

Số: 461 /TB-CHK

Hà Nội, ngày 2 tháng 2 năm 2021

**THÔNG BÁO**

**Kết luận của Phó Cục trưởng Võ Huy Cường tại cuộc họp về việc  
hành khách không thực hiện được chuyến bay do ảnh hưởng  
dịch Covid-19**

Ngày 01/02/2021, tại Trụ sở Cục Hàng không Việt Nam (Cục HKVN), Phó Cục trưởng Võ Huy Cường đã chủ trì cuộc họp trực tuyến về việc giải quyết việc nhiều hành khách đã mua vé nhưng không thực hiện được chuyến bay do ở khu vực bị phong tỏa, cách ly. Tham dự họp có đại diện các cơ quan, đơn vị: Tổng công ty Hàng không Việt Nam-CTCP, Công ty CPHK Tre Việt, Công ty CPHK Vietjet, Công ty CPHK Pacific Airlines, Công ty TNHH Hàng không lý hành Việt Nam, Thanh tra hàng không và các cơ quan tham mưu thuộc Cục HKVN: Phòng Vận tải hàng không, Phòng Pháp chế - Hợp tác quốc tế. Sau khi nghe ý kiến của các đơn vị tham dự họp, Phó Cục trưởng Võ Huy Cường kết luận như sau:

1. Thời gian qua, việc bùng phát dịch Covid-19 tại một số địa phương trong cả nước, nhiều hành khách đã mua vé nhưng không thể thực hiện được chuyến bay, gây thiệt hại cho các hãng hàng không và hành khách, đặc biệt là tại các khu vực bị cách ly, phong tỏa.

2. Việc hoàn vé, thay đổi hành trình, thay đổi ngày/giờ bay được thực hiện theo hợp đồng vận chuyển/Điều lệ vận chuyển giữa hãng hàng không và hành khách, các tranh chấp, khiếu nại của hành khách liên quan đến vấn đề này được thực hiện theo hệ thống pháp luật dân sự. Tuy nhiên, trong điều kiện dịch bệnh, các hãng hàng không sẵn sàng hỗ trợ hành khách trong việc đổi vé, hoàn vé (tiền mặt hoặc voucher nếu có sự đồng ý của hành khách) mà không thu thêm các khoản phí nào, kể cả đối với vé có các điều kiện hạn chế (không được đổi ngày/giờ bay, không đổi hành trình, không hoàn vé) đối với hành khách đã mua vé nhưng ở khu vực bị phong tỏa, cách ly.

3. Yêu cầu các hãng hàng không khẩn trương triển khai cụ thể về quy trình, thủ tục đổi vé, hoàn vé nêu trên và kịp thời thông tin rộng rãi cho hành khách qua hệ thống tổng đài chăm sóc khách hàng, trang thông tin điện tử, văn phòng, đại lý bán vé của hãng.

Cục HKVN thông báo để các hãng biết, triển khai thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Cục trưởng (để báo cáo);
- Các PCT;
- Các hãng: VNA, Vasco, Bamboo, Vietravel, Pacific, Vietjet;
- Thanh tra HK;
- Các Phòng: VTHK; PC-HTQT;
- Lưu: VT, VTHK.

TL. CỤC TRƯỞNG  
CHÁNH VĂN PHÒNG



Trịnh Quốc Tuấn