

Linie lotnicze są winne pasażerom miliony funtów

18 marca 2023

Jak ujawniła grupa konsumencka Which?, linie lotnicze – w tym Wizz Air i Ryanair – są winne pasażerom miliony funtów z tytułu niezapłaconych zwrotów za odwołane loty i wynikające z tego wydatki.

Z przeprowadzonego przez Which? dochodzenia wynika również, że Wizz Air odpowiada za prawie połowę całkowitej kwoty należnej klientom. Grupa konsumencka zaapelowała do rządu i organów regulacyjnych, aby podjęto pilne działania w sprawie 4,5 miliona funtów, które według obliczeń (na podstawie orzeczeń sądowych) winne są pasażerom linie lotnicze. Okazuje się, że egzekwowanie tych należności jest „zasadniczo wadliwe”.

Grupa konsumencka Which? skrytykowała „słaby regulamin” i „dysfunkcyjny system rozstrzygania sporów” za brak pomocy pasażerom w egzekwowaniu ich praw. Konsumenci mogą domagać się płatności na drodze sądowej, jeśli uważają, że linia lotnicza nie wywiązała się ze swoich zobowiązań prawnych. Sądy (County Court Judgments – CCJs) mogą następnie żądać od danej linii lotniczej, aby zapłaciła konsumentowi.

Rocio Concha z Which? powiedziała: „Skala wyroków sądowych wymierzonych przeciwko głównym liniom lotniczym jest wynikiem systemu, w którym szanse są nierówne, a linie lotnicze czują się upoważnione do rutynowego ignorowania swoich prawnych zobowiązań do wypłaty zwrotu pieniędzy i odszkodowania”.

Wizz Air odpowiada za prawie połowę całkowitej kwoty należnej pasażerom, zgodnie z analizą Registry Trust przeprowadzoną przez grupę konsumencką na podstawie rejestru dokumentów sądowych i grzywien w Anglii i Walii.

W grudniu Civil Aviation Authority (CAA) zgłosiło Wizz Air

„poważne obawy” dotyczące dużej liczby skarg i opóźnień w płaceniu pasażerom należności. Linia lotnicza z kolei winę rzuciła na „bezprecedensowy poziom zakłóceń” w czasie pandemii i powiedziała, że „wprowadza środki, aby zapewnić lepsze przygotowanie, także z zakresu obsługi klienta i poprawionych procedur”.

Od grudnia rozstrzygnięto ponad 400 spraw, a zaległe sprawy dotyczyły głównie nieotrzymywania orzeczeń od sądów „z powodu problemów z otrzymaniem poczty”.

Rzecznik Wizz Air powiedział: „Rejestry online nie dostarczają nam informacji potrzebnych do załatwienia sprawy. Musimy zatem pisać do poszczególnych sądów z wnioskiem o informacje o każdej sprawie, gdy zostaniemy o tym poinformowani, a następnie czekać na otrzymanie tych informacji. To wszystko sprawia, że proces jest skomplikowany i czasochłonny. Traktujemy tę sprawę niezwykle poważnie, robiąc wszystko, co w naszej mocy, aby rozwiązać te problemy i jak najszybciej załatwić wszystkie zaległe sprawy. Klienci mogą kontaktować się z nami bezpośrednio za pomocą naszej strony internetowej lub aplikacji, aby przekazać informacje o zaległym orzeczeniu”.

Which? wezwał Civil Aviation Authority (CAA) do większej „przejrzystości w swoich działaniach egzekucyjnych”. Anna Bowles, szefowa CAA ds. polityki konsumenckiej i egzekwowania przepisów, powiedziała: „Pasażerowie linii lotniczych powinni słuszenie oczekiwać sprawiedliwego traktowania przez linie lotnicze oraz szybkiego i skutecznego rozwiązania ich skarg i roszczeń. Przeglądamy już wyniki Wizz Air i wyraziliśmy poważne zaniepokojenie dużą liczbą skarg i opóźnieniami w płaceniu pasażerom tego, co im się należy, i wyjaśniliśmy, że linia nie zapewnia akceptowalnego poziomu usług. Wkrótce opublikujemy nasze najnowsze dane dotyczące reklamacji ws. linii lotniczych, wraz z wszelkimi dalszymi krokami, które planujemy podjąć, jeśli jakość usług nie ulegnie poprawie”.

Z danych przedstawionych przez Registry Trust wynika, że Ryanair ma 840 zaległych orzeczeń sądowych w sprawie zwrotów o łącznej wartości 549 892 funtów, a Tui Airways musi jeszcze zastosować się do 313 orzeczeń o wartości 1,26 mln funtów. British Airways ma 82 orzeczeń o łącznej wartości 96 042 funtów, podczas gdy Jet2 ma cztery o łącznej wartości 1434 funtów.

Według danych linie EasyJet są winne 611 436 funtów za 884 zaległe orzeczenia. EasyJet powiedział Which?, że zapłacił zaległe pieniądze, ale rejestr nie został zaktualizowany. Rzecznik Tui powiedział również, że wymienione kwoty niekoniecznie są nadal należne. „W większości przypadków wskazuje to tylko na to, że dane nie zostały zaktualizowane w celu wykazania płatności. Tui Airways podejmie kroki w celu rozwiązania problemu” – powiedział rzecznik Tui.

Autorstwo: Paulina Markowska

Źródło: PolishExpress.co.uk