

Vouchery warte 4 euro rekompensatą za 8 godzin opóźnienia

22 grudnia 2019

W taki właśnie sposób tanie linie z Irlandii traktują swoich klientów. Lot maszyną Ryanaira o numerze FR1906 do londyńskiego Stansted z włoskiego Bari został opóźniony o ponad osiem godzin. Przewoźnik w ramach rekompensaty zaoferował... voucher o wartości 4 EUR!

Pasażerowie linii Ryanair lecący do portu lotniczego Stansted przez ponad osiem godzin musieli czekać na odlot samolotu z włoskiego Bari. Jak czytamy w relacji na „The Daily Express” spędzili oni noc w leżąc na plastikowych krzesłach, a tani przewoźnik nie zaoferował żadnego zakwaterowania pomimo tego, że obowiązuje go do tego prawo!

„Ryanair opóźnił lot FR1906 o ponad osiem godzin i pomimo tego nie zapewnił odpowiedniego zakwaterowania” – komentował na Twitterze jeden z pasażerów, Peter Swann. „[Zaoferowano] tylko kupon o wartości 4 EUR – to za mało, aby kupić jakieś jedzenie. To lekceważenie prawa UE. Personel zaprzeczył wszystkiemu, chociaż wiedział, że czas odlotu zostanie opóźniony o kolejne pięć godzin, zanim przekazano nam automatyczne wiadomości. Czy jest to celowe, aby uniknąć odszkodowania?” – pytał retorycznie Swann.

Po tym zdarzeniu budżetowa linia lotnicza wydała oświadczenie sugerujące, że pasażerowie otrzymali więcej, niż jeden kupon. „Lot z Bari do Londynu Stansted został opóźniony przed startem z powodu drobnych problemów technicznych z samolotem” – czytamy w oświadczeniu. „Ze wszystkimi klientami, których dotyczył problem, skontaktowano się za pomocą wiadomości SMS i e-mail oraz poinformowano ich o możliwości pełnego zwrotu

kosztów lub bezpłatnego przejścia na następny dostępny lot. Otrzymali oni również trzy zestawy kuponów na napoje”.

„Klienci wsiedli na zastępczy samolot, który odleciał wcześniej rano do Londynu Stansted. Ryanair szczerze przeprosił wszystkich klientów dotkniętych tym opóźnieniem”. Ryanair zauważył również, że zakwaterowanie w hotelu nie zostało zorganizowane z powodu braku czasu. Pasażerowie musieli być na lotnisku o godzinie 4:20 przed planowanym lotem.

Tymczasem, zgodnie ze stroną internetową Ryanair w przypadku opóźnienia, pasażerowie zostaną powiadomieni z wyprzedzeniem i będą mieli możliwość zmiany trasy lub zwrotu pieniędzy po dwóch godzinach. Prawo UE określa, że tej opcji nie trzeba podawać przed upływem pięciu godzin.

Jeśli Twój lot został odwołany lub opóźniony pamiętaj, że masz prawo ubiegać się o odszkodowanie! Jeżeli Twój odwołany lot kwalifikuje się do odszkodowania, to wysokość rekompensaty będzie zależała od trzech czynników: 1) dystansu, 2) czy lot odbywa się na terenie UE, czy wykracza częściowo lub całkowicie poza UE, 3) czasu opóźnienia – jeżeli zgodzisz się na alternatywny lot.

W przypadku, gdy nie zgodzisz się na lot alternatywny, możesz liczyć na odszkodowanie w wysokości: 250 EUR w przypadku lotów do 1,5 tys. km; 400 EUR w przypadku lotów wewnątrz UE na odległość większą niż 1,5 tys. km; 400 EUR w przypadku lotów innych niż wewnątrz UE na odległość 1,5-3,5 tys. km i 600 EUR – w przypadku lotów innych niż wewnątrz UE na odległość powyżej 3,5 tys. km.

Gdy jednak zgodzisz się na lot alternatywny, a przewoźnik nie proponuje Ci klasy wyższej niż tak, którą wykupiłeś, to wysokość odszkodowania będzie zależna nie tylko od długości i umiejscowienia trasy, ale też od tego, o ile czasu później znajdziesz się na lotnisku docelowym.

Źródło: PolishExpress.co.uk