

WAKACYJNE

LATANIE

Poniżej ECK przedstawia listę nadużyć, w których dopuszczają się przewoźnicy w kontaktach z konsumentami reklamującymi usługi.

Lista została opracowana na podstawie spraw, w których interweniowało ECK Polska.

Jak linie lotnicze próbują uniknąć odpowiedzialności?



BAGAŻ

- Przewoźnik do rozpatrzenia reklamacji żąda wydania oryginału dokumentów (PIR, paragonów, faktur).
- Na podstawie Konwencji Montrealskiej nie można się domagać odszkodowania, gdy walizka posiada jedynie zadrapani.



OPÓŹNIONY BAGAŻ

- Przewoźnik często nie wypłaca odszkodowania za rzeczy pierwszej potrzeby zakupione z powodu opóźnienie bagażu w sytuacji, w której konsument ląduje w miejscu swojego zamieszkania.
- Linia lotnicza proponuje zwrot 50% kosztów poniesionych w czasie oczekiwania na opóźniony bagaż
- Przewoźnik nie dostarcza opóźnionego bagażu do miejsca wskazanego przez pasażera, jest on zmuszony samodzielnie odebrać go z lotniska



USZKODZONY BAGAŻ

- Przewoźnik do uznania reklamacji wymaga stwierdzenia uszkodzenia bagażu przez niezależnego eksperta – osobę trzecią. Przewoźnik bierze odpowiedzialność za szkodę dopiero wówczas, gdy osoba ta stwierdzi nieprzydatność walizki do dalszego użytkowania.
- Linia lotnicza stosuje niejasne zasady obniżania wartości uszkodzonego, kilkuletniego bagażu (np. za 3 lata obniża wartość o 50%).



ZAGUBIONY BAGAŻ

- Linia lotnicza informuje pasażera, że zagubionego bagażu będzie poszukiwać np. 6 miesięcy lub rok i po tym czasie dopiero wypłaci odszkodowanie.



BAGAŻ PODRĘCZNY

- Z powodu niewystarczającej ilości miejsca załoga wymaga, aby bagaż podręczny został przekazany do luku bagażowego, często już w drodze do samolotu. Przewoźnik nie bierze wówczas odpowiedzialności za umieszczone w nim cenne przedmioty.



ODWOŁANY/ OPÓŹNIONY LOT

- Przewoźnik realizuje obowiązek „opieki” przy odwołanym, opóźnionym locie poprzez wydanie vouchera na symboliczną kwotę i odmawia zwrotu kosztów poniesionych ponad przyznany na zakup posiłku, napoju limit.
- Linia lotnicza wymaga faktur (odrzuca rachunki) za dodatkowo poniesione koszty w czasie oczekiwania (głównie hotel i dojazd z/na lotnisko).
- Przewoźnik zalicza problemy techniczne, które wyptynęły na odwołanie bądź opóźnienie lotu do nadzwyczajnych okoliczności, zwalniających go z wypłaty odszkodowania.
- Przewoźnik po otrzymaniu decyzji Urzędu Lotnictwa Cywilnego o konieczności wypłaty odszkodowania, proponuje konsumentowi pomniejszoną kwotę, zniechęcając konsumenta do dochodzenia swoich roszczeń pozasądowego rozwiązywania sporów.



Współfinansowanie
przez Unię Europejską