

تغريم شركة طيران "ناس" السعودية بسبب الإهمال

نبدأ - وسط تزايد الشكاوى بشأن عددٍ من شركات الطيران السعودية، في السنوات الأخيرة، هيئة حماية المستهلك الهندية ألزمت طيران "ناس" بدفع تعويض قدره 1.25 مليون روبية، أي ما يُعادل الـ 14 ألف دولار أميركي، لراكبة عن فقدان أمتعتها بمطار مومباي في الهند، حيث اشكّكت لهيئة معالجة نزاعات المستهلكين المحلية، التي أفادت بتجنّب الشركة السعودية العمدي لجميع الإجراءات المنطقية للعثور على الحقيبة المفقودة.

وفي التفاصيل، المُشكّكة كانت حجزت رحلة عودتها وعائلتها إلى مومباي، من اسطنبول مع رحلة ربط من الرياض، حيث وضع موطّفو شركة الطيران علامات على أربع حقائب فقط، بينما بقيت الخامسة ضائعة عن وجهة الوصول. النقطة الأهم تكمن في تواصل المرأة مرّاتٍ عدّة عبر اجتماعاتٍ ورسائلٍ ودردشات، قبل أن تتلقّى ردّاً غير مسؤول من الشركة. يُذكر أنّ الغرامة المالية التي ستدفعها "ناس" للمُشكّكة بفائدة 6 بالمئة، سيُضاف إليها مبلغ 10 آلاف روبية كذلك كتعويض عن الضرر النفسي.

الحاصل يُسلّط الضوء على حالة مئات المسافرين الذين يعبّرون مراراً عن استيائهم من تدنّي مستوى الخدمات، بدءاً من تأخير الرحلات وصولاً إلى الإهمال في التعامل مع الأمتعة والشكاوى، ما يُشير إلى عدم سعي المَعْنِيّين لمُعالجة الأزمات التي يُواجهها الركّاب خلال السفر.