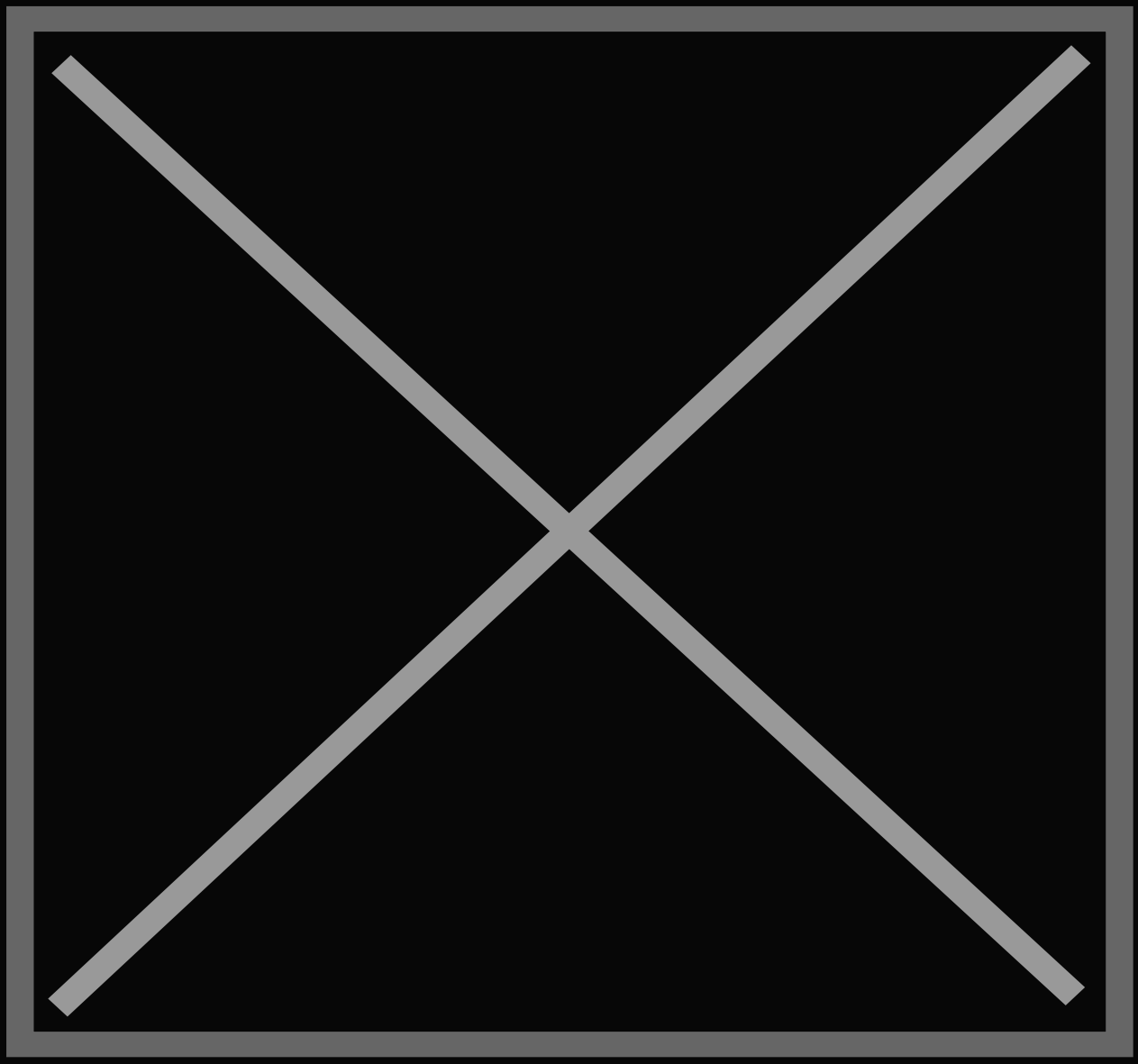
Bufera social su Alitalia per i danni a una viola del 17esimo secolo, ma ha ragione la compagnia aerea

Un weekend movimentato per il social team di Alitalia che si è trovato a gestire una crisi social a livello internazionale: una musicista israeliana, **Myrna Herzog**, si è vista danneggiare il suo strumento musicale alla fine di un volo Alitalia Rio de Janeiro-Fiumicino con destinazione finale Tel-Aviv. Lo strumento era una viola da gamba del 1685 fatta passare come bagaglio in stiva. La Herzog avrebbe acconsentito alla cosa dietro la promessa che il bagaglio sarebbe stato trasportato a mano in stiva. Accertato il danno la musicista ha lanciato un post su Facebook in cui accusava la compagnia di odiare i musicisti sull'hashtag #Alitaliahatesmusicians. Un'accusa che in poco tempo ha raggiunto oltre 50mila condivisioni.
https://www.facebook.com/myrna.herzog/posts/10156407588423888
In un post successivo la Herzog ha allegato elementi ulteriori di quanto sosteneva (e cioè che al check-in le avrebbero promesso che il suo bagaglio sarebbe stato trasportato a mano in stiva.) nonché un documento firmato all'arrivo in cui veniva informata che il suo bagaglio risultava danneggiato e sarebbe stato risarcito secondo le normative correnti. Nelle foto la
viola appare sfondata, cosa che difficilmente sarebbe potuto accadere a custodia chiusa. L'ipotesi più accreditata è che sia stata aperta per verificare che non vi fosse nulla all'interno: un controllo aeroportuale che con maggiore probabilità potrebbe essere avvenuto all'arrivo in Israele a giudicare dai sigilli apposti. Un modo di operare certamente invasivo ma molto probabilmente non addebitabile nè alla compagnia aerea nè a quella di handling.
https://www.facebook.com/myrna.herzog/posts/10156408395563888
La risposta di **Alitalia** è arrivata il giorno dopo e offre il proprio punto di vista della vicenda: la musicista avrebbe rifiutato di pagare un posto extra per il bagaglio ingombrante costituito dallo strumento musicale e avrebbe anche firmato una liberatoria in cui si assume la responsabilità di danni al bagaglio essendosi imbarcata contravvenendo le regole della compagnia aerea.
Il caso sembrerebbe dunque chiuso ma il danno d'immagine resta.



C'è da segnalare, infine, che la Herzog dopo aver letto la replica di Alitalia continua a sostenere la sua versione e in un commento sul suo post accusa la compagnia di mentire: le avrebbero detto che anche se avesse voluto portare lo strumento a bordo non avrebbe potuto perché l'aereo era pieno. Aggiunge quindi nessuno le avrebbe offerto la possibilità di comprare un posto extra e di portare lo strumento a bordo (contraddicendo in parte la prima frase). Inoltre quello che avrebbe firmato non sarebbe un disclaimer di responsabilità ma la presa visione che il suo bagaglio è superiore alle misure consentite in cabina.

