

Brytyjczyk nasłał komorników na Wizz Air

20 marca 2023

Do nietypowej sytuacji doszło na lotnisku London Luton gdzie przy stanowisku WizzAir zjawili się pewnego dnia komornicy. Na linię lotniczą nasłał ich wściekły mieszkaniec Essex, który przez wiele miesięcy nie odzyskał od węgierskiego przewoźnika pieniędzy za odwołane przez niego w ostatniej chwili loty.



Często mamy sposobność przeczytać historie zdegrustowanych pasażerów, których loty zostały odwołane lub znacznie opóźnione przez linię lotniczą i którzy, w związku z potrzebą zarezerwowania podróży z innym przewoźnikiem, nie otrzymali od pierwotnego „winowajcy” należnego im odszkodowania. Ale Russell Quirk z Brentwood w Essex pokazał, że czasem trzeba w takich wypadkach po prostu zadziałać „siłą”. Gdy przez wiele miesięcy Brytyjczyk nie mógł doczekać się zwrotu pieniędzy za alternatywne bilety, które musiał kupić po tym, gdy jego lot z WizzAir został w ostatniej chwili odwołany, poszedł do i wygrał sprawę przeciwko taniej linii lotniczej. Następnie nie czekał i nasłał na przewoźnika komorników, co poskutkowało – o dziwo! – szybkim zwrotem pieniędzy. Wizz Air zapłacił,

przeprosił i przyznał, że „nie spełnił swoich własnych aspiracji i oczekiwań naszych klientów”.

Russell Quirk opowiedział na łamach BBC, że sposób, w jaki Wizz Air potraktował klientów, był „szokujący, chaotyczny i tandetny”. Brytyjczyk zarezerwował loty z lotniska Luton do portugalskiego Faro dla całej rodziny – na wakacje z żoną i trzema córkami. Bilty kupione zostały w styczniu zeszłego roku, a podróż miała się odbyć w trakcie majowej przerwy szkolnej. Gdy jednak w dniu wylotu mężczyzna wstał z łóżka, dowiedział się, że Wizz Air zmuszony został odwołać zaplanowany do Portugalii lot. „Nie było żadnego wyjaśnienia, żadnej alternatywy ani przeprosin. Musiałam obudzić moje trzy córki i powiedzieć im, że nie jedziemy na wakacje – były bardzo zdenerwowane” – opowiedział mężczyzna.

Ponieważ rodzina miała już opłacony hotel i transfer z lotniska, Brytyjczyk zdecydował, że jedyną realną opcją było znalezienie innego przewoźnika, którego rodzina wybrała następnego dnia. Nowe bilety, wraz z pieniędzmi wydanymi na noc w pokojach hotelowych i innymi wydatkami, kosztowały go £4500.

Oczywistym było więc dla niego, że po powrocie z wakacji Brytyjczyk natychmiast przystąpił do uzyskania należnego mu odszkodowania od Wizz Air. W ciągu pierwszych dwóch miesięcy rodzina otrzymała zwrot pieniędzy za niewykorzystane bilety, ale przewoźnik zupełnie nie kwapił się z pokryciem pozostałych kosztów, które na skutek odwołanego lotu poniosła rodzina. W związku z tym Brytyjczyk wniósł sprawę do sądu okręgowego, którą wygrał, ale Wizz Air „zignorował” wyrok. Do akcji musieli zatem przystąpić komornicy, którzy zjawili się przy stanowisku Wizz Air na lotnisku Luton. „Mieli możliwość oddać pieniądze albo komornicy zabraliby je pod postacią rzeczową – mogły to być krzesła, stoły, komputery, a nawet samolot” – wyjaśnił Quirk, który szczęśliwie doprowadził swoją sprawę do końca.

Russell Quirk dopiął wreszcie i odzyskał zwrot kosztów poniesionych za zorganizowanie sobie i swojej rodzinie alternatywnej podróży, co kosztowało go £180 za wniesienie sprawy do sądu i £60 za wysłanie na lotnisko komornika (część kosztów jednak odzyskał). „Coraz częściej firmy myślą, że mogą traktować klientów jak śmieci, a ja jestem zdeterminowany, aby to wyeliminować. Moje przesłanie jest takie, że tam, gdzie wielkie firmy cię blokują, jeśli wytrwasz, możesz dostać to, co ci się należy” – powiedział Brytyjczyk.

W sprawie głos zabrał także rzecznik WizzAir, który powiedział: „Latem 2022 r., ze względu na bezprecedensowy poziom zakłóceń w Europie i Wielkiej Brytanii, które dotknęły całą branżę, nie spełniliśmy naszych własnych aspiracji i oczekiwań naszych klientów. Kiedy coś poszło nie tak, nie zareagowaliśmy wystarczająco szybko, aby obsłużyć dużą liczbę roszczeń klientów, które wynikały z tego zakłócenia. Przykro nam z tego powodu i pracujemy nad tym, aby doświadczenia naszych klientów z WizzAir były lepsze w tym roku. Od grudnia WizzAir reguluje swoje wszystkie zobowiązania wynikające z CCJ [wyroków sądów okręgowych] i kontynuuje prace nad jak najszybszym uregulowaniem wszystkich innych zaległych roszczeń”.

Autorstwo: Marek Piotrowski

Zdjęcie: [JESH00TS-com](https://www.jeshoots.com) (CC0)

Źródło: [PolishExpress.co.uk](https://www.PolishExpress.co.uk)