**Wakacje 2021. Uważaj na te triki linii lotniczych**

* **Mimo uelastycznienia linii lotniczych wobec pasażerów, przewoźnicy nadal uchylają się od zwrotu kosztów za odwołany lot.**
* **Z danych DelayFix wynika, że obecnie 80% przyjmowanych przez firmę spraw dotyczy zwrotu pieniędzy za bilet.**
* **Komisja Europejska przypomina, że prawa klientów w tej kwestii są chronione mimo koronawirusa.**
* **Przewoźnicy mają obowiązek zwracać pieniądze za bilety, chyba że pasażer zdecyduje się na przyjęcie vouchera.**

Ludzie chcą podróżować jak najdalej od domu. A linie lotnicze potrzebują pasażerów i dlatego stają na głowie oferując bardziej elastyczne niż rok temu warunki zakupu biletów. Żeby tylko podróżni bukowali loty. A jeśli z jakiegoś powodu nie mogą zrealizować usługi, przewoźnik zamiast od razu zwrócić gotówkę, namawia ich do przyjęcia vouchera lub bezpłatnej zmiany rezerwacji.

**Czy czeka nas powtórka z wakacji 2020?**

Międzynarodowe Zrzeszenie Przewoźników Lotniczych (IATA) prognozuje, że ruch pasażerski w 2021 roku osiągnie od 33 do 38 proc. poziomu z 2019 roku. Linie lotnicze będą także elastyczniejsze wobec klientów.

Przewoźnicy dwoją się i troją, żeby wyjść klientom naprzeciw i skłonić ich do zakupu biletów.

- Elastyczność zależy od linii lotniczej. Duża ma więcej możliwości, by zaoferować różne możliwości niż mała. Dzisiaj zdecydowana większość przewoźników w przypadku przyjęcia przez pasażerów voucherów, wydłużyła ich ważność o kolejny rok, tak aby umożliwić ich wykorzystanie w terminie dogodnym dla pasażerów. Niestety, nadal są problemy ze zwrotem pieniędzy za niewykorzystany bilet. Do ubiegłego roku zajmowaliśmy się głównie odszkodowaniami z tytułu opóźnionego lotu. Po wybuchu pandemii i trudnościach konsumentów w uzyskaniu zwrotu kosztów za odwołany lot z powodu pandemii, zaczęliśmy przyjmować więcej takich spraw. Aktualnie to 80 % wszystkich zapytań. Z myślą o takich sytuacjach powstała nasza nowa usługa „zwrot za bilet” – wyjaśnia Marcin Maciejewski - Chief Executive Officer, DelayFix

**Prawa konsumentów chronione także w pandemii**

Warto podkreślić, że pandemia nie zmieniła dotychczasowego prawa, którego często pasażerowie nie znają. Komisja Europejska w komunikacie z 18 marca 2020 r. przypomniała, że prawa klientów linii lotniczych są chronione przez prawo w UE mimo koronawirusa i masowego anulowania rejsów. Przewoźnicy mają obowiązek zwracać pieniądze za bilety, a jeśli chcą zaoferować vouchery, to pasażerowie decydują, czy je akceptują.

„Jeżeli przewoźnik proponuje bon podróżny, taka oferta nie może ograniczać przysługującego pasażerowi prawa do wyboru – zamiast bonu – zwrotu kosztu biletu.” – czytamy w komunikacie KE.

Tymczasem śledząc historie i skargi konsumentów trudno oprzeć się wrażeniu, że przewoźnicy grali i grają na zwłokę.

- Prawdą jest, że linie lotnicze inaczej traktują pismo z kancelarii prawnej. Zawsze jest odbierane poważniej niż reklamacja konsumenta. Grają na czas i liczą na to, że podróżny „odpuści” – przyznaje Marcin Maciejewski,

**Jakie opcje oferują najwięksi przewoźnicy?**

Zamiast zwrotu środków za bilety linie lotnicze kuszą m.in. voucherami.

* Ryanair zapewnia o rezygnacji z opłat za zmianę lotu dla wszystkich nowych rezerwacji dokonanych przed 30 czerwca 2021 r. na podróż przed 31 października 2021 r.
* LOT wprowadził usługę Procedura 24 h i inne elastyczne taryfy, która umożliwiają bezpłatną zmianę daty lub trasy podróży bez ograniczeń w przypadku lotu międzynarodowego,
* Węgierskie linie proponują zakup usługi WizzAir Flex i zmianę lotu online bez opłaty, a także zwrot w przypadku anulowania rezerwacji.

Wiele wskazuje na to, że nie powtórzy się na taką skalę sytuacja z 2020 roku, kiedy przewoźnicy robili dużo, aby środki za zakupione bilety nie wróciły do klientów.

Elastyczne usługi oferowane dzisiaj przez przewoźników to z pewnością wyjście w stronę klienta. W ofercie linii lotniczych wszystko wygląda bardzo kusząco, ale w praktyce, kiedy żądamy zwrotu nie jest łatwo odzyskać gotówkę. Za to na pewno można liczyć na voucher lub zmianę daty rejsu, ale wszystko z uwzględnieniem określonych warunków.