

Το μήνυμα του ΚΕΠΚΑ για τα δικαιώματα των επιβατών στις αερομεταφορές. Τι ισχύει με τα εισιτήρια

2021/10/07 10:22 στην κατηγορία ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ

Μετά την κατάθεση παραπόνων από την BEUC – Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Ενώσεων Καταναλωτών και 11 μέλη της (Altroconsumo – Ιταλία, Adiconsum – Ιταλία, DECO – Πορτογαλία, ΕΚΠΟΙΖΩ – Ελλάδα, Forbrukerrådet – Νορβηγία, ΚΕ.Π.ΚΑ. – Ελλάδα, OCU – Ισπανία, S.O.S. – Σλοβακία, Test-Achats – Βέλγιο, UFC Que Choisir – Γαλλία, Which? – Η.Β.), τον Ιούλιο του 2020, που αφορούσαν, όπως υποστηρίζεται, συστηματικές παραβιάσεις των δικαιωμάτων των επιβατών το πρώτο εξάμηνο του 2020 και μετά από έρευνες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του Δικτύου Συνεργασίας των Εθνικών Αρχών για την Προστασία των Καταναλωτών, στις 30 Σεπτεμβρίου 2021, 16 μεγάλες αεροπορικές εταιρείες, με έδρα την Ευρωπαϊκή Ένωση (Aegean Airlines, Air France, Alitalia, Austrian Airlines, British Airways, Brussels Airlines, Easyjet, Eurowings, Iberia, KLM, Lufthansa, Norwegian, Ryanair, TAP, Vueling και Wizz Air) δεσμεύτηκαν να βελτιώσουν τις πολιτικές ακυρώσεις και τη μεταχείριση των επιβατών σε τέτοιες περιπτώσεις.

Επίσης, δεσμεύτηκαν να ενημερώνουν τους επιβάτες για τα δικαιώματά τους, με διαφάνεια, να ενημερώσουν τους καταναλωτές που αναγκάστηκαν να αποδεχτούν κουπόνια, για τις ακυρωμένες πτήσεις τους (εκτός από τις Wizzair και Iberia) ότι μπορούν να το εξαργυρώσουν, από τώρα.

Οι αεροπορικές εταιρείες πρέπει να είναι, επίσης, ξεκάθαρες στα θέματα των αποζημιώσεων των καταναλωτών.

Όπως επισημαίνει το ΚΕΠΚΑ, «αυτό είναι καλά νέα για τους καταναλωτές». Την περίοδο της πανδημίας του κορωνοϊού, η BEUC και τα μέλη της αναφέρουν πολλές παραβιάσεις των δικαιωμάτων των καταναλωτών, καθώς και αθέμιτες πρακτικές από τις αεροπορικές εταιρείες, όπως απόκρυψη πληροφοριών, παραπλανητική πληροφόρηση των καταναλωτών για τα δικαιώματά τους, εξαναγκασμός των καταναλωτών να δεχτούν κουπόνια, αντί για χρήματα για τις ακυρωμένες πτήσεις και πολλά άλλα.

Δυστυχώς, όπως υπογραμμίζεται σε σχετική ανακοίνωση του ΚΕΠΚΑ, παρά τις υποσχέσεις, που δόθηκαν νωρίτερα, από συγκεκριμένες αεροπορικές εταιρείες, **πολλά μέλη της BEUC, ακόμα και τώρα αναφέρουν ότι οι καταναλωτές περιμένουν (σε πολλές περιπτώσεις και πάνω από ένα χρόνο) να λάβουν τα**

χρήματά τους, από την εξαργύρωση των κουπονιών τους.

Για πολλούς καταναλωτές, οι αεροπορικές εταιρείες ανέβαλαν τη χρηματική αποζημίωση, μονομερώς.

Η κ. Μονικ Γκογιένς, Γενική Διευθύντρια της BEUC, σχολίασε: «Οι αεροπορικές εταιρείες παραβίασαν τα δικαιώματα των καταναλωτών κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Είναι η ώρα οι εταιρείες να επανορθώσουν τις αδικίες, που έκαναν στους καταναλωτές. Είναι απαράδεκτο να περιμένουν ακόμα οι καταναλωτές τα χρήματά τους, για πτήσεις που ακυρώθηκαν, στο πρώτο lockdown, το 2020».

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών ενημερώνει τους καταναλωτές **που ακόμα περιμένουν να εξαργυρώσουν τα κουπόνια, για ακυρωμένες πτήσεις, να ζητήσουν τώρα τα χρήματά τους.**

Το ΚΕ.Π.ΚΑ., όπως αναφέρεται, θα παρακολουθεί τις αεροπορικές εταιρείες, αν παραβαίνουν τις υποσχέσεις τους και ζητά από τους καταναλωτές να καταθέτουν καταγγελίες εάν οι αεροπορικές εταιρείες καθυστερούν, ή αρνούνται να επιστρέψουν τα χρήματα, για τα κουπόνια.

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. ζητάει από τις Αρχές τις χώρας να διασφαλίσουν ότι όλοι οι καταναλωτές, που αναγκάστηκαν να αποδεχτούν κουπόνια, θα λάβουν άμεσα τα χρήματά τους.