
Τα δικαιώματα των επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές: Ανά περιπτώσεις, τι ισχύει

2018/12/11 09:20 στην κατηγορία ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ

Η Air Help δημοσίευσε τα κυριότερα δικαιώματα των επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές, τα οποία, ανά περιπτώσεις, είναι τα ακόλουθα:

1: Φροντίστε τον εαυτό σας

Τι θα μπορούσε να είναι χειρότερο από το να περιμένεις μια καθυστερημένη πτήση; Να πρέπει να περιμένεις στο διάδρομο απογείωσης.

Πολλοί ταξιδιώτες δεν γνωρίζουν ότι τους παρέχονται ορισμένα δικαιώματα σε αυτές τις δυσάρεστες καταστάσεις.

Μετά από δύο ώρες αναμονής, το πλήρωμα των αεροπορικών εταιρειών καλείται να σας παράσχει νερό και κλιματισμό.

Σε περίπτωση που η καθυστέρηση στο διάδρομο απογείωσης υπερβαίνει τις πέντε ώρες, σας επιτρέπεται νομικά να ζητήσετε να φύγετε από το αεροπλάνο και να επιστρέψετε στην πύλη.

Επιπλέον, αν το αεροπλάνο σας δεν έχει αφήσει ακόμα την πύλη και περιμένετε την πτήσης σας στην πύλη αντί για τον διάδρομο απογείωσης, η αεροπορική εταιρεία πρέπει να φροντίσει για σας και να σας προσφέρει γεύματα, ποτά και πρόσβαση σε τηλεπικοινωνίες, μετά δύο ώρες χρόνο αναμονής.

2: Το δικαίωμα διαμονής σας σε ξενοδοχείο

Το ερώτημα εάν πρέπει ή όχι να πληρώσετε για μια μη προγραμματισμένη διαμονή σε ξενοδοχείο μετά από διακοπή της πτήσης είναι κάτι που ακόμη και οι συχνοί ταξιδιώτες δεν γνωρίζουν.

Στην πραγματικότητα, εάν η αναχώρηση της πτήσης σας καθυστερήσει μέχρι τα μεσάνυχτα, η αεροπορική εταιρεία πρέπει να κανονίσει μια κατάλληλη διαμονή για εσάς και ακόμη και να φροντίσει για τη μεταφορά σας στο ξενοδοχείο.

Έχετε δικαίωμα διαμονής σε ξενοδοχείο, ακόμη και αν η πραγματική καθυστέρηση της πτήσης δεν προκλήθηκε από κάποιο λάθος της αεροπορικής σας εταιρείας.

3: Τα δικαιώματά σας σχετικά με τις βαλίτσες σας

Κατά τη διάρκεια ενός αεροπορικού ταξιδιού, υπάρχουν τόσα πράγματα που μπορεί να πάνε στραβά, όταν πρόκειται για τις αποσκευές σας.

Έτσι, θα είναι μουσική στα αυτιά σας να ακούσετε ότι υπάρχει ένας κανονισμός που ονομάζεται Σύμβαση του Μόντρεαλ, η οποία σας παρέχει το δικαίωμα οικονομικής αποζημίωσης σε περίπτωση που η βαλίτσα σας καθυστερήσει, χαθεί ή υποστεί βλάβη.

Για να βεβαιωθείτε ότι λαμβάνετε την αποζημίωση, θα πρέπει να συμπληρώσετε μια αναφορά απευθείας στο γραφείο αποσκευών του αεροδρομίου και να βεβαιωθείτε ότι καταθέσατε το αίτημά αποζημίωσης μέσα στις συγκεκριμένες προθεσμίες.

Και αυτό αξίζει πραγματικά να γίνει, καθώς πρόσφατη έρευνα από την AirHelp έδειξε ότι το 66% των Ευρωπαίων που υποβάλλουν αιτήσεις αποζημίωσης καταλήγουν να λαμβάνουν μέρος τους πίσω!

4: Τα δικαιώματα του κατοικίδιου σας

Οι λάτρεις των ζώων δεν χρειάζεται να παραμείνουν στο σπίτι για τις διακοπές τους, αρκεί να εξοικειωθούν με τα δικαιώματα των ζώων όταν τα παίρνουν σε αεροπλάνο. Ιδιαίτερα σημαντικό σε σχέση με τις πρόσφατες τραγωδίες, είναι το γεγονός ότι το πλήρωμα δεν μπορεί να σας αναγκάσει να βάλετε το κατοικίδιο ζώο σας στις εναέριες αποσκευές.

Παράλληλα, ενώ τα μεγαλύτερα κατοικίδια ζώα, καθώς και ορισμένα “επικίνδυνα” ζώα πρέπει να ταξιδεύουν με τις ελεγμένες αποσκευές, είστε ελεύθεροι να πάρετε μαζί σας το μικρό κατοικίδιο ζώο σας ως «χειραποσκευή» στη καμπίνα του αεροσκάφους.

5: Τα δικαιώματά σας σε περίπτωση τραυματισμού

Εάν υποφέρετε κάποιο είδος τραυματισμού ενώ βρίσκεστε στο αεροπλάνο, δικαιούστε χρηματική αποζημίωση.

Πριν, το ποσό αυτό ανερχόταν στα \$8.300. Χάρη σε μια τροποποίηση του διεθνούς κανονισμού του Μόντρεαλ, μπορείτε τώρα να διεκδικήσετε μέχρι και \$138.000.

Αξίζει επίσης να γνωρίζετε ότι εάν η περίπτωση σας απαιτεί νομική ενέργεια, ενδέχεται να μπορείτε να την μεταφέρετε στο δικαστήριο της χώρας καταγωγής σας, εάν η αεροπορική εταιρεία εκτελεί πτήσεις εκεί.

6: Το δικαίωμα να βοηθήσετε σε περίπτωση ανάγκης

Συμβαίνει συνέχεια στις κινηματογραφικές ταινίες: ένας επιβάτης παθαίνει από καρδιακή προσβολή, το πλήρωμα ρωτά “υπάρχει κάποιος γιατρός στο αεροπλάνο;” και ο George Clooney εισβάλλει για να σώσει την ημέρα. Αλλά τι γίνεται αν επέλθει μια επείγουσα κατάσταση στην πραγματική ζωή;

Πρέπει να γνωρίζετε ότι έχετε το δικαίωμα να βοηθήσετε, πράγμα που σημαίνει ότι ακόμη και αν δεν είστε γιατρός, μπορείτε να βοηθήσετε έναν άλλο επιβάτη που έχει ανάγκη και [είστε καλυμμένοι από ασφάλιση](#) εάν το πράξετε.

7: Τα δικαιώματά σας εάν σας αρνηθούν την επιβίβαση

Η πώληση περισσότερων εισιτηρίων για μια πτήση από τις διαθέσιμες θέσεις είναι μια κοινή πρακτική στον κλάδο της αεροπορίας, η οποία μερικές φορές οδηγεί σε καταστάσεις απόρριψης επιβατών στο αεροπλάνο, παρόλο που φτάνουν στην πύλη εγκαίρως, έτοιμοι να επιβιβαστούν στην πτήση.

Δεδομένου ότι πρόκειται για μια εξαιρετικά απογοητευτική κατάσταση, η αεροπορική εταιρεία δεν μπορεί να ξεφύγει με το να σας προσφέρει απλά ένα κουπόνι φαγητού ως παρηγοριά.

Αντ’ αυτού, σύμφωνα με τον νόμο περί καταναλωτών EC261, δικαιούστε άμεση οικονομική αποζημίωση ύψους 250-600 ευρώ, εκτός από την κράτηση σε εναλλακτική πτήση προς τον τελικό προορισμό σας ή την επιστροφή χρημάτων για το εισιτήριό σας.

8: Ίσα ταξιδιωτικά δικαιώματα για όλους

Αν εσείς ή ο σύντροφός σας αντιμετωπίζετε κάποια κινητική δυσκολία, όταν έρθει η ώρα να ταξιδέψετε αντιμετωπίζετε περισσότερες και διαφορετικές επιβαρύνσεις και επιφυλάξεις όταν σχεδιάζετε το ταξίδι σας από ό, τι οι άνθρωποι χωρίς κάποια αντιστοιχη δυσκολία.

Ειδικά λόγω αυτού, κανείς δεν πρέπει να επιτρέπεται να θέσει ακόμη περισσότερα εμπόδια στο δρόμο σας.

Ως εκ τούτου, εκτός εάν το αεροσκάφος είναι φυσικά πολύ μικρό, καμία αεροπορική εταιρεία δεν μπορεί να σας αρνηθεί την επιβίβαση στο αεροπλάνο, καθώς πρέπει να ελέγξει εάν η υπηρεσία μεταφοράς είναι δυνατή ήδη κατά την κράτηση.

Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι όλες οι ευρωπαϊκές αεροπορικές εταιρείες υπόκεινται στο ευρωπαϊκό δίκαιο, το οποίο τους επιβάλλει να παρέχουν [τα ίδια δικαιώματα](#) σε όλους τους επιβάτες, με ή χωρίς αναπηρία.

9: Δικαίωμα να παραπονεθείτε

Τα ταξίδια με αεροπλάνο θεωρούνταν ένα πολυτελές προνόμιο. Αλλά αυτές οι “παλιές καλές εποχές” έχουν περάσει και το ταξίδι με το αεροπλάνο έγινε κάτι φυσιολογικό όπως και το να παίρνει κανείς το τρένο.

Ωστόσο, όταν τα πράγματα πάνε στραβά και το ταξίδι διαταράσσεται, οι επιβάτες εξακολουθούν πολύ σπάνια να παραπονούνται ή να ζητούν αποζημίωση για την ταλαιπωρία που έχουν περάσει.

Ένας σημαντικός λόγος για αυτό είναι ότι σε παγκόσμιο επίπεδο το 87% των ταξιδιωτών δεν γνωρίζουν τα δικαιώματά τους ως επιβάτες αεροπορικών μεταφορών.

Εκτός από τα δικαιώματά σας για αποζημίωση, μπορείτε πάντα να κάνετε παράπονα όταν μια αεροπορική εταιρεία δεν εκπληρώνει την υπηρεσία που έχει υποσχεθεί – κάποιος μπορεί να πάρουν ακόμη και τα σχόλιά σας σοβαρά και να προσπαθήσουν να βελτιώσουν την υπηρεσία τους.

10: Δικαίωμα για αποζημίωση

Τέλος, σύμφωνα με τον ευρωπαϊκό νόμο EC261 δικαιούστε αποζημίωση μέχρι 600 ευρώ ανά άτομο για μεγάλες καθυστερήσεις ή ακυρώσεις πτήσεων.

Το δικαίωμα αυτό ισχύει για όλες τις πτήσεις που αναχωρούν από έναν ευρωπαϊκό αερολιμένα, καθώς και για όλες τις πτήσεις που εκφορτώνουν στην ΕΕ όταν εκτελούνται από αερομεταφορέα με έδρα την ΕΕ.

Εάν έχετε υπάρξει επιβάτης σε κάποια διαταραγμένη πτήση μπορείτε να ζητήσετε αποζημίωση έως και 3 χρόνια μετά την ημερομηνία της πτήσης σας.

Η Air Help προσφέρει έναν δωρεάν έλεγχο μέσω του δικτυακού τόπου ή του ενσωματωμένου σαρωτή επιβίβασης, έτσι ώστε να μπορείτε να ελέγξετε εάν δικαιούστε ακόμη τα οφειλόμενα χρήματα.