

## **16 αεροπορικές εταιρείες δεσμεύτηκαν για έγκαιρη αποζημίωση λόγω ακύρωσης πτήσεων**

2021/09/30 17:30 στην κατηγορία ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ

Σε συνέχεια συζητήσεων με την Επιτροπή και τις εθνικές αρχές προστασίας των καταναλωτών, 16 μεγάλες αεροπορικές εταιρείες δεσμεύτηκαν για καλύτερη ενημέρωση και έγκαιρη αποζημίωση των επιβατών σε περίπτωση ακύρωσης πτήσεων.

Η Επιτροπή είχε ειδοποιήσει τις αρχές επιβολής της συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών (CPC) τον Δεκέμβριο του 2020 για την αντιμετώπιση των πρακτικών ακύρωσης και αποζημίωσης πολλών αεροπορικών εταιρειών στο πλαίσιο της πανδημίας COVID-19.

Μετά τον διάλογο, **οι δεσμεύσεις που ανέλαβαν οι αεροπορικές εταιρείες είναι οι εξής:**

\*οι εκκρεμότητες αποζημίωσης που έχουν απομείνει έχουν εκκαθαριστεί στη συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων και οι επιβάτες θα αποζημωθούν εντός 7 ημερών, όπως απαιτείται από τη νομοθεσία της ΕΕ

\*οι επιβάτες θα ενημερώνονται σαφέστερα για τα δικαιώματά τους σε περίπτωση ακύρωσης πτήσης από αεροπορική εταιρεία

\*οι αεροπορικές εταιρείες θα δώσουν την ίδια σημασία στους ιστότοπούς τους, τα e-mail και την σε κάθε άλλη επικοινωνία με τους επιβάτες στις διάφορες επιλογές που μπορεί να έχει (ο επιβάτης) σε περίπτωση ακύρωσης πτήσης από την αεροπορική εταιρεία: αλλαγή διαδρομής, επιστροφή χρημάτων και-εάν προσφέρεται από την αεροπορική εταιρεία-επιστροφή χρημάτων σε βάουτσερ

\*στην επικοινωνία τους με τους επιβάτες, οι αεροπορικές εταιρείες θα διακρίνουν σαφώς τις ακυρώσεις πτήσεων από την αεροπορική εταιρεία (και τα νόμιμα δικαιώματα του επιβάτη) από τις ακυρώσεις πτήσεων από τον επιβάτη (και πιθανά συμβατικά δικαιώματα που μπορεί να έχει ο επιβάτης σε αυτές τις περιπτώσεις σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις μεταφοράς της αεροπορικής εταιρείας)

\*οι επιβάτες μπορούν να λάβουν βάουτσερ μόνο εάν τα επιλέξουν ρητά. Οι περισσότερες αεροπορικές εταιρείες συμφώνησαν ότι τα αχρησιμοποίητα κουπόνια που έπρεπε να αποδεχτούν οι επιβάτες στα πρώτα στάδια της πανδημίας, μπορούν να

επιστραφούν σε χρήματα εάν ο επιβάτης το επιθυμεί.

\*οι επιβάτες που έκλεισαν την πτήση τους μέσω ενδιάμεσου και έχουν δυσκολίες να λάβουν επιστροφή χρημάτων από τον ενδιάμεσο, μπορούν να απευθυνθούν στην αεροπορική εταιρεία και να ζητήσουν άμεση επιστροφή χρημάτων. Οι αεροπορικές εταιρείες αναμένεται να ενημερώσουν τους επιβάτες για αυτήν τη δυνατότητα και τυχόν όρους για να ζητήσουν άμεση επιστροφή χρημάτων στους ιστότοπούς τους.

Το δίκτυο CPC θα κλείσει τώρα τους διαλόγους του με όλες τις αεροπορικές εταιρείες, αλλά θα συνεχίσει να παρακολουθεί εάν οι δεσμεύσεις εφαρμόζονται σωστά.

Οι εθνικές αρχές θα αποφασίσουν πώς θα αντιμετωπίσουν το εκκρεμές ζήτημα των κουπονιών που δεν επιστρέφονται και που προωθήθηκαν στους καταναλωτές στην πρώιμη φάση της πανδημίας.

Το δίκτυο CPC θα ανταλλάξει επίσης πληροφορίες σχετικά με συνεχιζόμενες έρευνες από τα μέλη τους σχετικά με πιθανές αθέμιτες πρακτικές ορισμένων μεσολαβητών, κυρίως στον τρόπο με τον οποίο ενημερώνουν τους καταναλωτές για τους όρους και τις αμοιβές των υπηρεσιών τους.

Όπως αναφέρει η Επιτροπή, οι εταιρείες οι οποίες συμμετείχαν στις συζητήσεις είναι οι εξής: Aegean Airlines, Air France, Alitalia, Austrian Airlines, British Airways, Brussels Airlines, Easyjet, Eurowings, Iberia, KLM, Lufthansa, Norwegian, Ryanair, TAP, Vueling και Wizz Air.