

מגזין הצרכנות WHICH?: ראינאייר מתחמקת מתשלום פיצויים ללקוחות

Posted on 5 באוקטובר 2019 by עירית רוזנבלום



ראינאייר פרשה בשנה שעברה מגוף הבוררות שבדק תלונות של נוסעים, מה שיחסוך לה מיליונים

Categories: תעופה, ראשי

Tag: פיצוי, ראינאייר, ADR, CEDR

חברת הלואו-קוסט ראינאייר (Ryanair) התפטרה מגוף בורות המטפל בתלונות של נוסעים, לאחר שנדרשה בשנה שעברה לשלם יותר מ-3.6 מיליון ליש"ט כדמי טיפול ופיצויים. כך מגלה מגזין הצרכנות הבריטי הנחשב Which? .

ההחלטה על הפרישה אמורה לחסוך לראינאייר מיליונים - אך מותירה את הנוסעים להיאבק לבדם כדי לקבל את הפיצוי המגיע להם, כשחברת התעופה מסרבת לשלם פיצוי על טיסות מעוכבות או מבוטלות.

Which? מאמין שהתנהגותה של ראינאייר מראה כי יש צורך בשיפור מן היסוד בפעילות בתחום של תלונות בענייני תעופה ועל כל חברות התעופה להתכנס תחת שירות בוררות אחד ליישוב סכסוכים, אשר יקבל החלטות מחייבות במסגרת זמן סבירה.

מרבית חברות התעופה הגדולות שטסות מבריטניה רשומות לאחת משתי התוכניות: Alternative Dispute Resolution - ADR או Centre for Effective Dispute Resolution - CEDR. בעוד ששתיהן מורשות לטפל בתלונות הנוסעים מאז 2016, החלטותיהן אינן מחייבות.

ב-11 החודשים הראשונים של שנת 2018 קיבלה Aviation ADR יותר מ-14,000 תלונות על ראינאייר ועל חברת התעופה הוטל לשלם בין אוקטובר 2018 לסוף מרץ 2019 יותר מ-2.6 מיליון ליש"ט כפיצוי לנוסעים. כמו כן היה עליה לשלם לפחות 75 ליש"ט על כל תלונה שטופלה על ידי Aviation ADR - מה שהגיע לשכר טרחה של יותר ממיליון ליש"ט במהלך 2018 לבדה.



מטוס ראינאייר. מנצלת את העובדה שגופי הבוררות חסרי שיניים. צילום Ryanair
רק 553 נוסעים לא התייאשו המשיכו בהגשת תביעות

אולם לאחר שראינאייר ניתקה את הקשר עם תוכנית הבוררות בסוף נובמבר 2018, רק 553 נוסעים המשיכו בהגשת תביעות לרשות התעופה האזרחית - מה שמהווה לראינאייר חיסכון עצום בשכר הטרחה ובפיצויים, שכן לא ניתן לכפות עליה לשלם, גם אם הרגולטור בתחום התעופה יחליט לטובתו של הנוסע.

נכון לאפריל השנה, 466 מהתביעות הללו לא הגיעו לכלל פתרון והנתונים הרשמיים אינם מגלים אם מישהו בכלל קיבל פיצוי. גם כאשר ראינאייר הייתה חברה ב-ADR, התלוננו הנוסעים על המתנה של עד שנה עד לקבלת סכום כספי כלשהו כפיצוי - למרות ההתחייבות שתביעות יטופלו בתוך 90 יום.

Which? קורא כעת למגזר התעופה הבריטי להקים גוף יחיד, מחייב ו"בעל שיניים", שיטפל בתלונות במהירות וביעילות. "זה יפסיק את ההתנהגות הנוכחית המזיקה שלפיה חברות תעופה יכולות לבחור בין תוכניות שיביאו את התוצאה הטובה יותר מבחינתן. עד שלא יבוצעו שינויים אלה, זה ימשיך להיות קל מדי עבור חברות תעופה כמו ראינאייר

להתנער מאחריותן להחזר מידי של כספי צרכנים על נזק שנגרם להם שלא באשמתם".

רוי בולנד, עורך Which? נסיעות, אמר כי: "מערכת התלונות הקיימת מעדיפה את האינטרסים של חברות התעופה על פני אלה של הנוסעים - ומאפשרת להן להתחמק מתשלום פיצויים ולדחות אנשים רבים מתביעות בכלל. המאבק הסיזיפי שרבים התמודדו בו בניסיון לתבוע את הפיצויים שמגיעים להם, הותיר אלפי נופשים בחסרון כיס בגלל טיסות מעוכבות ומבוטלות. זה מדגים מדוע צריך לגרום לכל חברות התעופה להירשם לתכנית יחידה בעלת כוח אמיתי, כדי להבטיח שינהגו בנוסעים בהגינות והם יזכו בפיצוי שלו הם זכאים".