

Prawa Konsumentów UE – wyzwanie dla obu stron: pasażerów i linii lotniczych



„Prawa konsumentów - pasażerów lotniczych - są zazwyczaj egzekwowane w sądach zamiast w działach obsługi klienta przewoźników lotniczych”

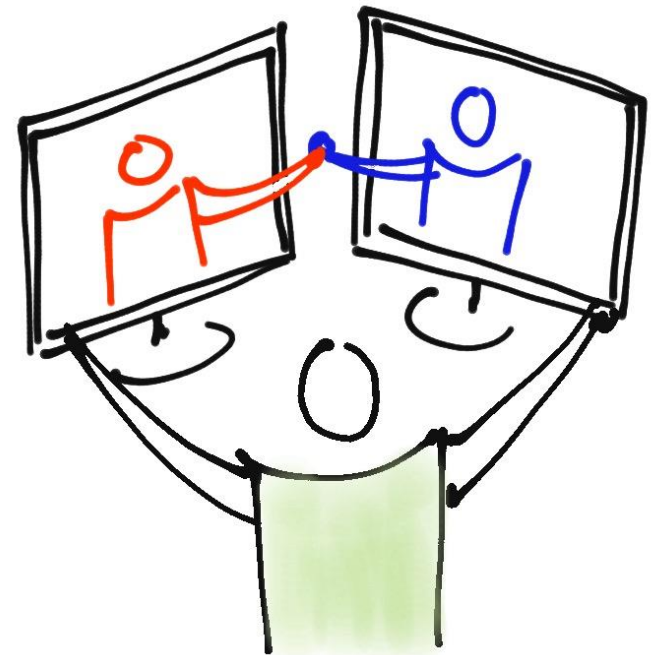
Źródło: The Economists, Przewoźnicy lotniczy przegrywają walki w sądach, 17 września 2015

Rozwiązania pozasądowe – korzyści dla pasażerów i linii lotniczych

Cel - przywrócić zaufanie pasażera do przewoźnika

Metoda - polubowne rozwiązywanie sporów z pomocą mediatora

- ✓ Proste
- ✓ Szybkie
- ✓ Tanie
- ✓ Online



Pierwszy w Polsce ADR w podróżach lotniczych – Przyjazne Latanie

Lipiec 2015 – powołanie ADR przez stowarzyszenie

Sierpień br. - pierwsze wnioski pasażerów

Wrzesień br. – pierwsze postępowania



Pierwszy w Polsce ADR w podróżach lotniczych – Przyjazne Latanie

30 wniosków pasażerów do ponad 10 linii

20 przeprowadzonych postępowań

Ponad 15 tys. PLN (wartość pieniężnych rekompensat dla pasażerów)

1 – 6 tygodni (czas trwania postępowania = rozwiązywania sporu)



ADR Przyjazne Latanie – przykładowa opinia pasażerki

„Jeszcze raz bardzo dziękuję za pozytywne zakończenie mojej sprawy. Z pewnością będę zachęcać wszystkich znajomych i nie tylko do skorzystania z Państwa pomocy, bo na pewno warto zaufać tak kompetentnym osobom w Państwa stowarzyszeniu. Zawsze można liczyć na fachową pomoc oraz szybki kontakt telefoniczny. Z pewnością pracownikom w Państwa organizacji należą się duże pochwały za rzetelność w wykonywaniu swojej pracy oraz za uprzejmość i chęć pomocy wszystkim poszkodowanym w jak najszybszym rozwiązywaniu problemów. Jeszcze raz bardzo dziękuję. Pozdrawiam. Halina”

Rekompensata: EUR400