

Jutarnji list 17.05.2019.

Claimdon

Oni su noćna mora aviokompanija: Upoznajte Splićane koji se bore za prava putnika

AUTOR: Ljubica Vuko OBJAVLJENO: 17.5.2019. u 15:22



Karlo Šimac, Teodora Skelin i Tino Skelin

- Ideja o Claimdonu nastala je iz vlastita iskustva. Studirala sam pravo u Zagrebu, uvijek sam imala neke izvannastavne aktivnosti i razna natjecanja, i tako me put doveo u samo srce Ujedinjenih naroda u New Yorku. Sve je to bilo lijepo iskustvo dok se nisam trebala vratiti kući. Otkazan mi je let i zapela sam dva dana dulje u New Yorku, potpuno sama, bez ikakve asistencije od strane aviokompanije, bez ikakvih informacija o tome što učiniti, kako se i kada vratiti u Hrvatsku, a neplanirano produljenje puta dovelo je i do velikih i neplaniranih troškova – kazala je **Teodora**

Skelin uvodeći u priču o tome kako je u Splitu pokrenut startup Claimdon, automatizirani sustav koji pomaže avioputnicima diljem svijeta.

Na vlastitu iskustvu vidjela je da mnogi ljudi imaju taj problem a ne znaju koje su njihove mogućnosti. Sebi je uspješno riješila problem u New Yorku prouzročen otkazanim letom, kao kasnije i nekim bližim prijateljima. Dobila je naknadu na koju je imala pravo, a samo za telefonske troškove koje je imala platili su joj 200 eura.

– Onda je jednog dana Tino došao na ideju da bismo se time mogli baviti. On je ekonomist, sagledao je ekonomski taj problem i shvatio da postoji velik broj ljudi koji ne poznaju to područje i treba im usluga nekoga tko će ih informirati i asistirati u tome da ostvare povrat troškova i naknadu zbog neugodnosti koju su doživjeli jer su im letovi kasnili ili su otkazani ili je bila uskrata ukrcaja. Tako je nastao Claimdon – kazuje Teodora.

S njom u Claimdonu su i **Tino Skelin** i **Karlo Šimac**, a svoju poduzetničku priču ispričali su nam u prostoru WiP Coworkinga na Žnjanu neposredno prije nego je ovaj startup predstavljen i tehnološkoj zajednici Split Tech City, okupljenoj na meetupu OpenCoffee Split, koji je doživio svoje 118. izdanje.

Oni se bore za prava putnika na odštetu, propisana Uredbom Europskog parlamenta i vijeća, a koja aviokompanije pokušavaju osporiti i izbjeći plaćanje. U slučaju uskraćenog ukrcaja, kašnjenja ili otkazivanja leta, putnici mogu dobiti i do 4500 kuna odštete.

Sve troje poznaju se otprije; Teodora i Karlo su zajedno studirali pravo, Karlo je završio i studij menadžmenta u Nizozemskoj, a Tino studij ekonomije i dvije godine je stariji od njih, piše **Slobodna Dalmacija**.

U tvrtki imaju još dvoje ljudi, a premda sličnih tvrtki ima u svijetu, kažu nam da su jedini u Hrvatskoj koji imaju razvijen automatizirani sustav putem kojeg se može tražiti naknada od aviokompanija, dovoljno je online podnijeti pritužbu i dalje je sve na Claimdonu.

Djeluju globalno, klijenti su im ne samo iz Hrvatske, nego i iz Amerike, Novog Zelanda i drugih zemalja. Započeli su ovaj posao 2017. godine, a nedavno su imali rebranding internetske stranice, sada je sustav poboljšan i pojednostavljen.

– Želimo ljudima pružiti kvalitetnu uslugu. Primarni nam je cilj imati zadovoljne klijente, poslovati potpuno korektno i transparentno, što brže odgovoriti na njihove upite, tako da nam se mogu obratiti s povjerenjem i da znaju kako ništa ne mogu izgubiti, nego samo dobiti. Ljudi koji nam se obrate nemaju financijskog rizika; proviziju, koja je među najnižima u ovoj branši, plaćaju jedino ako se naplatimo od aviokompanije – kazuju naši sugovornici, zadovoljni povratnim informacijama od klijenata kojima su pomogli uspješno riješiti problem.

Specifičnost Claimdona je i socijalno osviješteno poslovanje. Iako nisu neprofitna organizacija, doniraju pet posto svoje provizije u humanitarne svrhe, a klijenti određuju kojima će od četiri globalne humanitarne organizacije taj novac ići, bilo u one koje opskrbljuju hranom i vodom potrebite, brinu se o okolišu, životinjama ili postižu napredak u borbi s neizlječivim bolestima.

– Svjesni smo da svuda ima velikih potreba. Naše donacije možda nisu velike, ali možda će druge sustave inspirirati da i oni takve donacije ugrade u svoje poslovanje. I malo dobro djelo je dobro djelo. Želimo našim klijentima pokazati koliko nam je socijalna osviještenost važna, zato smo ih i odlučili uključiti u sam proces i odabir organizacije ostaviti njima – naglašava Teodora.

Isto tako svojim poslovanjem žele osvijestiti ljude o mogućnosti dobivanja odštete jer im je let otkazan, jer se nisu uspjeli ukrcati ili su kasnili ne svojom krivnjom.

Naknadu i povrat troškova avioputnici mogu zatražiti i do tri godine nakon leta koji im je prouzročio neugodnost. To se odnosi na sve letove iz država članica EU-a, Švicarske, Islanda i Norveške, kao i sve letove iz trećih država prema državama članicama EU-a, Islandu i Norveškoj ako je stvarni zračni prijevoznik registriran u Europskoj uniji.

Kako do odštete

Ako se nađete u slučaju da vam je let otkazan, kasni, propustite povezani let ili vam je uskraćen ukrcaj, evo što učiniti:

– Odmah kontaktirajte aviokompaniju ili zaposlenike aviokompanije na aerodromu kako bi vam dali alternativnu opciju prijevoza do odredišta.

– Za vrijeme dugog čekanja zatražite vaučer za hranu i napitke, a ako na let morate čekati preko noći, tada vam trebaju osigurati smještaj i prijevoz od aerodroma do smještaja i natrag. Ako vam to ne bude omogućeno, čuvajte sve račune i zatražite povrat.

– Uza sve to, ako izvanredna okolnost nije dovela do vašeg kašnjenja na određite dulje od tri sata, tada možete zatražiti i fiksno propisanu odštetu od 250 do 600 eura, ovisno o duljini leta i vremenu zakašnjenja, i ne, to ne ovisi o stvarnim troškovima koje ste imali, već je nadoknada za neugodnost i izgubljeno vrijeme.

Što bi vam dodatno moglo pomoći?

– Zatražite od aviokompanije potvrdu o otkazivanju/kašnjenju/uskrati ukrcaja.

– Nemojte sami tražiti alternativan prijevoz prije nego ste aviokompaniju kontaktirali i zatražili da vam ga oni osiguraju.

– Nikako nemojte kasniti na check-in.

Istraživanja

– oko 35% ispitanika smatra da je svjesno postojanja nekih od navedenih mogućnosti

– 3,6% mišljenja je da su zaista upoznati s navedenim mogućnostima

Procjenjuje se da manje od 5% putnika sami zatraže i uspješno ostvare povrat troškova i/ili fiksnu odštetu.

U zadnjih 30 dana, samo na području Europe:

– otkazivanje: 8522 leta

– kašnjenje: 133.065 letova