

## Μόλις το 27% των Ευρωπαίων ταξιδιωτών έχει ζητήσει αποζημίωση για απώλεια ή φθορά αποσκευής

2018/10/01 09:56 στην κατηγορία ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ

Μόνο το 27% των Ευρωπαίων ταξιδιωτών έχει καταθέσει αίτημα αποζημίωσης, μετά από θέματα που αντιμετώπισαν με κατεστραμμένες ή καθυστερημένες αποσκευές στο αεροδρόμιο, όπως προκύπτει από έρευνα που διενήργησε η AirHelp.

Υπενθυμίζεται ότι, σύμφωνα με τη Σύμβαση του Μόντρεαλ και το εθνικό δίκαιο των χωρών, οι επιβάτες δικαιούνται να ζητήσουν αποζημίωση από την αεροπορική εταιρεία μεταξύ 1.525 και 3.500 δολ.

Αναλυτικότερα, η AirHelp ρώτησε περισσότερους από 2.000 ανθρώπους για να κατανοήσουν τον τρόπο με τον οποίο οι ταξιδιώτες ασκούν τα δικαιώματά τους όταν τα ταξιδιωτικά σχέδια πηγαίνουν στραβά.

Όπως προέκυψε, οι **τρεις βασικοί λόγοι για τους οποίους οι επιβάτες δεν υπέβαλαν αξίωση αποζημίωσης**, λόγω των ζητημάτων αποσκευών έχουν ως εξής: δεν πίστευαν ότι θα δικαιούνταν αποζημίωση (31%), δεν γνώριζαν τα δικαιώματά τους (26%), και δεν ήξεραν πώς να υποβάλουν αξίωση (24%).

Τα αποτελέσματα αυτά αποδεικνύουν ότι η εφαρμογή της Σύμβασης του Μόντρεαλ και του εθνικού δικαίου της χώρας δεν είναι αρκετά διαδεδομένη και οι ταξιδιώτες «χαρίζουν» τα χρήματα στις αεροπορικές εταιρείες.

«Οι αεροπορικές εταιρείες πρέπει να προσπαθήσουν περισσότερο, ώστε να εκπαιδεύσουν τους ταξιδιώτες για τα δικαιώματά τους. Διαπιστώσαμε ότι το 27% των ταξιδιωτών στην Ευρώπη δεν έχουν υποβάλει αξίωση, αν και είχαν δικαίωμα αποζημίωσης μετά από ζητήματα με τις αποσκευές τους.

Πολλοί Ευρωπαίοι δεν γνωρίζουν τα δικαιώματά τους βάσει της Σύμβασης του Μόντρεαλ, η οποία επικυρώθηκε από περισσότερες από 120 χώρες. Η συγκεκριμένη σύμβαση προστατεύει τους επιβάτες όταν οι αποσκευές τους καθυστερούν, καταστρέφονται ή χάνονται ενώ βρίσκονται στη φροντίδα των αεροπορικών εταιρειών», σχολιάζει η Χρύσα Πομόνη, εκπρόσωπος της AirHelp.

«Η έρευνά μας δείχνει ότι οι ταξιδιώτες έχουν πολλά να μάθουν όταν πρόκειται για

τα δικαιώματά τους και ότι οι αεροπορικές εταιρείες και οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής έχουν πολλή δουλειά για να εξυπηρετήσουν καλύτερα τους ταξιδιώτες».

### **Προβλήματα με τις αποσκευές: Αυτά είναι τα δικαιώματα των επιβατών**

Εάν ένας ταξιδιώτης πετάει εντός Ελλάδος ή σε μία από τις άλλες 120 χώρες που επικύρωσαν τη [Σύμβαση του Μόντρεαλ](#), και εάν το πρόσωπο αυτό αντιμετωπίζει προβλήματα με τις αποσκευές κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, ενδέχεται να δικαιούται αποζημίωση.

Σύμφωνα με τους νόμους για τα δικαιώματα των επιβατών, συμπεριλαμβανομένου του εθνικού δικαίου της χώρας και της σύμβασης του Μόντρεαλ, η μέγιστη αποζημίωση από μια αεροπορική εταιρεία για αποσκευή που έχει παραδοθεί για μεταφορά και που είτε χάθηκε είτε είναι κατεστραμμένη είναι \$ 1.525 - \$ 3.500.

Προκειμένου να λάβει με επιτυχία την αποζημίωση που δικαιούται, ο επιβάτης πρέπει να υποβάλει αξίωση πριν εγκαταλείψει τον αερολιμένα. Οι ταξιδιώτες θα πρέπει να συμπληρώσουν μια αίτηση για την αναφορά περιουσιακών παρατυπιών (PIR) για τις χαμένες είτε φθαρμένες αποσκευές, συμπεριλαμβανομένου του αριθμού των σάκων τους. Όσο πιο λεπτομερής είναι η αίτηση, δηλαδή ο επιβάτης να συμπεριλάβει έναν αναλυτικό κατάλογο του περιεχομένου των αποσκευών του, συμπεριλαμβανομένης της αξίας κάθε στοιχείου.

Εάν έχετε πολύτιμες αποσκευές που αξίζουν περισσότερα από 1.131 ΕΤΔ (Ειδικά Τραβηκτικά Δικαιώματα), που ισοδυναμεί με περίπου 1.580 δολάρια, θα πρέπει να ενημερώσετε την αεροπορική εταιρεία πριν ελέγξετε τις αποσκευές σας. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ενδέχεται να μπορείτε να λάβετε υψηλότερη αποζημίωση εάν χάσετε τις αποσκευές σας, αλλά αυτοί οι όροι ποικίλλουν ανάλογα με την αεροπορική εταιρεία που πετάτε.

Οι ταξιδιώτες που μεταφέρουν πολύτιμες αποσκευές θα πρέπει να ελέγχουν τις πολιτικές κάθε αεροπορικής εταιρείας, καθώς και τα ασφαλιστήρια συμβόλαια ταξιδιού για τις ασφαλιστικές εταιρείες της Ευρώπης ώστε να βεβαιωθούν ότι είναι έτοιμοι.