

PRIVATE CLAIMS COMPANIES

– och hur de informerar konsumenter*

Marknaden för private claims companies växer, en av anledningarna kan vara att konsumenter har låg kännedom om sina rättigheter som flygpassagerare och hur de ska göra för att reklamera.

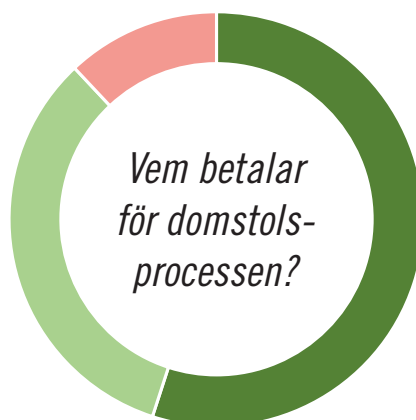
En konsekvens av att använda private claims companies är att konsumenter förlorar minst 20 % av den kompensationen de är berättigade till. Det finns också några private claims companies som själva inte följer konsumentlagstiftningen, några saknar information om ångerrätt eller tydlig prisinformation.



* Resultat från svaren av ett frågeformulär, där 36 bolag är granskade, som skickades till ECC-nätverket. Se annex 1 i ECC-nätverkets rapport om flygpassagerares rättigheter 2015.



- Ja, en procentuell andel om ärendet lyckas
- Ingen information tillgänglig på hemsidan
- Ja, en fast kostnad



- Det privata bolaget betalar domstolsavgifterna
- Ingen information tillgänglig
- Konsumenten betalar domstolskostnaderna



- Reglerna för ärendehantering finns publicerade på hemsidan
- Ingen information tillgänglig



- Exklusivitetsklausul
- Ingen exklusivitetsklausul



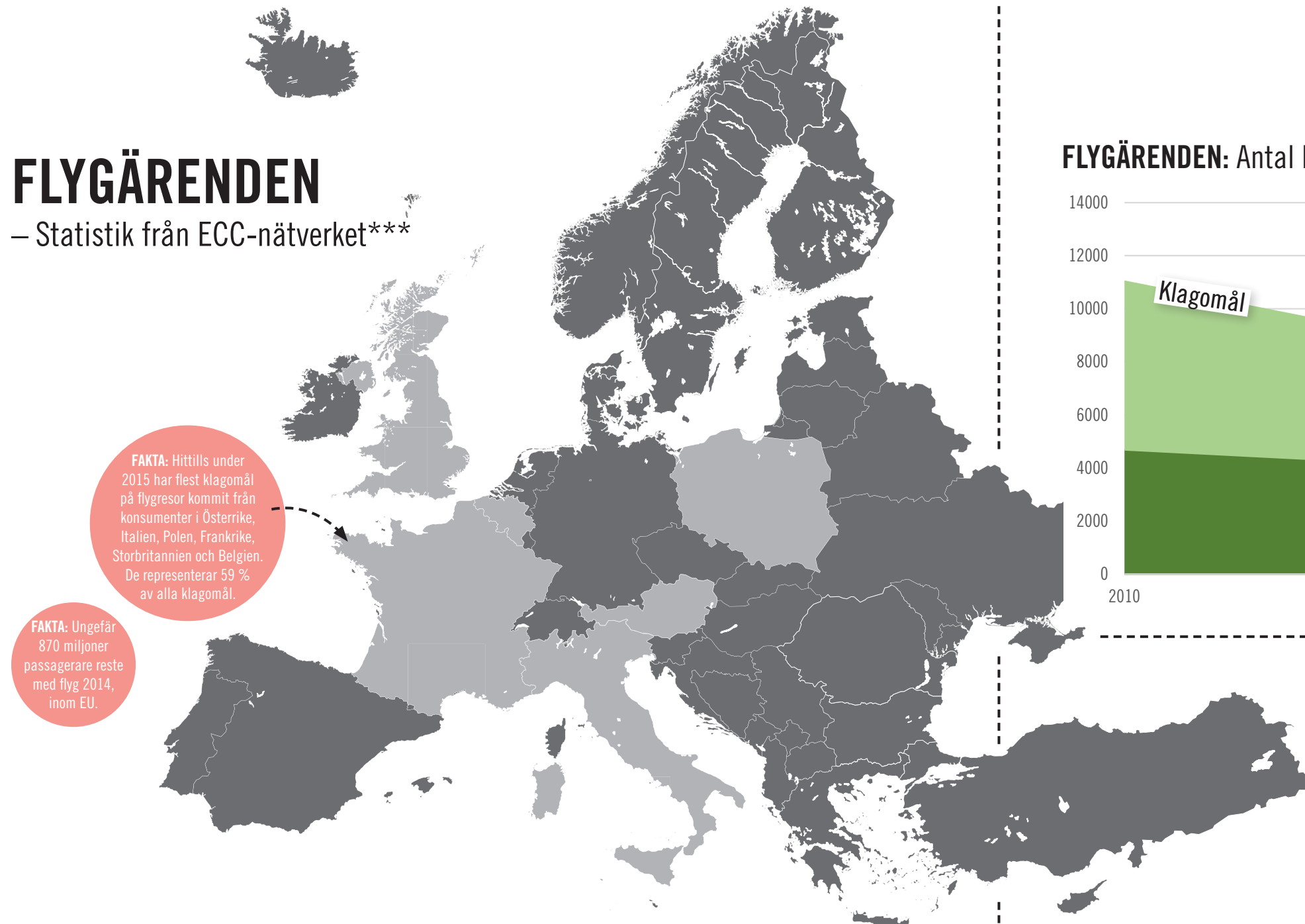
- Ingen information om hur lång tid ärendehantering tar
- Ofullständig information om hur lång tid ärendehantering tar



- Ingen information tillgänglig på hemsidan
- Inom en specifikt angiven tidsperiod
- När pengarna utbetalas från flygbolaget
- Annat tillvägagångssätt

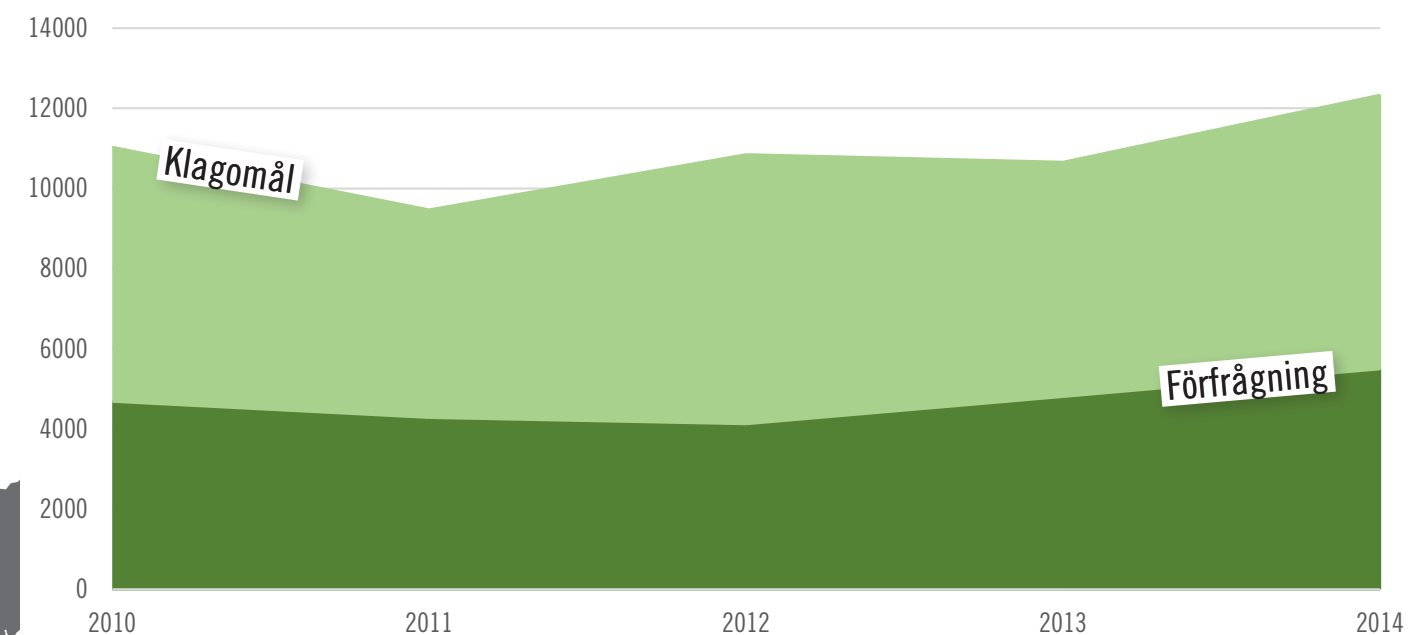
FLYGÄRENDEN

– Statistik från ECC-nätverket***



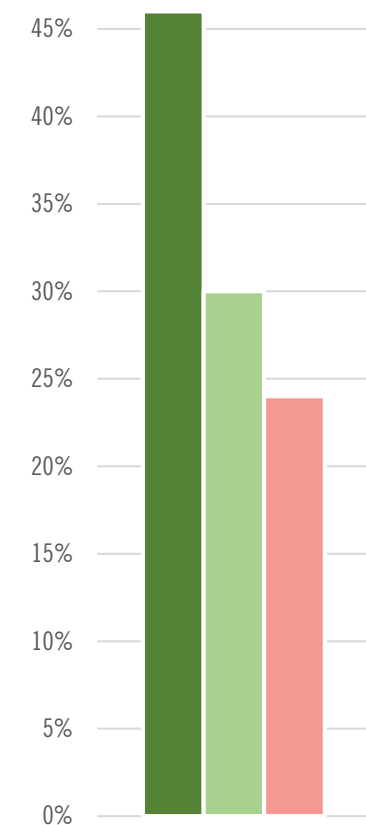
FAKTA: Ungefär 870 miljoner passagerare reste med flyg 2014, inom EU.

FLYGÄRENDEN: Antal klagomål och förfrågningar

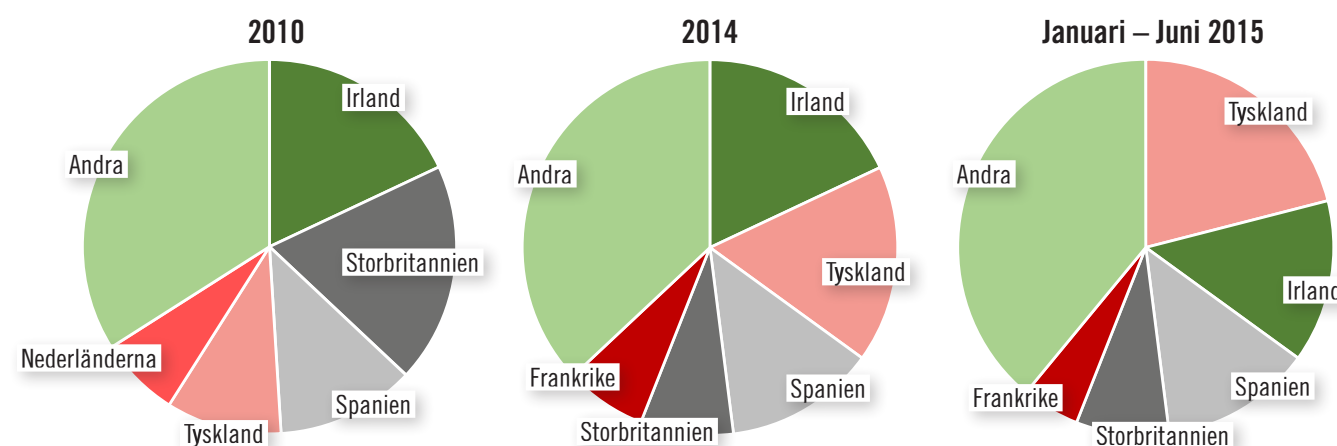


FAKTA: ECC-nätverket hade totalt 12 337 kontakter som handlade om flygpassagerares rättigheter under 2014. Av alla kontakter under 2014, hade färre än 13% en fråga eller ett klagomål om problem med bagage. ECC-kontoren som hade flest antal konsumentklagomål var Italien, Belgien, Polen, Spanien, Frankrike och Storbritannien.

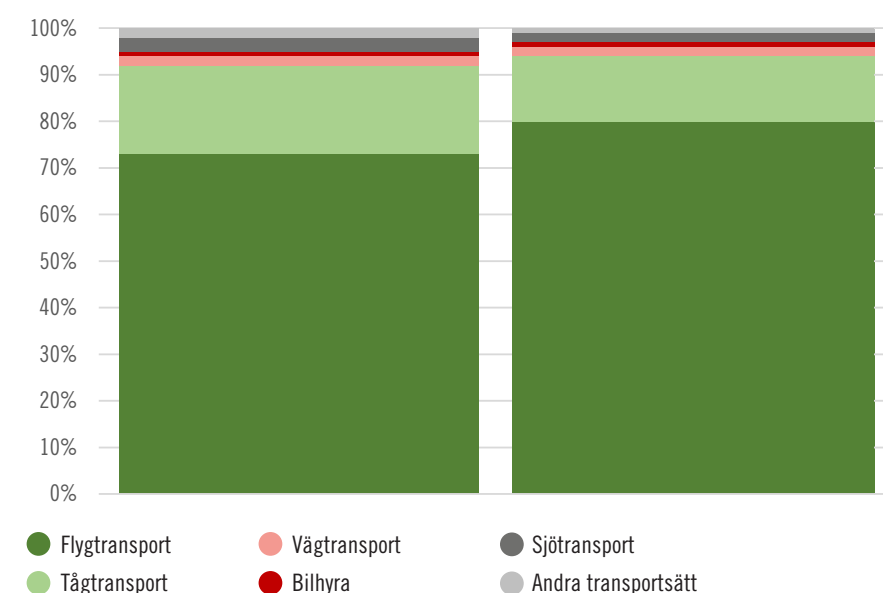
FLYGÄRENDEN: Utfall av klagomål 2014



TOPPLISTA: Länder vars flygbolag fått flest klagomål



KLAGOMÅL: Typ av transportmedel



*** Statistik från GD Rättsliga frågor och konsumentfrågor. E.5. Siffror: ECC-nätverkets databas.