

Polubowne rozwiązywanie sporów – raport 2017

ADR 2017	ilość
Ilość wniosków które wpłynęły do Przyjaznego Latania	10 opóźniony/odwołany lot
Ilość wniosków, gdzie przewoźnik nie podjął się mediacji	8
Rozpoczęte mediacje, bez zakończenia	8
Średni czas trwania mediacji	Ok 30 dni
Skuteczne mediacje	2
Potencjalne mediacje załatwione na wcześniejszym etapie (Ryanair)	20

Obserwacje i wnioski dotyczące prowadzenia polubownego rozwiązywania spraw ADR przez Stowarzyszenie Praw Pasażerów ‘Przyjazne Latanie’ w roku 2017:

Przyjazne Latanie prowadzi tzw. ADR od roku 2014, kiedy to pilotażowo rozpoczęliśmy współpracę z linią lotniczą Ryanair. Inni przewoźnicy nie wykazali chęci przystąpienia do tej formy rozstrzygania problemów z pasażerami. Kiedy w roku 2017 pojawiła się oficjalna ustawa, jak również otrzymaliśmy notyfikację od Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, liczyliśmy że sprawy pójdą do przodu i temat mediacji stanie się bardziej powszechny w branży lotniczej.

Wnioski są następujące:

1. Przewoźnicy nie są zainteresowani formą ADR (często nawet nie odpowiadają na wysłany przez nas wniosek).
2. Po przesłaniu dokumentów i upoważnień, twierdzą, że jednak nie będą mediuwać
3. Nie decydują się na internetową formę kontaktów, każą wszystkie dokumenty wysyłać pocztą, co oczywiście przedłuża i utrudnia cały proces.
4. Jeśli chodzi o platformę ODR, to jest ona zupełnie niefunkcjonalna, jeśli przewoźnik nie poda na niej swojego adresu mailowego.
5. Wydaje się że możliwość dobrowolnego przystępowania do procedury ADR powoduje, że linie lotnicze nie muszą, więc nie korzystają z mediacji.
6. Brak pomocy za strony punktu kontaktowego dla platformy ODR

Powód sporów konsumenckich, które wymagają podjęcia dalszych kroków np. mediacji:

1. Brak odpowiedzi na reklamacje ze strony linii lotniczej
2. Niezadowolająca pasażera odpowiedź na reklamację

Sprawy, które wpłynęły do nas w roku 2017:

1. Opóźniony lot
2. Odwołany lot
3. Zaginiony/zniszczony bagaż

-
- * Przyjazne Latanie nie odmówiło podjęcia mediacji żadnemu pasażerowi.
 - * 80% postępowań zakończyliśmy przez rozwiązaniem sprawy, ze względu na brak odpowiedzi przewoźnika (przez okres dłuższy niż 3 miesiące).
 - * Nie mamy danych dotyczących tego czy linie lotnicze faktycznie wypłacają uzgodnione odszkodowanie.