Drittijiet tal-passiġġiera tal-ajru

RODERICK AQUILINA
Ko-ordinatur ECC MALTA

Hekk kif qegħdin fl-istaġun tal-festi, ħafna minna nkunu qed nippreparaw għal xi btala lil hinn minn xtutna. Kollha kemm aħna nipprovaw nippjanaw dik il-vaganza perfetta flimkien mal-għeżież tagħna, madankollu, minkejja l-isforzi kollha, jistgħu jinqalgħu problemi mhux mistennija, li jistgħu jġibu diżappunti kbar. Problemi bħal dewmien tat-titjiriet, ma titħalliex titla abbord, kanċellazzjoni tat-titjira, u bagalji mitlufa jew imkissra huma kollha inkonvenjenzi li wieħed jista' jesperjenza waqt il-vaganza tiegħu.

X'inhuma d-drittijiet tiegħi bħala passiġġier tal-ajru?

Huwa importanti ħafna li bħala passiġġiera nkunu infurmati dwar id-drittijiet tagħna. Dawn id-drittijiet joħorġu minn Regolament tal-Unjoni Ewropea (UE) 261/2004/KE li japplikaw għat-titjiriet kollha fl-UE, titjiriet li jitilqu minn pajjiżi mhux membri fl-UE iżda operati minn linji tal-ajru reġistrati fl-UE, kif ukoll titjiriet li jitilqu minn pajjiżi membri fl-UE għal pajjiżi mhux membri fl-UE.

F'każ li jkun hemm dewmien fit-titjira, ma titħalliex titla' abbord minħabba overbooking, jew it-titjira tiġi kkanċellata, inti għandek id-dritt għall-assistenza minnaħa tal-linja tal-ajru. It-tip t'assistenza tiddependi fuq il-ħin ta' stennija u d-distanza tat-titjira:

- Għal dewmien ta' sagħtejn għal titjiriet sa 1,500 kilometru;
- Dewmien ta' tlett sigħat għal titjiriet bejn 1,500 kilometru u 3,500 kilometru;
- Dewmien ta' erba' sigħat f'każ li t-titjira tkun ta' aktar minn 3,500 kilometru.

Il-linja tal-ajru għandha tipprovdilek ikel u xorb skont il-ħin ta' stennija; żewġ telefonati jew emails; akkomodazzjoni kif ukoll trasport mill-ajruport għal-lukanda u lura f'każ li t-titjira tkun se titlaq l-għada jew ġurnata oħra.

Id-dritt għal kumpens jingħata meta t-titjira tiġi kkanċellata kif ukoll jekk d-dewmien biex tasal fid-destinazjoni tiegħek ikun ta' tlett sigħat jew aktar. Id-dewmien jitkejjel meta l-ajruplan jasal fid-destinazjoni, eżempju it-titjira kellha tasal Malta fil-11.00 a.m. imma waslet Malta fis-1.55 p.m. F'dan il-każ il-kumpens ma japplikax għaliex id-dewmien ma jkunx qabeż it-tlett sigħat. Meta dewmien ikun ta' aktar minn tlett sigħat, l-ammont ta' kumpens jiddependi skont id-distanza tat-titjira u huwa maqsum fi tlett kategoriji:

- €250 għal titjiriet sa 1,500 kilometru,
- €400 għal titjiriet bejn 1,500 u 3,500 kilometru, u
- €600 għal titjiriet li jaqbżu t-3,500 kilometru.

Dan il-kumpens jista' jitnaqqas bin-nofs jekk il-linja tal-ajru tipprovdi lill-passiġġier titjira alternattiva li permezz tagħha l-passiġġier ikun jista' jasal fid-destinazzjoni finali mingħajr dewmien eċċessiv.

F'każ li l-linja tal-ajru tippreżenta evidenza li l-kanċellazzjoni jew dewmien kienu kkawżati minn ċirkostanzi straordinarji li ma kellha l-ebda kontroll fuqhom bħal temp ħażin jew strajk f'wieħed mill-ajruporti, allura dan id-dritt ma japplikax. Id-dritt għall-kumpens ma japplikax ukoll jekk il-linja tal-ajru tinfurmak 14-il jum jew aktar qabel id-data tat-titjira li se tkun qed tikkanċella t-titjira.

F'kaz li l-linja tal-ajru tkun irreġistrata barra minn Malta u l-inċident ikun seħħ f'wieħed mill-pajjiżi fl-UE inkluż in-Norveġja u l-Iżlanda, il-passiġġiera jistgħu jagħmlu kuntatt maċ-Ċentru tal-Konsumatur tal-Ewropa ta' Malta u niggwidawkom bl-aħjar mod possibbli dwar il-każ tagħkom.

X'jiġri f'każ ta' problema bil-bagalji?

Jista' jagħti l-każ li meta nsiefru jkollna xi problema relatata mal-bagalji, bħal per eżempju l-bagalja ddum biex tasal, jew ma tasalx fid-destinazzjoni, kif ukoll jista' jagħti l-każ li l-bagalja tasal b'xi danni. F'dawn il-każijiet aħna koperti b'ċertu drittijiet, li joħorġu mill-Konvenzjoni ta' Montreal. Din l-Konvenzjoni tapplika biss għal dawk il-bagalji li jiġu checked-in għalhekk huwa importanti ħafna li nżommu dik it-tabella li normalment tkun imwaħħla wkoll mal-istess bagalja kif ukoll mal-biljett tal-ajru fejn fiha jkun hemm informazzjoni importanti relatata mat-titjira.

Jekk meta tasal il-bagalja tinduna b'xi danni, waqt li tkun għadek l-ajruport għandek tmur tirrapporta minnufih fl-Uffiċċju għas-Servizz tal-Bagalji biex jingħatalek rapport magħruf bħala l-Passenger Irregularity Report (PIR). Fih jitniżżel kemm id-danni tal-bagalja kif ukoll il-kontenut tal-bagalja. Inti tista' tressaq it-talba tiegħek għall-kumpens sa sebat ijiem minn meta tirċievi l-bagalja.

F'kaz li l-bagalja ma tasallekx waqt il-btala tiegħek inti tista tixtri l-affarjiet essenzjali li jkollok bżonn waqt il-btala tiegħek bħal ħwejjeġ, toiletries u bjankerija intima. Wieħed irid iżomm f'moħħu li l-linja tal-ajru tagħtik l-ispejjeż lura biss għall-affarijiet essenzjali li inti jkollok bżonn b'mod immedjat.

Jekk il-bagalja tkun għada ma waslitlekx wara 21 ġurnata, din tiġi ikkunsidrata bħala mitlufa. F'dan il-każ inti tkun tista' titlob għall-kumpens tal-bagalja kif ukoll tal-kontenut. L-ammont massimu li tista' titlob huwa ta' madwar €1,600 għal kull persuna.

Nieħu l-okkażjoni biex f'isem iċ-Ċentru Ewropew għall-Konsumatur nawgura lill-qarrejja ta' din il-gazzetta Milied hieni u Sena mimlija hena u barka. Nirringrazzja lil kull min għamel użu mis-servizzi tagħna matul is-Sena.

L-għan prinċipali tagħna huwa biex ngħinu l-konsumaturi f'każ ta' problema ma' kummerċjant ibbażat f'wieħed mill-pajjiżi fl-UE inkluż in-Norveġja u l-Iżlanda. Ovvjament mhux dejjem ikun possibbli li naslu fi ftehim għal diversi raġunijiet però, anke fejn ma rnexxilniex xorta waħda apprezzajtu x-xogħol li nagħmlu fejn inżommukom infurmati f'kull stadju tal-ilment tagħkom. Infakkar li ċ-Ċentru jilqa' kull ilment meta jkun hemm l-element transkonfinali, jiġifieri meta tkun xtrajt xi oġġett jew servizz minn pajjiż ieħor fl-UE.

Għal aktar informazzjoni dwar id-drittijiet tagħkom bħala konsumaturi tistgħu tidħlu fuq il-website tagħna https://eccnetmalta.gov.mt/ jew billi tagħmlu kuntatt magħna permezz tal-posta eletronika ecc.malta@mccaa.org.mt , iċċemplulna fuq +356 21221901 jew billi żżuruna fl-indirizz tagħna, 47A, Triq Nofsinhar, il-Belt Valletta.