

Linie lotnicze i firmy turystyczne łamią prawo

27 kwietnia 2020

Według badań przeprowadzonych przez „Which?”, brytyjską organizację broniącą praw konsumentów, największe linie lotnicze i większość dużych firm z branży turystycznej po prostu łamie prawo i odmawia klientom terminowego zwrotu kosztów za bilety lotnicze i wykupione wakacje.

Szacuje się, że branża turystyczna z powodu kryzysu zapoczątkowanego pandemią koronawirusa i lockdownem gospodarki w Wielkiej Brytanii w tej chwili może być winna pasażerom nawet 7 miliardów funtów! Na tę kwotę składają się przede wszystkim bilety za odwołane loty oraz wykupione wakacje. Co więcej, jak ustaliło „Which?” przewoźnicy nie kwapią się, aby postępować zgodnie z prawem. Jak czytamy na łamach „The Guardian” firmy tego typu mają czas do 14 dni, aby wypłacić pieniądze za usługę, która nie mogła zostać wykonana w obecnej sytuacji.

Niestety, firmy robią wszystko, byle tylko nie przelewać z powrotem pieniędzy swoim klientom. Jak czytamy w raporcie „Which?” linie lotnicze i firmy turystyczne postępują po prostu niezgodnie z obowiązującym prawem ociągając się ze zwrotem pieniędzy, oferując vouchery, lub zasłaniając się „przeciążeniem systemu” albo inną wymówką. Klienci dodatkowo narzekają, że kontakt z przewoźnikami i touroperatorami jest utrudniony. Nie można się dodzwonić, maile pozostają bez odpowiedzi, a jak już odpowiedź przychodzi, to jest wymijając, napisana „na przeczekanie”.

W poniedziałek Ryanair przekazał swoim klientom, że na zwrot będą musieli poczekać „aż minie zagrożenie związane z Covid-19”. Początkowo tani irlandzki przewoźnik zapewniał, że pieniądze zostaną oddane w ciągu 21 dni roboczych. Sytuacja

jest ciężka – niektórzy klienci otrzymali pieniądze, inni vouchery, jeszcze inni nadal czekają.

Inni przewoźnicy, tacy jak Air France i KLM odmówili zwrotu pieniędzy przed upływem 12 miesięcy, wystawiając odpowiednie noty kredytowe lub umożliwiając zmianę rezerwacji.

Problem polega na tym, że wielu liniom grozi zwyczajne bankructwo, jeśli zdecydują się na zwrot pieniędzy swoim pasażerom. Według „Which?” optymalnym rozwiązaniem może być wydłużenie terminu zwrotu do 28 dni przy jednoczesnej ochronie prawa konsumenta do odzyskania swoich pieniędzy na wypadek niewypłacalności danej firmy. Lepiej dostać później, ale mieć pewność, że się dostanie. Zwrócono również uwagę, że poważną konsekwencją obecnej sytuacji może być utrata zaufania klientów do przewoźników lotniczych i touroperatorów. Trzeba zrobić wszystko, aby tego uniknąć.

Przedstawiciele „Which?” zaapelowali również do brytyjskiego rządu, aby zajął stanowisko w tej sprawie.

Źródło: PolishExpress.co.uk