



Ανακοίνωση ΚΣΚ αναφορικά με την πρόθεση της αεροπορικής εταιρείας Ryanair για ακύρωση προγραμματισμένων πτήσεων

Όπως πολλοί από εσάς πιθανόν να έχετε ενημερωθεί, η Ryanair ανακοίνωσε ότι θα ακυρώσει 40-50 πτήσεις την ημέρα, κατά τη διάρκεια των επόμενων 6 εβδομάδων (μέχρι τα τέλη Οκτωβρίου). Μετά την απόφαση αυτή, πολλοί καταναλωτές θα αντιμετωπίσουν μεγάλες δυσκολίες. Σε αυτή τη δύσκολη κατάσταση, πρέπει να βεβαιωθούν ότι θα τηρηθούν τα δικαιώματά τους καθώς και για την αποζημίωση που πιθανόν να δικαιούνται.

Η αεροπορική εταιρεία αναφέρει ότι οι μαζικές ακυρώσεις είναι στο πλαίσιο της προσπάθειάς της να βελτιώσει την ακρίβεια των πτήσεων της καθώς και την ανάγκη διάθεσης των υπόλοιπων ετήσιων αδειών στους πιλότους και το πλήρωμα θαλάμου επιβατών πριν από το τέλος αυτού του ημερολογιακού έτους.

Θεωρούμε φυσικά ότι αυτός δεν είναι ένας έγκυρος λόγος για να προκαλέσει τόσο μεγάλη ταλαιπωρία στους καταναλωτές και ασφαλώς όχι μια «έκτακτη περίπτωση» που θα μπορούσε να απαλλάξει την αεροπορική εταιρεία από την υποχρέωσή της να αποζημιώσει τους επηρεαζόμενους επιβάτες.

Όπως φάνηκε από την επίσημη δήλωση¹, η Ryanair μιλάει μόνο για το γεγονός ότι θα προσφέρει μια αναδρομολόγηση ή επιστροφή χρημάτων, ενώ (πιθανότατα) σκοπίμως έχει ξεχάσει να αναφέρει την αποζημίωση.

Σύνοψη των δικαιωμάτων των επιβατών σε περίπτωση ακύρωσης πτήσεων

Οι επιβάτες έχουν φυσικά το δικαίωμα να επιλέξουν μεταξύ επιστροφής χρημάτων και αναδρομολόγησης (προσφορά εναλλακτικής διαδρομής ή εταιρείας) σε περίπτωση ακύρωσης, αλλά πέραν αυτού έχουν δικαίωμα αποζημίωσης και το δικαίωμα φροντίδας (γεύματα και αναψυκτικά, διαμονή σε ξενοδοχείο εάν χρειαστεί, μεταφορά μεταξύ του αερολιμένα και τόπου διαμονής, δύο τηλεφωνικές κλήσεις ή ηλεκτρονικά μηνύματα δωρεάν).

Σύμφωνα με τον Κανονισμό 261/2004, σε περίπτωση ακύρωσης μιας πτήσης, ο επιβάτης θα λάβει αποζημίωση (€ 250, € 400 ή € 600, ανάλογα με την απόσταση της πτήσης), εκτός αν η ακύρωση οφείλεται σε έκτακτες περιστάσεις² οι οποίες δεν θα μπορούσαν να έχουν αποφευχθεί ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα.

Η αεροπορική εταιρεία δεν υποχρεούται να καταβάλει αποζημίωση στους καταναλωτές παρά μόνο αν τους ειδοποιήσει εγκαίρως:

¹ Για περισσότερες πληροφορίες, δείτε την επίσημη δήλωση της Ryanair:

<http://corporate.ryanair.com/news/ryanair-to-cancel-less-than-2-of-flights-over-next-6-weeks-to-improve-punctuality/>

² Για ερμηνεία του όρου «έκτακτες περιστάσεις» και περίληψη της σχετικής νομολογίας του ΕΔ, βλ. Σελίδες 11-13 του εγγράφου ερμηνευτικού προσανατολισμού.



- τουλάχιστον δύο εβδομάδες πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης ·
- μεταξύ δύο εβδομάδων και επτά ημερών πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης (μόνο εάν τους προσφερθεί αναδρομολόγηση που τους επιτρέπει να αναχωρούν όχι περισσότερο από δύο ώρες πριν από την προγραμματισμένη ώρα και να φτάσουν στον τελικό τους προορισμό το αργότερο τέσσερις ώρες μετά την προγραμματισμένη ώρα) .
- λιγότερο από 7 ημέρες πριν από την προγραμματισμένη ώρα (μόνο εάν τους προσφερθεί αλλαγή δρομολογίου που τους επιτρέπει να αναχωρήσουν όχι περισσότερο από μία ώρα πριν από την προγραμματισμένη ώρα και να φτάσουν στον τελικό τους προορισμό το αργότερο δύο ώρες μετά την προγραμματισμένη ώρα).

Η αποζημίωση μπορεί να μειωθεί κατά 50% εάν η νέα πτήση που προσφέρονται από τις αεροπορικές εταιρείες φτάσει λίγο μετά την αρχικά προγραμματισμένη ώρα άφιξης (2,3 ή 4 ώρες ανάλογα με την απόσταση της πτήσης).

Σύμφωνα με την αξιολόγηση της κατάστασης από την Ευρωπαϊκή Οργάνωση Καταναλωτών (BEUC) φαίνεται ότι οι περισσότεροι από τους επηρεαζόμενους επιβάτες θα έχουν το δικαίωμα να αποζημιωθούν από τη Ryanair και να τους φροντίσει η αεροπορική εταιρεία, αν καταλήξουν μπλοκαρισμένοι σε κάποιο αεροδρόμιο, στη βάση των πληροφοριών που είναι γνωστές μέχρι στιγμής από τα μέσα ενημέρωσης (ειδοποιήσεις της τελευταίας στιγμής, χωρίς βολικές δυνατότητες αλλαγής δρομολογίου).

Τώρα, είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ότι όλοι οι επηρεαζόμενοι επιβάτες ενημερώνονται και η πολιτική επικοινωνίας της αεροπορικής εταιρείας δεν τους παραπλανεί.

Πρέπει να αναφέρουμε ότι ορισμένα μέλη της BEUC έχουν ήδη αναλάβει δράση, όπως για παράδειγμα η προειδοποιητική επιστολή προς την εταιρεία που στάλθηκε από τα μέλη της BEUC από την Ιταλία, την Ισπανία, την Πορτογαλία και το Βέλγιο, με την οποία ζητούν όπως η εταιρεία τηρήσει τη νομοθεσία της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών, να ενημερώνει σωστά τους επιβάτες της και να αποζημιώνει στις περιπτώσεις που προβλέπει ο ευρωπαϊκός κανονισμός.

Μέχρι στιγμής δεν φαίνεται ότι επηρεάζονται πτήσεις από Κύπρο από την πολιτική που έχει ανακοινώσει η εταιρεία, αλλά πιθανόν να επηρεαστούν επιβάτες οι οποίοι έχουν ενδιάμεσες στάσεις μέχρι τον τελικό προορισμό τους. Σε περίπτωση που παρουσιαστεί το οποιοδήποτε πρόβλημα καλούμε τους καταναλωτές να επικοινωνήσουν άμεσα με τον ΚΣΚ, τηλ 70000700 ή με το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου στο 22 867177.