

Wakacyjne latanie – przykładowe sprawy ECK

Zakupy na koszt linii lotniczej a wewnętrzne „przepisy przewoźnika”

Bagaż pasażera z Czech został zagubiony przez polskie linie lotnicze, dlatego zakupił on, za określona kwotę, rzeczy pierwszej potrzeby (koszulę, sweter i bieliznę oraz przybory toaletowe) i zachował paragony. Zwrócił się następnie do przewoźnika, aby ten oddał mu wydane pieniądze. Przewoźnik oznajmił, że może zwrócić jedynie połowę kwoty, którą konsument przeznaczył na ubrania. Polska linia lotnicza powoływała się na ustanowione przez siebie wewnętrzne przepisy, zgodnie z którymi pokrywa koszty zakupów artykułów pierwszej potrzeby w wysokości 100% kosztów przyborów toaletowych oraz 50% kosztów odzieży, gdyż ubrania mogą być przez pasażerów jeszcze wielokrotnie używane.

ECK Polska skontaktowała się w imieniu konsumenta z przewoźnikiem. Centrum wskazało, że zgodnie z Konwencją Montrealską linia lotnicza jest odpowiedzialna za opóźnienie, bądź zagubienie bagażu, redukcja tej odpowiedzialności jest możliwa tylko w przypadku, gdy pasażer przyczynił się do powstania szkody bądź powodem jej powstania było niedbalstwo pasażera. Po interwencji ECK Polska, czeski obywatel otrzymał zwrot spornej kwoty.

Na wyspie ze zniszczonym bagażem

Konsument podróżował niemieckimi liniami lotniczym na Dominikanę. Po przylocie na wyspę okazało się, że jego bagaż zaginął. Po kilku dniach wakacji walizka została mu dostarczona, ale w bardzo złym stanie. W związku z tym, konsument musiał ponieść koszty zakupu rzeczy pierwszej potrzeby (koszulki, skarpetki, klapki). Zachował paragony i zwrócił się do przewoźnika bezpośrednio po powrocie do Polski. Linia lotnicza nie odpowiadała jednak na jego pisma, dlatego też skierował sprawę do Europejskiego Centrum Konsumenckiego w Polsce. Na skutek interwencji ECK, przewoźnik zwrócił konsumentowi 1800 PLN. Wyplacona kwota stanowiła odszkodowanie za zniszczony bagaż oraz zwrot wydatków poniesionych za zakupione na miejscu rzeczy osobiste.



Problemy z powrotem do domu

Konsumentka miała wrócić z wakacji w Hawanie francuskimi liniami lotniczymi do Warszawy przez Paryż. Kilka dni przed odlotem otrzymała informację, iż jej lot został odwołany, a kolejny odbędzie się za trzy dni. Konsumentka nie mogła pozwolić sobie na przymusowe wydłużenie pobytu i poszukała dla siebie alternatywnego połączenia. Przewoźnik zgodził się

na zamianę biletów konsumentki na lot, który odbywał się dzień wcześniej niż planowany. Wakacje konsumentki zostały więc skrócone, ale dzięki temu pani zdążyła wrócić na czas do kraju, a przewoźnik nie poniósł kosztów związanych z zakwaterowaniem jej i jej towarzysza podróży na kolejne kilka dni w Hawanie. Po powrocie konsumentka zażądała wypłaty odszkodowania w wysokości 1200 euro. Przewoźnik odmówił, wskazując iż żądanie jest niezasadne, gdyż konsumentka pomimo odwołanego lotu, przybyła do kraju nawet przed czasem. Po interwencji ECK Francja przewoźnik musiał zmienić swoje stanowisko w sprawie, a konsumentka otrzymała żądane odszkodowanie.

Awaria techniczna samolotu

Dwóch studentów podróżowało z Barcelony do Warszawy przez Berlin. Gdy wylądowali na lotnisku w Berlinie okazało się, że ich lot do Polski został odwołany. Po spędzeniu nocy w hotelu na koszt przewoźnika odlecieli następnego dnia rano. Zaraz po powrocie do kraju zwrócili się do niemieckiego przedsiębiorcy o odszkodowanie. Linia lotnicza odmówiła argumentując, że odwołanie lotu spowodowane było sytuacją nadzwyczajną – awarią techniczną, a więc była to okoliczność, której nie dało się przewidzieć. Pasażerowie nieszczęsnego lotu zwrócili się zatem o pomoc do sieci Europejskich Centrów Konsumentckich. W efekcie działań ECK Polska i ECK Niemcy konsumenci otrzymali po 250 euro tytułem odszkodowania.

Tanie/drogie bilety

Konsument zakupił trzy bilety lotnicze za pośrednictwem strony internetowej irlandzkiego przewoźnika. Cena biletów łącznie miała wynieść 1540 PLN. Płatność została dokonana polską kartą kredytową. Po dwóch dniach od dokonania zakupu okazało się, że z karty została pobrana kwota 1745,23 PLN. W czerwcu 2013 r. konsument złożył reklamację z żądaniem zwrotu różnicy w cenie biletów. Do września nie otrzymał jednak żadnej odpowiedzi, mimo iż wysyłane były przypomnienia. Linia lotnicza nie zwróciła też pieniędzy. Konsument skontaktował się z ECK Polska. Po przekazaniu sprawy do Europejskiego Centrum Konsumentckiego w Irlandii nawiązaniu kontaktu z przewoźnikiem, przedsiębiorca dokonał zwrotu różnicy w cenie biletów.

Samotny lot dzieci/Dzieci pozbawione opieki

Polska konsumentka kupiła bilety lotnicze u niemieckiego przewoźnika dla dwójki swoich dzieci. Rodzeństwo miało podróżować bez rodziców, dlatego ich mama postanowiła dopłacić za dodatkową usługę – indywidualną opiekę stewardessy. Podczas odprawy jeden z pracowników przewoźnika zabrał od dzieci specjalne torebki z dokumentami, które powinny być znakiem, że podróżują one same i potrzebują asysty stewardessy. Podczas lotu dzieci nie miały żadnej dodatkowej opieki i pomocy i dopiero przy opuszczaniu pokładu samolotu obsługa zorientowała się, że dzieci lecą bez osoby dorosłej i nie chciała wypuścić ich z samolotu. Sprawa trafiła do Europejskiego Centrum Konsumentckiego w Polsce i zakończyła się wypłaceniem konsumentce należnego odszkodowania, gdyż przewoźnik nie wywiązał się ze swojej umowy.

Europejskie Centrum Konsumentkie (ECK) należy do Sieci Europejskich Centrów Konsumentkich (ang. ECC-Net), służących pomocą konsumentom w całej UE. Europejskie centra konsumentkie bezpłatnie informują konsumentów o ich prawach w Unii Europejskiej oraz pomagają w polubownym rozwiązywaniu sporów ponadgranicznych z przedsiębiorcami mającymi siedziby w UE, Norwegii oraz Islandii. Konsumenti mogą zgłaszać do ECK swoje skargi na nieuczciwe praktyki zagranicznych biur podróży, linii lotniczych, sklepów internetowych czy komisów samochodowych za pomocą formularza skargi dostępnego na stronie internetowej www.konsument.gov.pl, drogą telefoniczną (22 55 60 118), e-mailem (info@konsument.gov.pl) lub osobiście odwiedzając siedzibę centrum w Warszawie przy Placu Powstańców Warszawy 1.

Dodatkowe informacje:

Katarzyna Słupek

Specjalista ds. komunikacji

Europejskie Centrum Konsumentkie

Tel.: 22 55 60 248

E-mail: katarzyna.slupek@konsument.gov.pl



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

Treść informacji 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.