Drittijiet tal-passiġġieri tal-ajru: X'għandek tkun taf jekk sofrejt dewmien, kanċellament jew saħansitra ma tħallejtx titla abbord l-ajruplan?

minn
Roderick Aquilina
Kordinatur ECC Malta

F'dan il-perjodu tas-sena ħafna minna jibdew ifittxu btala għall-vaganzi tal-Milied. Mhux sigriet li llum ħafna jippreferu jivvjaġġaw weħidhom u għalhekk jippjanaw sal-inqas dettal biex il-btala tkun waħda memorabbli.

Minkejja li nieħdu ħafna ħin nippreparaw dejjem jista' jkun hemm imprevisti. Jista' jkun li fil-passat ġarrabt xi dewmien fit-titjira jew ġiet kanċellata, jew ma tħallejtx titla' abbord. Meta jiġri hekk inti tista' tkun intitolat għal għajnuna jew kumpens mingħand il-linja tal-ajru. Bħala passiġġier tal-ajru important li tkun konxju mid-drittijiet li inti għandek taħt il-leġiżlazzjoni Ewropea.

Mir-Regolament 261/2004/KE joħoġu diversi drittijiet li japplikaw għat-titjiriet kollha li jitilqu minn stat membru tal-UE, kif ukoll għal titjiriet operati minn linji tal-ajru liċenzjati mill-UE li jaslu minn pajjiżi mhux fl-UE lejn stat membru tal-UE.

Minkejja li nieħdu ħafna ħin nippreparaw btala dejjem jista' jkun hemm imprevisti

> L-iżjed ilment komuni li niltaqgħu miegħu huwa meta jkun hemm dewmien fit-tluq mil-linja tal-ajru

L-iżjed ilment komuni li niltaqgħu miegħu huwa meta jkun hemm dewmien fit-tluq mil-linja tal-ajru. Sabiex passiġġier ikun intitolat għal kumpens, il-vjaġġ irid mill-inqas jittardja bi tliet sigħat, u dan jitkejjel meta tasal fid-destinazzjoni finali, mhux mill-ħin tat-tluq.

Eżempju, jekk titjira kellha titlaq fid-9:00am u tasal fil-11:00am, imma telqet tard u waslet anki minuta qabel is-2:00pm, f'dak il-każ ma jkunx hemm dritt għal kumpens, peress li d-dewmien fid-destinazzjoni finali jkun inqas minn tliet sigħat. Il-kumpens ivarja skont it-tul tal-vjaġġ u dawn jinqasmu fi tliet kategoriji:

Titjiriet sa 1,500 kilometru – €250

Titjiriet bejn 1,501 u 3,500 kilometru – €400

Titjiriet ta' aktar minn 3,500 kilometru – €600

Dan id-dritt ma jfissirx li jekk l-ajruplan jasal tard il-passiġġier għandu dritt awtomatiku li jieħu dan il-kumpens. Jeżistu ċirkostanzi straordinarji fejn il-linja tal-ajru ma jkollha l-ebda kontroll fuqhom, bħal temp ħażin (silġ, ċpar, maltempati), vulkani attivi, l-ajruplan ikun intlaqgħat minn xi għasafar waqt it-titjira, strajks fl-ajruport jew restrizzjonijiet mill-ajruport minħabba traffiku fost oħrajn.

F'dawn il-każijiet, il-linja tal-ajru tkun eżentata milli tħallas kumpens, għalkemm xorta għandha obbligu li tassisti lill-passiġġieri.

Sitwazzjoni oħra hija meta jkun hemm dak li bl-Ingliż nirreferu għalih bħala 'denied boarding' fejn bażikament ma titħalliex titla fuq l-ajruplan. Ir-raġunijiet jistgħu jkunu diversi imma l-iżjed tnejn komuni huma meta l-pajjiż li inti tkun sejjer ikun jeħtieġ li inti jkollok viża jew dokument simili u l-passiġġier jonqos li jippreżenta tali dokument jew il-linja tal-ajru tkun ibbukjat iktar passiġġieri milli fil-verità jkun hemm spazju fuq l-ajruplan.

Jekk il-passiġġier jonqos milli jippreżenta d-dokument hemmhekk il-linja tal-ajru ma għandha l-ebda obbligu u l-passiġġier ma għandu l-ebda dritt għax kien nuqqas tiegħu. Filwaqt li fit-tieni każ il-linja tal-ajru hija obbligata li toffrilek soluzzjoni li tagħmel sens u jekk dan ikun ifisser li inti trid tibqa' lejl żejjed f'lukanda, l-ispejjez għandhom jitħallsu mill-linja tal-ajru flimkien mal-kumpens skont id-distanza tat-titjira.

It-tielet problema li jista' jkollna hija jekk it-titjira ġiet kanċellata. Il-liġi wkoll taqsam din fi tliet kategoriji fejn il-linja tal-ajru ma jkollha l-ebda obbligu li tikkumpensa lill-passiġġier;

Jekk infurmat lill-passiġġier li t-titjira ġiet kanċellata aktar minn 14-il ġurnata qabel id-data tat-tluq.

Jekk it-titjira ġiet kanċellata bejn 7 u 13-il ġurnata qabel, u l-linja tal-ajru toffri titjira alternattiva li titlaq mhux aktar minn sagħtejn iktar tard u tasal fid-destinazzjoni finali mhux aktar minn erba' sigħat wara.

Jekk it-titjira ġiet kanċellata f'inqas minn sebat ijiem qabel u l-linja tal-ajru toffri titjira alternattiva li titlaq mhux aktar minn siegħa qabel, u tasal mhux aktar minn sagħtejn wara.

Jekk it-titjira tiġi kanċellata mingħajr avviż qabel, bħala passiġġier għandek tingħata għażla bejn rifużjoni sħiħa tal-ispiża tal-biljett u titjira alternattiva għad-destinazzjoni finali. Barra minn hekk, għandek ukoll dritt għal kura u assistenza kif ukoll għal kumpens finanzjarju sakemm il-kanċellazzjoni ma tkunx dovuta għal ċirkustanzi straordinarji.

Id-dritt għall-assistenza japplika f'kull każ li semmejna jekk id-dewmien ikun ta' mill-inqas sagħtejn f'titjiriet sa 1500 kilometru, tliet sigħat f'titjiriet sa 3,500 kilometru u erba' sigħat għal titjiriet itwal. Il-linja tal-ajru għandha toffrilek:

Xorb u ikel skont l-ammont ta' stennija.

Żewġ telefonati jew emails.

Akkomodazzjoni f'lukanda f'każ li jkun hemm lejl jew iljieli involuti biex titlaq mal-ewwel titjira li jkun hemm.

Trasport bejn l-ajruport u l-lukanda u lura.

Dan id-dritt japplika dejjem anki jekk id-dewmien ikun minħabba sitwazzjoni straordinarja

Jekk tiltaqa' ma' problema waqt it-titjira tiegħek, huwa importanti li tkun taf id-drittijiet tiegħek, żomm id-dokumenti rilevanti u aġixxi fi żmien raġonevoli.

Għal aktar informazzjoni jew għajnuna fuq każ partikolari, tista' tagħmel kuntatt magħna jekk il-linja tal-ajru tkun reġistrata f'wieħed mill-pajjiżi fl-UE inkluż in-Norveġja, l-Iżlanda u r-Renju Unit.

Għal iktar tagħrif dwar id-drittijiet tiegħek bħala konsumatur, żur il-websajt tagħna https://eccnet-malta.gov.mt jew għamel kuntatt magħna permezz tal-email ecc.malta@mccaa.org.mt, jew ċempel fuq +356 23952360 jew żurna fl-indirizz tagħna: 47A, Triq Nofsinhar, il-Belt Valletta.