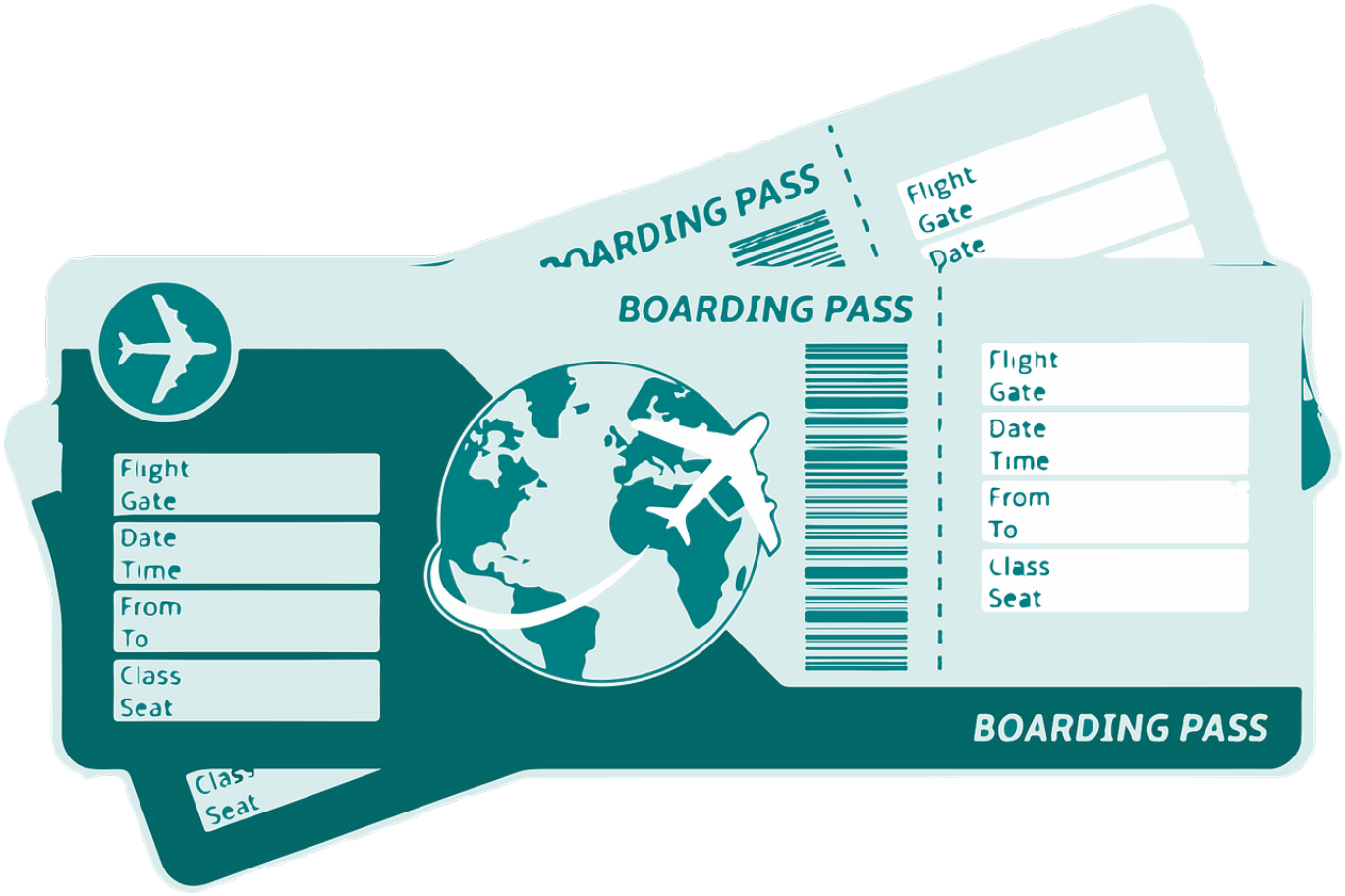
Опубликовано на Швейцария: новости на русском языке (https://nashagazeta.ch)

Covid-19: как вернуть стоимость авиабилета? | Covid-19: comment se faire rembourser son billet d'avion?

Auteur: Лейла Бабаева, Женева-Берн , 18.05.2020.



(© PaliGraficas/pixabay.com)

В связи с отменой огромного числа авиарейсов многих пассажиров беспокоит вопрос, как вернуть деньги. Компании предлагают переносы вылетов и ваучеры на будущие путешествия, но, если вы хотите получить наличные, то придется запастись терпением.

|

A cause de l’annulation d’un nombre énorme de vols beaucoup de passagers se demandent comment obtenir le remboursement des sommes dépensées. Les compagnies aériennes offrent des reports des vol et des bons pour des voyages suivants, mais, si vous voulez obtenir votre argent, vous devez faire preuve de patience.
Covid-19: comment se faire rembourser son billet d'avion?

Сегодня, к сожалению, никого не удивишь такой историей: планируя отдохнуть за рубежом, семья швейцарцев купила в начале февраля билеты на рейс в конце марта, но позднее он был отменен в связи с пандемией. Покупка была оформлена через онлайн-турагентство, представители которого отказались помогать, так как их компания не несет ответственность за отмену рейсов. Телерадиокомпания RTS приводит слова адвоката Филиппа Ренца о том, что туроператоры оформляют возврат стоимости только в том случае, если речь идет о тарифе, включающем две услуги, например, перелет и проживание.

В турагентстве все же предложили оформить возврат денег, но комиссионные составили бы 30 евро за билет. Решив добиваться справедливости самостоятельно, пассажиры позвонили в авиакомпанию и прослушали автоматическое сообщение о том, что в настоящее время их звонок не могут принять в связи с возросшим объемом работы. Напомним, что возврат стоимости авиабилетов закреплен в действующем и в Швейцарии регламенте N 261/2004 Европейского Парламента и Совета об установлении общих правил в области компенсации и содействия пассажирам в случае отказа в посадке, отмены или длительной задержки авиарейса.

По данным, приведенным на сайте Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА), до 30 июня 2020 года отменено 4,5 млн авиарейсов.
Представитель Европейской организации защиты прав потребителей (BEUC) Стивен Берже подчеркнул, что сегодня многие авиакомпании предоставляют клиентам информацию таким образом, чтобы у тех создалось впечатление, будто они имеют право только на ваучеры, т.е. электронные документы, содержащие стоимость купленных билетов. Обналичить такие ваучеры нельзя, но можно использовать при бронировании билетов на другие перелеты. В Швейцарии за соблюдением регламента N 261/2004 следит Федеральное управление гражданской авиации (OFAC), на сайте которого можно заполнить форму в случае отказа в посадке, отмены или длительной задержки рейса.

Информацию о возврате стоимости билетов следует искать на сайтах авиакомпаний, звонить по указанным телефонам, писать на электронную почту. Если это не даст желаемого результата, стоит обратиться в ассоциации по защите прав потребителей, в Романдии это – FRC. В крайнем случае Стивен Берже советует подать в суд. Нужно также учитывать, что возврат средств может растянуться на год, так как авиакомпании получают в настоящее время огромное количество жалоб.

На запрос RTS авиакомпания Swiss ответила, что возврат стоимости билета возможен, но в связи с сегодняшними исключительными обстоятельствами компания не в состоянии осуществлять выплаты в обычном порядке. На сайте авиаперевозчика EasyJet есть форма для подачи заявки на возврат стоимости билета. Подобная форма есть и на сайте Air France, а желающие перенести вылет на более позднюю дату могут сделать это без дополнительных затрат до 30 ноября 2020 года. Lufthansa на своем сайте сообщает, что забронированные билеты для еще действующих рейсов можно переоформить до 31 августа 2020 года включительно. Если перелет был отменен авиакомпанией Lufthansa в результате перебоев в воздушном сообщении, то

возврат билета можно бесплатно оформить здесь. Ryanair напоминает на своем сайте, что в случае отмены рейса пассажир получает уведомление по электронной почте и в SMS с предложением получить ваучер со сроком действия 12 месяцев, оформить возврат средств или перебронировать билет.

Возврат денег – неприятная тема для авиакомпаний. По данным, приведенным на сайте Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА), до 30 июня 2020 года отменено 4,5 млн рейсов. По оценкам экспертов, если бы авиакомпании вернули пассажирам деньги за все билеты на эти перелеты, то общая сумма составила бы 35 млрд. Неудивительно, что авиаперевозчики обратились к государствам ЕС с просьбой добиться в Брюсселе внесения временных изменений в регламент N 261/2004 и обязать пассажиров соглашаться на получение ваучеров. 13 мая Европейская комиссия приняла решение в пользу клиентов, сохранив за ними право на возврат стоимости билетов.

Если вы сочувствуете любимой авиакомпании, которая сегодня оказалась в трудном положении, то можете не требовать выплату, а согласиться на ваучер, помня при этом, что в случае банкротства компании вы рискуете остаться с неиспользованным ваучером на руках. Что касается страхования отмены рейса, то при оформлении полиса нужно уточнять, покрывает ли он случаи, связанные с пандемией.

От редакции: все наши материалы о Covid-19 вы найдете в специальном досье.

CoVid-19
вакцина от коронавируса; Covid-19

Source URL:
https://nashagazeta.ch/news/economie/covid-19-kak-vernut-stoimost-aviabileta