo le richieste dei clienti coinvolti e stiamo cercando di risolvere ogni problema creato ai clienti per il quale ancora una volta ci scusiamo sinceramente.”