

Poniżej ECK przedstawia listę nadużyć, których dopuszczają się przewoźnicy w kontaktach z konsumentami reklamującymi usługi.

Lista została opracowana na podstawie doświadczeń ECC-Net.

Jak linie lotnicze próbują unikać odpowiedzialności?

- Przewoźnik do rozpatrzenia reklamacji żąda wydania oryginału dokumentów (PIR, paragonów, faktury).
- Przewoźnik ogranicza możliwości składania reklamacji np. przyjmuje je wyłącznie drogą faksową lub za pomocą formularza reklamacji dostępnego na swojej stronie internetowej.
- Przewoźnik do uznania reklamacji wymaga stwierdzenia uszkodzenia bagażu przez niezależnego eksperta – osobę trzecią. Przewoźnik bierze odpowiedzialność za szkodę dopiero wówczas, gdy osoba ta stwierdzi nieprzydatność walizki do dalszego użytkowania.
- Reklamacje dotyczące bagażu są przyjmowane wyłącznie bezpośrednio po przylocie do portu lotniczego.
- Przewoźnik, który zgubił lub zniszczył bagaż ogranicza się do zakupu nowej walizki, a nie zgadza się na wypłatę odszkodowania.
- Przewoźnik często nie wypłaca odszkodowania za opóźniony, zniszczony bagaż w sytuacji, w której konsument ląduje w miejscu swojego zamieszkania.
- Linie lotnicze wyłączają swoją odpowiedzialność za szkody poniesione przez podróżującego będące skutkiem opóźnienia, błędu lub wady działania sieci teleinformatycznych np. w wyniku błędu w systemie dwie osoby otrzymują bilet wystawiony z tą samą miejscówką, w zawiązku z czym jednej z nich odmawia się przyjęcia na pokład.
- Przewoźnik realizuje obowiązek „opieki” przy odwołanym, opóźnionym locie poprzez wydanie vouchera na symboliczną kwotę i odmawia zwrotu kosztów poniesionych ponad przyznany na zakup posiłku, napoju limit.
- Z powodu niewystarczającej ilości miejsca załoga wymaga, aby bagaż podręczny został przekazany do luku bagażowego, często już w drodze do samolotu. Przewoźnik nie bierze wówczas odpowiedzialności za umieszczone w nim cenne przedmioty.