

Z życia wzięte...



Polski konsument spędził kilka dni urlopu podczas EURO 2016 we Francji. Jako, że z Nicei, gdzie grała kadra Polski nie było dogodnych połączeń z Warszawą, zdecydował się na skorzystanie z usług lotniska w Mediolanie – Bergamo. Jego lot przewidziany był na godzinę 21.00. Przewoźnikiem obsługującym lot była tania linia lotnicza szeroko znana w Europie.

Na dwie godziny przed odlotem nad lotniskiem rozpuętała się ogromna burza. Nie przeszkadzało to jednak samolotom lądować i startować. Do Warszawy konsumenta miał zabrać samolot, który dopiero miał do Bergamo dolecieć. Niestety, nie maszynie udało się wylądować.

Informacja o odwołaniu lotu nie pojawiła się w żadnym momencie na tablicy odlotów. Nikt z pracowników lotniska nie przemówił do 200 osobowej grupy pasażerów. O sytuacji dowiadywali się „drogą pantoflową”. Spowodowało to ogromny chaos komunikacyjny. O godz. 22.00 pracownicy lotniska nakazali pasażerom lotu do Warszawy opuścić terminal i udać się do punktu informacyjnego.

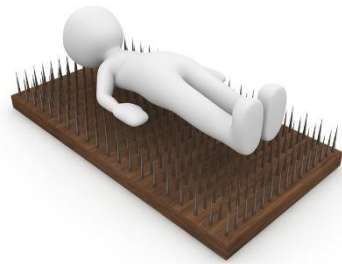


Po dotarciu do punktu informacyjnego, pasażerowie otrzymali informację sms-em, że ich lot odbędzie się o godz. 22. Było to o tyle zastanawiające, że godzina odbioru sms-a to 23.15. Pracownicy punktu informacyjnego nie umiały porozumieć się z pasażerami w języku angielskim. Nie było żadnego komunikatu odnośnie dalszych procedur. Pasażerom nie zaoferowano żadnych napojów i przekąsek. Sklepy znajdujące na lotnisku zostały zamknięte po godz. 23 stąd ewentualny zakup potrzebnych produktów był niemożliwy.



Krótko po północy, konsument zażądał rozmowy z przełożonym pracownic punktu informacyjnego. Okazało się, że przyczyną odwołania lotu był strajk załogi pokładowej, która odmówiła wykonywania pracy wskutek przekroczenia limitu godzin w powietrzu. Wówczas lotnisko zaproponowało nocleg pasażerom oraz poinformowało o możliwości przebukowania biletu. Każda z tych informacji była przekazywana przez pracowników portu lotniczego, przedstawicieli przewoźnika próżno było szukać.

Zapewniono nocleg wszystkim pasażerom, ale nie każdy zdecydował się z niego skorzystać. Kasa przewoźnika czynna była od godziny 6-stej, znaleźli się więc śmiałkowie, którzy chcieli kosztem spędzenia nocy na lotnisku już z samego rana mieć zmienioną trasę lotu. Większość osób jednak udała się do hotelu. Była już 2 nad ranem. Lotnisko zapewniło powrót do portu lotniczego z hotelu o godz. 6. Pasażerowie nie mieli więc za wiele czasu na odpoczynek.



Konsument czekając na wyjaśnienie sprawy i przewidując, że przewoźnik nie zapewni dogodnego powrotu do domu, zakupił bilet na własną rękę (przez Berlin, następnego dnia wieczorem). Jego strategia okazała się skuteczna, ponieważ osoby oczekująca na to, że przewoźnik przebukuje bilety na najbardziej dogodne – przeliczyły się. Zaoferowano długie, dwudniowe połączenia przez Brukselę, Oslo i Lizbonę (z koniecznością zapłaty za nocleg).

Konsument zdecydował przedłużyć pobyt w hotelu do godz. 13.00 – lot do Berlina miał bowiem po południu. Konieczne było skorzystanie z usług taksówki, aby ta zawiozła go na inne lotnisko w Mediolanie, oddalone o 50 km od miejsca noclegu. Konsument musiał także zapłacić za obiad, którego w planie podróży nie miał. Ostatecznie bilans strat po stronie konsumenta to 550 złotych (nowy bilet, przejazd taksówką, posiłek).

W samolocie do Berlina konsument spotkał wiele znajomych twarzy z wczorajszego lotu. Osoby te nie miały innego wyjścia jak tylko zakupić nowe bilety na własną rękę.

Przewoźnik w e-mailu zapewnił, że zwróci pieniądze za zakupiony bilet pierwotny. Nie wspomniano w informacji do pasażerów słowem o możliwości ubiegania się o odszkodowanie zgodnie z Rozporządzeniem 261/2004.

Po powrocie konsument wysłał reklamację – przewoźnik ma 30 dni na odpowiedź. Do skargi dołączył:

- bilety na lot, który został odwołany
- bilety na nowy lot zakupiony w związku z odwołaniem lotu pierwotnego
- rachunki za taksówkę i posiłki
- numer konta i pozostałe dane bankowe konieczne dla wykonania przelewu międzynarodowego

W reklamacji konsument wskazał czego dokładnie domaga się od przewoźnika :

- zwrotu pieniędzy za zakupiony nowy lot
- zwrotu pieniędzy za taksówkę oraz posiłki
- odszkodowania w wysokości 250 euro z tytułu odwołanego lotu.

Konsument otrzymał już zwrot pieniędzy za odwołany. Wciąż nie ma jednak odpowiedzi w zakresie pozostałych roszczeń.



Niniejsza informacja prasowa jest częścią działania 670714 — ECC-Net PL FPA, które otrzymało dofinansowanie w ramach dotacji na działania Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net) z Programu Ochrony Konsumentów w Unii Europejskiej na lata 2014-2020.

Treść informacji prasowej przedstawia poglądy autora i stanowi jego wyłączną odpowiedzialność; w żaden sposób nie odzwierciedla poglądów Komisji Europejskiej i/lub Agencji Wykonawczej ds. Konsumentów, Zdrowia, Rolnictwa i Żywności ani innego organu Unii Europejskiej. Komisja Europejska i/lub Agencja Wykonawcza nie przyjmują odpowiedzialności za żadne wykorzystanie zawartych informacji.