

Aviokompānija streiko: cīnīties vai samierināties?

Autors: Valdis Stupiņš, Ceļotlēti.lv mārketinga nodaļas vadītājs

“Reiss ir atcelts!!!” - Ja Jūs iesākāt lasīt šo rakstu, tad kādreiz Jūs jau esat saskārušies ar šo problēmu, vai arī tagad plānojat savu ceļojumu un vēlaties pasargāt sevi no šīs, šodien ļoti aktuālās, situācijas. Pēdējā laikā Eiropas lidostās strauji pieaug streiku skaits. Streikos iesaistās gan piloti, gan stjuartes, kā arī lidostu darbinieki un apkalpošanas personāls. Vārdu sakot, streiko visi, kas daudz vai maz ir saistīti ar veiksmīgu lidostu funkcionēšanu un lidojumu regulēšanu ikdienā.

Ieskats streiku hronoloģijā

Balstoties uz tūrisma aģentūras Ceļotlēti.lv ilggadējo pieredzi, var droši apgalvot, ka streikiem ir raksturīgs domino efekts, vienas aviokompānijas darbinieki iesāk streiku, citu aviokompāniju darbinieki turpina. Streiko aviokompānijas Lufthansa darbinieki, gaidiet drīzumā streikos arī citas aviokompānijas. Piemēram, šogad, nepaspēja gads sākties, kā streiku vilnis jau ir skāris tūkstošiem pasažieru! Ieskatam, aicinām pievērst uzmanību šī gada streiku hronoloģijai Eiropā:

1. 03.03-09.03.2017 – streikoja aviokompānijas British Airways darbinieki;
2. 03.03-10.03.2017 – streikoja aviokompānijas Finnair darbinieki;
3. 05.03-10.03.2017 – streikoja Francijas lidostu darbinieki;
4. 08.03.2017 – streikoja Itālijas lidostu darbinieki;
5. 10.03-15.03.2017 – streikoja Berlīnes lidostu darbinieki;
6. 20.03.2017 – atkārtoti streiki Itālijas lidostās.

Atsaucoties uz Statista.de 25.11.2016 datiem, kā liecina iepriekšējo gadu aina, cik bēdīgi tas neskanētu, streiku situācija ir stabila – streiki bija un būs. Ir jāatzīmē, ka Lufthansa streiku dēļ cieta milzīgs pasažieru skaits. Piemēram, 2015. gadā Lufthansa darbinieki streikoja vairākas reizes, kā rezultātā vairāk nekā 130 000 pasažieriem nācās mainīt savus plānus. Savukārt, 2016. gadā novembrī, aviokompānijas pilotu streiks skāra aptuveni 350 000 pasažieru visā pasaulē (ir jāatzīmē, ka tas bija 15. aviokompānijas pilotu streiks, kopš 2014. gada).

Situācija – STREIKS

Ilgi gaidīts ceļojums ir klāt, somas ir sakravātas, atliek doties uz lidostu, bet pēkšņi tiek saņemta nepatīkama informācija – STREIKS. Ko darīt? Kam zvanīt? Kā vispār rīkoties streika laikā, lai pēc iespējas ātrāk nokļūtu sen kārotajā ceļojumā? Ceļotlēti.lv apkopoja informāciju, kā tad jārikojas, ja esi nonācis šādā situācijā.

Aviopasažieru tiesības IR aizsargātas

Pirmais par ko ir jāatceras, saskaroties ar streiku un atceltiem reisiem, ka pasažieru tiesības ir aizsargātas ar likumu! 2004. gadā Eiropas Parlaments un Padome izdeva Regulu Nr. 261/2004, kas paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar lidojumu atcelšanu, kā arī iekāpšanas atteikumu un ilgstošu kavēšanos. Regulā ir noteikts, ka, ja reiss ir atcelts, gaisa pārvadātājam ir pienākums:

1. Nodrošināt pasažieriem iespēju izvēlēties biļetes cenas atmaksāšanu 7 dienu laikā (attiecīgajā gadījumā arī bezmaksas reisu atpakaļ uz izlidošanas vietu) vai citu iespēju nokļūt galamērķi.
2. Nodrošināt ēdināšanu un atspirdzinājumus samērīgā attiecībā pret gaidīšanas laiku, nepieciešamības gadījumā izmitināšanu viesnīcā (arī transportu līdz viesnīcai), sakaru līdzekļu bezmaksas pieejamību – divi telefona zvani, divu faksa ziņu vai arī divu elektronisko vēstuļu nosūtīšanu.
3. Gaisa pārvadātāja pienākums, sniedzot iepriekš minēto atbalstu, ir pievērst īpašu uzmanību personām ar ierobežotām pārvietošanās iespējām, to pavadītāju vajadzībām, kā arī bērnu vajadzībām, kas ceļo bez pavadības.

Kā uzzināt par streiku?

Streiks ir labi pārdomāts un organizēts pasākums, par kuru, streikojošajām personām, laikus ir jāpaziņo priekšniecībai, konkrēti norādot šī pasākuma datumu un laiku, kā arī ilgumu. Līdz ar to, gan aviokompāniju, gan lidostu personāla pienākums ir brīdināt ceļotājus savlaicīgi. Bieži vien, visiem pasažieriem tiek izsūtītas īsziņas, vai e-pasta vēstules, ar informāciju par to, ka reiss ir atcelts. Ja tiek plānots konkrētas aviokompānijas darbinieku streiks, tad informācija par to parādās aviokompānijas mājas lapā, savukārt ja streiko lidostas personāls, informāciju var meklēt konkrētas lidostas mājas lapā. Ceļotlēti.lv atzīmē, ka ir ļoti svarīgi, dažu dienu laikā pirms plānotā lidojuma, biežāk pārbaudīt savu e-pastu, vismaz dažas reizes dienā, jo bieži vien, aviokompānijas sūta informāciju par atceltiem reisiem uz vakara pusi pirms plānota streika.

Ceļojuma aģentu darba pieredze rāda, ka pasažieri uzzinot par streiku, iekrīt panikā un nezina, kur griezties. Šajā situācijā galvenais ir reaģēt ātri un netērēt laiku, jo pārcelt lidojumu nepieciešams pēc iespējas ātrāk, kamēr vēl ir brīvas vietas lidmašīnā uz tuvāko reisu vai datumu. Protams, aģentam ir vairāk pieredzes, kā rīkoties šajā situācijā. Galvenais vienmēr atcerēties, pērkot aviobiļetes, Jūs noslēdzat līgumu ar aviokompāniju, kur Jūs esat pircējs, savukārt aviokompānija pakalpojuma sniedzējs, kam jānodrošina solītais pakalpojums.

Kā rīkoties, kad saņēmi informāciju par streiku?

Lielākoties, nosūtot pasažieriem informāciju par streiku un atcelto reisu, informētājs noklusē kā jārikojas šādās situācijās. Kā liecina statistikas dati, vienmēr ir pasažieru skaits, kas negrib lieko reizi mocīties un meklēt variantus, bet vienkārši nopērk jaunu aviobiļeti. Nekad tā nedariet – Jūs nopirkāt pakalpojumu, Jums ir tiesības to saņemt!

1. Pirmais, ko jādara, ir jāmeģina sazināties ar aviokompānijas konsultantiem. Parasti vienmēr, streiku periodā, klientu līnija būs aizņemta, un sazināties ar aviokompāniju praktiski nav iespējams tik ātri, cik gribētos. Savukārt tūrisma aģentūrām ir piekļuve pie sistēmām, kā arī speciālas aģentiem domātas līnijas, saziņai ar aviokompāniju, pateicoties kam, problēmas risināšana notiek ātrāk.

2. Ideāli, ja Jums izdevās sazināties ar aviokompāniju, bet ja nē, tad meklējiet tuvāko aviokompānijas pārstāvniecību – lielākoties visu aviokompāniju pārstāvniecības atrodas lidostas tuvumā, vai arī pilsētā, kur atrodas lidosta.

3. Ja pārstāvniecības nav, dodaties uz lidostu un mēģiniet sazināties ar darbiniekiem pie informācijas galda. Diemžēl nāksies izturēt garas rindas, bet galvenais ir saņemt to, kas Jums pienākas. (šis punkts atkrīt, ja streiko lidostas darbinieki)

4. Kad Jums sanāca sazināties ar aviokompānijas konsultantiem Jums ir tiesības pieprasīt vai nu pilnīgo naudas atgriešanu, par neizmantoto aviobiļeti, vai arī aviobiļetes maiņu uz nākamo reisu, vai arī datuma maiņu. Ir iespējams arī pieprasīt alternatīvā transporta nodrošināšanu līdz Jūsu galamērķim.

Diemžēl kompensāciju par morālo kaitējumu ir praktiski neiespējami saņemt, jo streiks tiek piesaistīts pie force majeure, jeb ārkārtējiem nenovēršamiem apstākļiem, kuru dēļ nav iespējams pildīt līgumsaistības (līdzīgi kā slikti laika apstākļi, lidmašīnas bojājumi utt.). Ārkārtas situācijas gadījumos, aviokompānijām ir tiesības nemaksāt tā saukto morālo kompensāciju.

Diemžēl, no streikiem nav pasargāts neviens, līdz ar to nonākot streika situācijā vienmēr jāatceras par savām tiesībām, kā arī jāsaprot, daudzas lietas nav atkarīgas no aģentiem, kas Jūs konsultē lidostā, vai attālināti pa telefonu. Ceļojumu konsultanti, lidostu konsultanti, kā arī aviokompāniju konsultanti arī ir streika situācijas ķīlnieki, kas vienmēr cenšas rast labāko risinājumu un sniegt palīdzību visiem nelaimē nonākušajiem pasažieriem.