

Informacja do natychmiastowej publikacji

RYANAIR - Linia Przyjazna Pasażerom wg raportu Przyjaznego Latania za 2015 rok

Warszawa, 18 marca 2016r., niezależna organizacja konsumencka „Przyjazne Latanie” ogłasza raport monitoringu usług lotniczych za 2015 rok. Na podstawie analizy tysiąca zapytań, opinii i reklamacji pasażerskich, które wpłynęły drogą telefoniczną i internetową do Przyjaznego Latania wynika, że najczęstszą przyczyną niezadowolenia konsumentów z usług lotniczych są niedogodności wynikające z opóźnienia i odwołania lotów, opóźnienia i uszkodzenia bagaży oraz sposoby w jaki przewoźnicy postępują z reklamacjami lotniczymi. *„Żadna linia lotnicza nie może uniknąć opóźnienia lub odwołania lotu. Jednak to co jest niezmiernie ważne dla pasażera, to sposób w jaki przewoźnik postępuje podczas zakłócenia podróży i jak reaguje na reklamację pasażerską?” podkreśla Katarzyna Martynowicz - Prezeska Przyjaznego Latania. „Tylko część linii lotniczych działających w Polsce rozwiązuje spory z pasażerami na zasadach polubownych w swoich działach obsługi klientów. I to właśnie one są najbardziej przyjazne pasażerom.”* Spośród wszystkich monitorowanych przewoźników w 2015 roku, pierwszy tytuł Linii Przyjaznej Pasażerom otrzymuje irlandzka linia lotnicza Ryanair.



Passenger
Friendly
Airline
2015

Na czym polega monitoring usług lotniczych? Pasażerowie mając do dyspozycji różne formy kontaktu z Przyjaznym Lataniem przekazują informacje, zapytania i prośby o pomoc. Korzystają ze strony www – a dokładnie internetowego systemu zgłaszania spraw, w którym można się za darmo zarejestrować, stworzyć swój profil i podać dokładne informacje o swoim problemie. Ponadto jest również dostępny telefoniczny HOTLINE i profil nas facebook’u. Z czym zwracali się pasażerowie lotniczy i o co pytali w 2015 roku? Lista jest długa. Poniżej kilka ciekawych pytań:

1. Czy muszę drukować kartę pokładową?
2. Szukam numeru telefonu do przewoźnika, ale nie mogę go znaleźć na stronie internetowej tej linii lotniczej?
3. Kupiłam właśnie bilet, ale pomyliłam datę wylotu, czy mogę ją zmienić i jak?
4. Kupiłem bilet na daleką trasę, ale niestety nie mogę polecieć bo się rozchorowałem, czy mogę oddać bilet?

5. Przewoźnik zgubił mój bagaż, czy należą mi się jakieś pieniądze?
6. Kiedy przewoźnik dowiezie mój bagaż, ten numer telefonu, który mam nie odpowiada?
7. Mój bagaż nie doleciał, jak mam funkcjonować bez bielizny?
8. Moja walizka doleciała ze mną, ale zniszczona, nie zgłosiłem tego na lotnisku, a kiedy napisałem reklamację, przewoźnik nie chce zwrócić kosztów tej walizki?
9. Przewoźnik chce mi oddać pieniądze za zniszczony bagaż, ale za dotransportowanie tego bagażu do mnie już nie, czy jest jakaś podstawa prawna której mogę użyć by oddali mi całą kwotę?
10. Dostałem numer telefonu pod którym mam się dowiadywać o mój bagaż, ale nikt nie odbiera.
11. Mój bagaż doleciał do mnie po tygodniu, wyjazd zmarnowany, czy należy mi się jakaś rekompensata?
12. Mój lot został odwołany i dowiedziałem się że to była usterka techniczna, czy należy mi się odszkodowanie, bo przewoźnik mówi że NIE.
13. Złożyłam reklamacje w sprawie opóźnienia lotu (ponad 3 godziny), przewoźnik milczy 3 miesiące, co mam zrobić?
14. Kto może mi pomóc jeśli przewoźnik nie odpowiada na moją reklamację oraz kolejne pisma które do niego wysyłam .
15. Złożyłem skargę do urzędu, nie ma odpowiedzi, czekam już 3 miesiące?

Co robi w tych sytuacjach Przyjazne Latanie? Przede wszystkim umożliwia pasażerom lotniczym szybki i prosty kontakt z ekspertami. Przez internetowy system pasażer informuje o swoim problemie, załącza dokumenty potrzebne do zilustrowania sprawy i otrzymuje odpowiedź. Przede wszystkim poradę, co ma dalej robić. Jeśli okazuje się, że spór z przewoźnikiem lotniczym można załatwić polubownie, to Przyjazne Latanie oferuje taką usługę i jest conciliatorem w sporze. Poniżej więcej szczegółów o poszczególnych rodzajach spraw i jaką pomoc otrzymują pasażerowie?

Problemy dotyczące opóźnienia lub odwołania lotu – składanie reklamacji

W takich sprawach pasażerowie byli informowani co mają zrobić, jeśli doświadczyli którejś z powyższych sytuacji. Otrzymywali wskazówkę, że powinni złożyć reklamację (jeśli była zasadna), jak i gdzie ją złożyć i dlaczego im się należy odszkodowanie i w jakiej wysokości, bądź że odszkodowanie się nie należy i dlaczego. Pasażer dostawał również informację co będzie się po kolei działo, a jeśli jego sprawa utknie na którymś etapie, co ma zrobić dalej.

Przy okazji pasażerowie dowiadywali się jakie mają prawa, a jakie obowiązki wobec nich ma przewoźnik w sytuacji zakłócenia podróży (na przykład opieka na lotnisku). Jeśli okazywało się, że sytuacja tego wymagała, pasażerowi sugerowano kontakt z Urzędem Lotnictwa Cywilnego lub Europejskim Centrum Konsumentckim, wraz z informacją o procedurach rozpatrywania skargi w tych urzędach.

Problemy dotyczące opóźnionego, zagubionego lub zniszczonego bagażu.

Kluczowa jest informacja co należy się pasażerowi od przewoźnika, czego może żądać, a na co zupełnie nie może liczyć. Pasażer otrzymywał numer telefonu lub adres email (jeśli taki jest dostępny), aby tam mógł skontaktować się w swojej sprawie. Jeśli było to możliwe Przyjazne Latanie kontaktowało się z linią lotniczą, aby pomoc rozwiązać problem.

Sprawy 'utknięte'

Zdarzają się sytuacje, gdy pasażer skierował do przewoźnika lotniczego i „przepadły w systemie”. Linia lotnicza nie odpowiadała dłużej niż miesiąc lub pasażer był niezadowolony z odpowiedzi. Wtedy Przyjazne Latanie proponowało nową formę rozwiązania sporu – concyliację lub mediację, czyli polubowne negocjacje w celu szybkiego i satysfakcjonującego załatwienia problemu. Pasażer, po przeczytaniu regulaminu, składał wniosek o przeprowadzenie postępowania, a następnie concyliator starał się rozwiązać sprawę polubownie, tak aby obie strony były zadowolone. Czasem była to kwestia kilku maili, czasem kilkunastu. Ale zawsze cieszymy się, gdy sprawę udało załatwić się polubownie. Czyli w przyjazny sposób. I to jest jeden z powodów, dla którego działa Przyjazne Latanie i powstał niniejszy raport!

O Stowarzyszeniu Praw Pasażerów „Przyjazne Latanie”

Stowarzyszenie Przyjazne Latanie działa od 2013r. Do dziś jest jedyną w Polsce oraz unikalną w całej Unii Europejskiej niezależną organizacją pozarządową reprezentującą pasażerów lotniczych. Należy do Europejskiej Federacji Pasażerów [EPF](#) (European Passengers' Federation). Przyjazne Latanie prowadzi internetowe [Centrum Monitoringu Usług Lotniczych](#) oraz infolinię dla pasażerów lotniczych - telefon: **+48 737 483 737** Dzięki Przyjaznemu Lataniu każda osoba przed podróżą lotniczą, w jej trakcie lub po odbyciu podróży może zgłosić opinię o usłudze lotniczej i otrzymać profesjonalną pomoc ekspercką w zakresie przysługujących praw, w tym wskazówki dla ich skutecznego egzekwowania. Na podstawie otrzymanych zgłoszeń pasażerskich oraz analizie sytuacji Przyjazne Latanie prowadzi programy społeczno-edukacyjne i kampanie na rzecz zmian w prawie lotniczym i ochronie konsumentów. Jednym z nich jest kampania Lataj Świadomie, w której każdy może pobrać za darmo i podróżować z [Kartą Pasażera](#).

Masz dodatkowe pytanie? Napisz: kontakt@przyjaznelatanie.pl