

---

## Σχεδόν 4 στους 10 επιβάτες νιώθουν ότι δεν λαμβάνουν σωστή συμπεριφορά από τις αεροπορικές. Τα πιο συνήθη παράπονα των επιβατών

---

2018/05/04 08:28 στην κατηγορία ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ

---

Το 37% των επιβατών στην Ευρώπη δηλώνει ότι λαμβάνει κακές υπηρεσίες από τις αεροπορικές εταιρείες, σύμφωνα με έρευνα.

Στην έρευνα της AirHelp, η οποία περιλάμβανε 7.103 ερωτηθέντες, σχεδόν ένας στους τρεις ταξιδιώτες που έχουν αντιμετωπίσει προβλήματα σε πτήσεις τους, ανέφερε ότι παρέμεινε αποκλεισμένος στο αεροδρόμιο όταν η πτήση του είχε καθυστέρηση ή ότι δεν έλαβε επαρκείς πληροφορίες ή βοήθεια όταν η πτήση του είχε ακυρωθεί.

Αναφέρθηκε επίσης ότι στην παραπάνω περίπτωση δεν προσφέρθηκε φαγητό ή ποτό στο χώρο του αεροδρομίου.

Βάσει του Ευρωπαϊκού νόμου EC 261, οι αεροπορικές εταιρείες οφείλουν να παρέχουν φαγητό και ποτό στους επιβάτες εκείνους που έχουν υποστεί πάνω από δύο ώρες καθυστέρηση στην πτήση τους, σε απόσταση πτήσης πάνω από 1,500 χιλιόμετρα, καθώς και να τους προσφέρουν τη δυνατότητα να πραγματοποιήσουν δύο τηλεφωνήματα ή να στείλουν δύο e-mails.

Εάν κριθεί απαραίτητο, οι αεροπορικές εταιρείες έχουν την υποχρέωση να εξασφαλίσουν στους επιβάτες ένα χώρο διαμονής, καθώς και τη μετακίνηση τους εκεί.

Πρέπει να αναφερθεί ότι δεν είναι μόνο οι επιβάτες που έχουν αποκλειστεί στο αεροδρόμιο εκείνοι που εκφράζουν παράπονα για την ελλιπή εξυπηρέτηση που παρέχουν οι αεροπορικές εταιρείες.

Για παράδειγμα, συνολικά το **14%** των ερωτηθέντων επιβατών δήλωσαν ότι κατά τη διάρκεια της πτήσης είχαν πολύ μικρό χώρο για τα πόδια τους.

Επιπλέον, σχεδόν **ένας στους 10** ερωτηθέντες έχει συναναστραφεί με αγενές προσωπικό.

Το **7%** αναγκάστηκε να παραδώσει στο check-in τις αποσκευές χειρός, το **4%** αναγκάστηκε να αλλάξει τη θέση που είχε κρατήσει στο αεροσκάφος, ενώ το **5%** έχει υποστεί «κρυφές χρεώσεις» από μία αεροπορική εταιρεία.

Σχολιάζοντας τη μελέτη η Χρύσα Πομόνη, υπεύθυνη επικοινωνίας της AirHelp, αναφέρει ότι «Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται υπερπροσφορά από αεροπορικές εταιρείες στην Ευρώπη, η οποία οδηγεί σε πόλεμο τιμών, ειδικά σε δημοφιλείς προορισμούς διακοπών.

Ως εκ τούτου, οι αεροπορικές εταιρείες αποσύρουν πολλές υπηρεσίες εις βάρος των επιβατών τους ώστε να μεγιστοποιήσουν τα κέρδη τους.

Μεταξύ άλλων, έχουν εγκατασταθεί περισσότερες σειρές καθισμάτων στα αεροσκάφη, ώστε να μπορούν να μεταφερθούν όσο το δυνατόν περισσότεροι επιβάτες.

Επιπλέον, τα κριτήρια πρόσληψης προσωπικού είναι πια χαμηλότερα, ενώ οι ταξιδιώτες ορισμένες φορές επιτρέπεται να ταξιδεύουν μόνο με χειραποσκευές.

Έτσι, το αποτέλεσμα είναι οι επιβάτες να έχουν μικρότερο χώρο για τα πόδια τους, να έρχονται κάποιες φορές αντιμέτωποι με αγενές προσωπικό, ενώ δε μπορούν πλέον να φιλοξενηθούν οι χειραποσκευές τους λόγω έλλειψης χώρου.

Σύμφωνα με την ερευνά μας, περίπου 4 στους 10 επιβάτες αεροπορικών εταιρειών στην Ευρώπη πλέον νιώθουν πως υπόκεινται κακή μεταχείριση από τις εν λόγω εταιρείες. Είναι καθήκον των αεροπορικών εταιρειών να λειτουργούν με πελατοκεντρικό τρόπο προκειμένου να ανακτήσουν την εμπιστοσύνη των πελατών τους».

Υπενθυμίζεται ότι σε περίπτωση καθυστέρησης ή ακύρωσης μίας πτήσης, και περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης, οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να διεκδικήσουν οικονομική αποζημίωση έως και €600 ανά άτομο υπό ορισμένες συνθήκες. Αυτό προϋποθέτει ότι το αεροδρόμιο αναχώρησης βρίσκεται εντός ΕΕ.

Επιπλέον, η αιτία καθυστέρησης θα πρέπει να έχει προκληθεί από την αεροπορική εταιρεία. Το δικαίωμα για οικονομική αποζημίωση είναι απαραίτητο να έχει αξιωθεί εντός τριών ετών από την ημερομηνία καθυστέρησης της πτήσης.

Από την άλλη μεριά, έκτακτες περιστάσεις, όπως μία καταιγίδα, ή ένα ιατρικό περιστατικό, σημαίνουν ότι η αεροπορική εταιρεία απαλλάσσεται από την υποχρέωση αποζημίωσης των επιβατών.