

Πως οι αεροπορικές χρησιμοποιούν δικαιολογίες για να αποφύγουν τις αποζημιώσεις

2019/07/03 08:39 στην κατηγορία ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ

Τις δικαιολογίες που χρησιμοποιούν συχνά οι αεροπορικές εταιρείες, όταν έχουν καθυστερήσεις πτήσεων, ώστε να αποφύγουν την καταβολή αποζημιώσεων, «αποκαλύπτει» η AirHelp.

Με τις αεροπορικές εταιρείες να απορρίπτουν σχεδόν τα μισά αιτήματα (47%) από όσα έχουν νόμιμα σταλεί στην AirHelp, είναι χρήσιμο ο επιβάτης να γνωρίζει τι δικαιολογίες συχνά χρησιμοποιούν ως «Εξαιρετικές Περιπτώσεις» ώστε να δικαιολογούν την απόφασή τους αυτή.

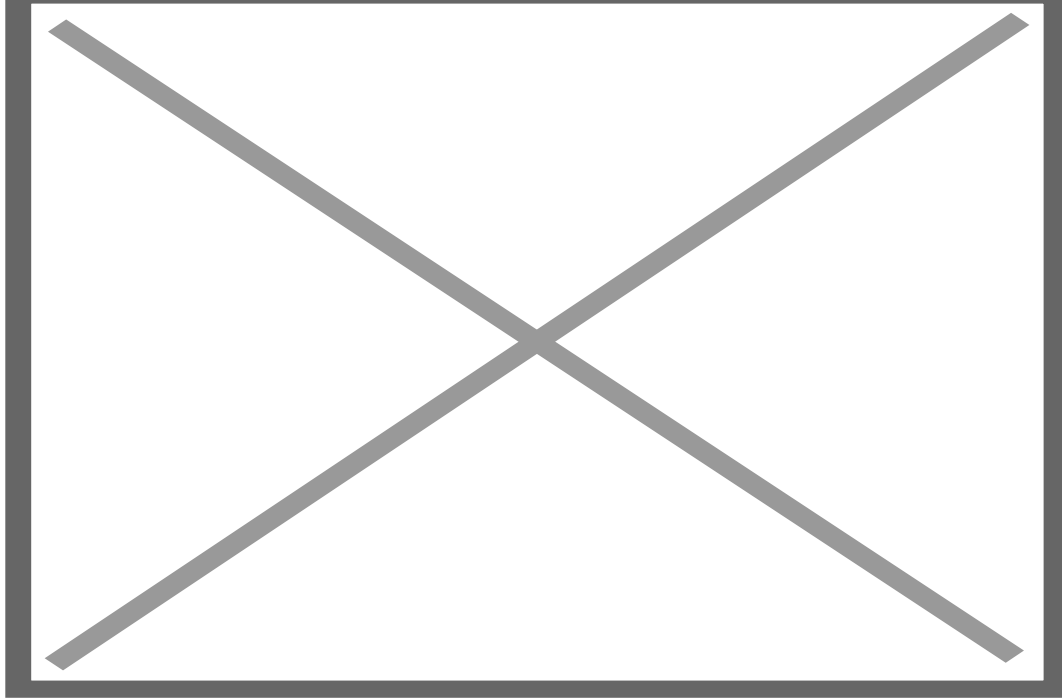
Ο Ευρωπαϊκός Κανονισμός για τα δικαιώματα των επιβατών EC 261 αναφέρει ότι δεν δικαιούνται να λάβουν αποζημίωση για προβληματικές πτήσεις που οφείλονται σε εξαιρετικές περιπτώσεις αφού δεν ευθύνονται για αυτές οι αεροπορικές εταιρείες.

Αυτές οι καταστάσεις **καλύπτουν περιστάσεις όπως απεργίες του αεροδρομίου ή θέματα ασφαλείας**. Αυτά που δεν καλύπτουν είναι εσωτερικές απεργίες, αργοπορίες προσωπικού ή τεχνικά θέματα που έχουν να κάνουν με τη συντήρηση των αεροσκαφών.

Πράγματι, το 2018, μια απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου είχε υποστηρίξει ότι οι εσωτερικές απεργίες δεν μπορούσαν να θεωρηθούν ως μια έκτακτη περίπτωση και, ως εκ τούτου, οι αεροπορικές εταιρείες θα πρέπει να αποζημιώνουν τους επιβάτες για καθυστερήσεις και ακυρώσεις που οφείλονται σε αυτά τα γεγονότα.

Αυτό υποστηρίχθηκε σε μια υπόθεση ορόσημο στο δικαστήριο της περιφέρειας της Λισαβόνας που αποφάνθηκε υπέρ της AirHelp, επιτρέποντάς της να κερδίσει αρκετές υποθέσεις που προέκυψαν από τις απεργίες του προσωπικού της Ryanair τον Απρίλιο και τον Ιούλιο του 2018.

Οι εμπειρογνώμονες της AirHelp εξέτασαν προηγούμενες περιπτώσεις για να δώσουν ορισμένα παραδείγματα αληθινών περιπτώσεων όπου οι αεροπορικές εταιρείες έδωσαν ως δικαιολογία για μία προβληματική πτήση.



Σε όλες αυτές τις

περιπτώσεις, όλοι οι επιβάτες είχαν δικαίωμα να πάρουν αποζημίωση, αλλά δεν ενημερώθηκαν ποτέ από την αεροπορική εταιρεία, και αντ' αυτού έλαβαν μόνο μία δικαιολογία για το πρόβλημα που υπήρχε.

- **Απεργία προσωπικού της αεροπορικής εταιρείας:** Μια απεργία του προσωπικού της Ryanair άφησε αρκετούς επιβάτες να μείνουν στην Ισπανία για 5 ολόκληρες μέρες, καταβάλλοντας έξοδα διαμονής και διατροφής από την τσέπη τους.

Σημείωση: Οι αεροπορικές εταιρείες υποχρεούνται να αποζημιώνουν τους επιβάτες για προβληματικές πτήσεις για τις οποίες είναι υπεύθυνες. Αυτό περιλαμβάνει απεργίες του προσωπικού των αεροπορικών εταιρειών καθώς η αεροπορική εταιρεία πρέπει να λογοδοτεί για τις ενέργειες των υπαλλήλων της. Επίσης, πολύ σημαντικό, όταν είστε σε αναμονή λόγω καθυστέρησης, μια αεροπορική εταιρεία πρέπει να σας παρέχει το Δικαίωμα Φροντίδας, δηλαδή - φαγητό, ποτό, επικοινωνία και διαμονή όταν είναι απαραίτητο.

- **Ελλείψεις πληρώματος ή πιλότου:** Μια πτήση που αναχωρούσε από Βρυξέλλες ακυρώθηκε μετά από μια 2ωρη καθυστέρηση. Η δικαιολογία που δόθηκε - το πλήρωμα δεν είχε ξεκουραστεί αρκετά. Ενώ η AirHelp υποστηρίζει πλήρως τα δικαιώματα του πληρώματος και πιστεύει ότι θα πρέπει οπωσδήποτε να ξεκουράζεται όπως απαιτείται, η ακύρωση σήμαινε ότι ορισμένοι επιβάτες δεν έφτασαν εγκαίρως σπίτι τους παρά μόνο μία μέρα μετά από ότι θα έπρεπε.

Σημείωση: Το προσωπικό της αεροπορικής εταιρείας είναι δική της ευθύνη γεγονός που σημαίνει ότι εάν το προσωπικό δεν έχει αρκετό χρόνο ανάπαυσης, η αεροπορική εταιρεία είναι υπεύθυνη για οποιεσδήποτε διαταραχές και αποζημιώσεις που

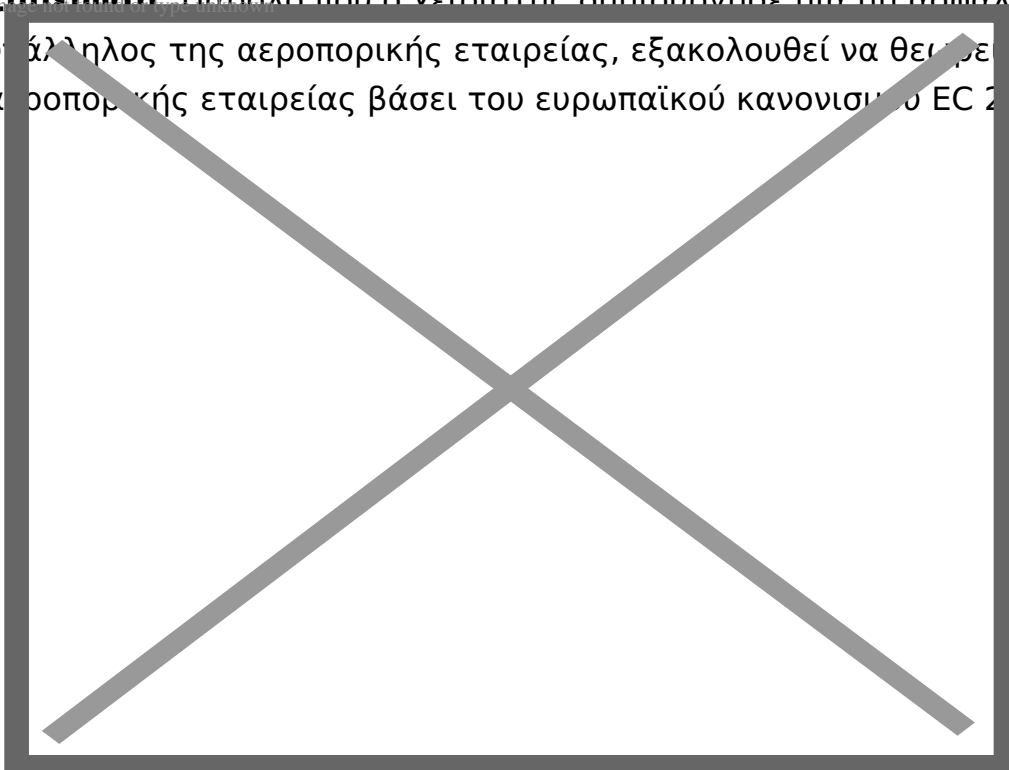
προέρχονται από αυτό.

- **Τεχνικά θέματα:** Οι επιβάτες που καθυστέρησαν με πτήση LOT από το Τόκιο στη Βαρσοβία έμαθαν ότι αυτό οφειλόταν σε τεχνικό πρόβλημα και ότι το αεροπλάνο έπρεπε να επανεκκινήσει τα συστήματά του. Αυτή η αρχική καθυστέρηση είχε ως αποτέλεσμα μερικοί επιβάτες να χάσουν την επόμενη πτήση τους και να περιμένουν άλλες 8 ώρες στη Βαρσοβία πριν τελικά φτάσουν στο σπίτι τους.

Σημείωση Οι αεροπορικές εταιρείες έχουν αυστηρές διαδικασίες ασφαλείας που πρέπει να τηρούν πριν τα ταξίδια. Παρόλο που μια αεροπορική εταιρεία μπορεί να ισχυριστεί ότι ένα τεχνικό ζήτημα είναι εκτός του δικού της ελέγχου, πρέπει να το εντοπίζει και να το διορθώνει κατά τη διάρκεια των συνήθων ελέγχων και συντήρησης.

- **Ακόμα και περιστασιακά - Αλκοόλ:** Μια πτήση από τη Νέα Υόρκη προς το Schiphol του Άμστερνταμ ακυρώθηκε, αφού ο συγκυβερνήτης του σκάφους βρέθηκε να υπερβαίνει τη νόμιμη ποσότητα αλκοόλ στο αίμα κατά τη διάρκεια ενός τυχαίου ελέγχου. Η δικαιολογία “μεθυσμένος πιλότος” έγινε γνωστή στους επιβάτες αλλά δεν ενημερώθηκαν για το δικαίωμά τους για αποζημίωση.

Σημείωση: Παρόλο που ο χειριστής δημιουργεί μια μη ασφαλή κατάσταση, ως υπάλληλος της αεροπορικής εταιρείας, εξακολουθεί να θεωρείται υπεύθυνος της αεροπορικής εταιρείας βάσει του ευρωπαϊκού κανονισμού EC 261.



Σύμφωνα με τον

υπάρχουν καταστάσεις εκτός του ελέγχου των αεροπορικών εταιρειών που τις απαλλάσσει από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης, υπάρχουν πολλές περιστάσεις που αποδίδονται ως έγκυρες δικαιολογίες και αφήνουν τους επιβάτες να πιστεύουν ότι δεν έχουν δικαίωμα αποζημίωσης.

Ενώ ορισμένες από αυτές τις καταστάσεις είναι περίεργες, πολλές από αυτές είναι ξεκάθαρες αλλά η αεροπορική εταιρεία απλώς δεν μοιράζεται όλη την αλήθεια με τους πελάτες της.

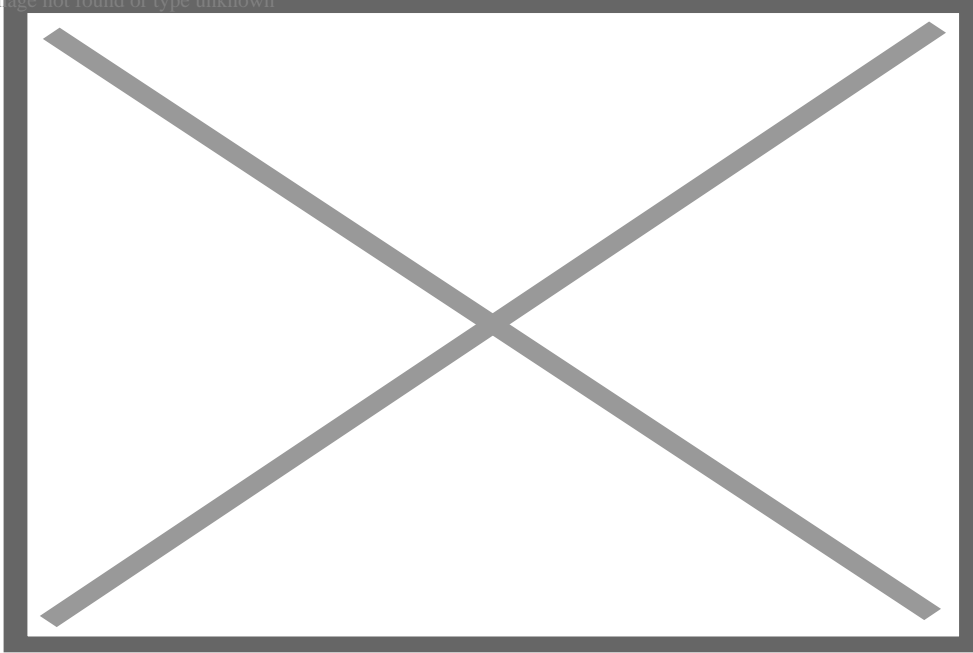
Με τις αεροπορικές εταιρείες να ξεφεύγουν με δικαιολογίες ώστε να δημιουργούν σύγχυση γύρω από τη νομιμότητα της αποζημίωσης, φαίνεται ότι τώρα, περισσότερο από ποτέ, οι επιβάτες αναζητώντας βοήθεια σε μια εταιρεία αποζημιώσεων μπορεί να αποφύγουν έναν τεράστιο πονοκέφαλο».

Τι γίνεται με τον κακό καιρό;

Ο κακός καιρός θεωρείται πράγματι ως ανωτέρα βία ή έκτακτη κατάσταση και θεωρείται ότι βρίσκεται εκτός του ελέγχου των αεροπορικών εταιρειών, πράγμα που σημαίνει ότι στην περίπτωση αυτή δεν είναι υποχρεωμένες να δώσουν αποζημίωση.

Έτσι, οι αεροπορικές εταιρείες είναι υπεύθυνες να είναι κατάλληλα προετοιμασμένες για την αντιμετώπιση καταστάσεων στις οποίες είχαν προηγουμένως γνώση και, αν δεν το κάνουν, ίσως χρειαστεί να αποζημιώσουν τους επιβάτες τους.

Για παράδειγμα, εάν μια αεροπορική εταιρεία δεν κατάφερε να προβλέψει ότι υπήρχαν επαρκείς ποσότητες αποψύξεως πριν από την πρόβλεψη μεγάλου χιονιά, θα μπορούσε να θεωρηθεί υπεύθυνη για μια προβληματική πτήση – ειδικά εάν οι πτήσεις που εκτελούσαν οι άλλες αεροπορικές εταιρείες ήταν σε θέση να αναχωρούν εγκαίρως.



Τι πρέπει να κάνει ο

επιβάτης σε περίπτωση προβληματικής πτήσης

Σύμφωνα με την AirHelp, σε περίπτωση προβληματικής πτήσης το επιβατικό κοινό πρέπει να:

- Επικοινωνήσει με την αεροπορική εταιρεία για να κανονίσει μία εναλλακτική πτήση στον προορισμό του (ή επιστροφή χρημάτων).
- Κρατήσει την κάρτα επιβίβασης και άλλα ταξιδιωτικά έγγραφα.
- Ρωτήσει γιατί διακόπηκε η πτήση.
- Ζητήσει από την αεροπορική εταιρεία να πληρώσει για τα γεύματα, τα ποτά και τη διαμονή του όταν είναι απαραίτητο - υπάρχει το Δικαίωμα Φροντίδας, πράγμα που σημαίνει ότι η αεροπορική εταιρεία είναι υπεύθυνη για να βεβαιωθεί ότι ο επιβάτης λαμβάνει τα παραπάνω.
- Διατηρήσει τις αποδείξεις εάν η προβληματική πτήση καταλήξει να του κοστίζει επιπλέον χρήματα.
- Σημειώσει την ώρα άφιξης στον προορισμό του.
- Ελέγξει εάν δικαιούται αποζημίωση στο [AirHelp.com](https://www.airhelp.com)