
Η ΕΕ επιχειρεί να καταστήσει τα vouchers ελκυστικά. Συστάσεις για χορήγηση κουπονιών 12μηνιαίας διάρκειας από αεροπορικές και tour operators

2020/05/12 08:44 στην κατηγορία ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ

Οι αεροπορικές εταιρείες και οι tour operators της Ευρώπης θα πρέπει να προσφέρουν κουπόνια (vouchers) 12μηνιαίας διάρκειας για πτήσεις και πακέτα διακοπών που ακυρώθηκαν λόγω κορωνοϊού, σύμφωνα με συστάσεις της Κομισιόν.

Επιμέλεια: Βάσω Βεγιάζη

Όπως αποκαλύπτει έγγραφο, που εξασφάλισε το Reuters, στόχος της κίνησης αυτής είναι η αναζωογόνηση των ταξιδιών και του τουρισμού στην Ευρώπη.

Οι συστάσεις πρόκειται να παρουσιαστούν την προσεχή Τετάρτη και **επιδιώκουν να κάνουν τα vouchers ελκυστικά για τους επιβάτες** που διαφορετικά θα απαιτούσαν πλήρη επιστροφή των χρημάτων τους.

Τα κράτη-μέλη της ΕΕ έχουν προτρέψει το εκτελεστικό όργανο της ΕΕ να αναστείλει κανόνες που υποχρεώνουν τις αεροπορικές να προσφέρουν πλήρη επιστροφή χρημάτων για πτήσεις που ακυρώθηκαν εξαιτίας της πανδημίας του COVID-19.

Οι συστάσεις της ΕΕ υπολείπονται της αναστολής των κανόνων επιστροφής χρημάτων, ωστόσο φαίνεται να συμβιβάζουν τις προσπάθειες που καταβάλλονται να βοηθήσουν τις αεροπορικές εταιρείες και τις ταξιδιωτικές εταιρείες που έχουν στερήσει πλέον από μετρητά.

Επίσης, σύμφωνα με το έγγραφο του Reuters, η Κομισιόν θα προτείνει **τα κουπόνια να καλύπτονται από τα κράτη-μέλη έναντι αφερεγγυότητας**, ενώ θα πρέπει να προσφέρουν τις ίδιες υπηρεσίες και διαδρομή -σε περίπτωση πτήσης- και τους όρους ταξιδιού με την αρχική κράτηση.

«Ανάλογα με τη διαθεσιμότητα και ανεξαρτήτως οποιουδήποτε ναύλου ή διαφοράς τιμής, οι αερομεταφορείς θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα vouchers θα επιτρέπουν στους επιβάτες να ταξιδεύουν στην ίδια διαδρομή υπό τους ίδιους όρους υπηρεσίας όπως περιγράφεται στην αρχική κράτηση.

Οι διοργανωτές θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα κουπόνια επιτρέπουν στους ταξιδιώτες να κάνουν κράτηση για ταξιδιωτικά πακέτα με τον ίδιο τύπο υπηρεσιών ή ισοδύναμης ποιότητας με το πακέτο που ακυρώθηκε», επισημαίνεται στο έγγραφο.

Υπενθυμίζεται ότι, αεροπορικές εταιρείες σε ολόκληρη την Ευρώπη, συμπεριλαμβανομένης της Lufthansa και της Air France-KLM, έχουν ζητήσει κρατική διάσωση, καθώς ο κορωνοϊός τις ανάγκασε να καθλώσουν το στόλο τους για περισσότερο από ένα μήνα.

«Με σκοπό τον περιορισμό των αρνητικών επιπτώσεων στους επιβάτες ή τους ταξιδιώτες κατά τη διάρκεια της πανδημίας του COVID-19, τα κράτη-μέλη θα πρέπει να εξετάσουν ενεργά τη δημιουργία συστημάτων εγγύησης για κουπόνια για να διασφαλιστεί ότι σε περίπτωση αφερεγγυότητας του εκδότη του κουπονιού, οι επιβάτες ή ταξιδιώτες θα αποζημιώνονται», τονίζεται στο έγγραφο της ΕΕ.

Οι πελάτες που **δεν θα χρησιμοποιούν τα κουπόνια**, θα αποζημιώνονται αυτόματα έως και 14 ημέρες μετά το τέλος της περιόδου ισχύος.

Για κουπόνια που **ισχύουν για περισσότερο από 1 χρόνο**, οι επιβάτες θα πρέπει να μπορούν να ζητήσουν πλήρη επιστροφή χρημάτων έως 12 μήνες μετά την έκδοση των κουπονιών, σύμφωνα με το έγγραφο.

«Οι διάφοροι οικονομικοί φορείς στην αλυσίδα μεταφορών και ταξιδιών θα πρέπει να συνεργάζονται με καλή πίστη και να προσπαθούν για μια δίκαιη κατανομή του βάρους που προκαλείται από την πανδημία του COVID-19», καταλήγει το έγγραφο.

Για να ελαφρύνει το βάρος των αεροπορικών εταιρειών και των ταξιδιωτικών εταιρειών που πλήττονται περισσότερο, η ΕΕ κάλεσε επίσης τις οργανώσεις καταναλωτών και επιβατών σε όλα τα επίπεδα **να ενθαρρύνουν τους ταξιδιώτες να αποδεχτούν τα κουπόνια αντί της αποζημίωσης.**

Ωστόσο, να σημειωθεί ότι, ο νόμος που προστατεύει τους πελάτες σχετικά με τα δικαιώματα ταξιδιού τους **δεν αναστέλλεται και η νέα οδηγία δεν είναι νομικά δεσμευτική**, πράγμα που σημαίνει ότι εναπόκειται στον καταναλωτή να αποδεχτεί ένα κουπόνι ή πλήρη επιστροφή των χρημάτων του.