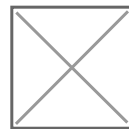


Hãng hàng không Vietjet Air: Bị “tố” kỳ thị với người khuyết tật?

00:33 03/04/2015

Hãng hàng không Vietjet Air, từ chối vận chuyển người khuyết tật, vi phạm nhân quyền, phân biệt đối xử đối, có h

“Hãng hàng không Vietjet Air, từ chối vận chuyển người khuyết tật, vi phạm nhân quyền, phân biệt đối xử đối, có hành động kỳ thị với cộng đồng người khuyết tật...” là nội dung đơn phản ánh của chị Nguyễn Thị Vân sinh năm 1987, ở phòng 602, Ngõ 7A - Bán đảo Linh Đàm (Hoàng Mai, Hà Nội) gửi tới tòa soạn báo Thương hiệu & Công luận.



Chị Nguyễn Thị Vân cho biết, việc làm của Vietjet Air là phân biệt đối xử với người khuyết tật

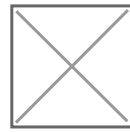
Theo nội dung đơn kiến nghị, chị Vân cho biết: Chị có nhờ một người bạn đặt vé máy bay cứ hồi từ Hà Nội – Đà Nẵng – Hà Nội của hãng hàng không Vietjet Air, trong vé ghi rõ: Đi lúc 10h10’ ngày 1/4/2015, chuyến bay VJ507; Về lúc 17h10’ ngày 02/04/2015 chuyến bay VJ515. Khi chị Vân đi từ Hà Nội vào Đà Nẵng thì mọi việc vẫn bình thường, không có vấn đề gì xảy ra.

Tuy nhiên, đến khoảng 16h ngày 2/4, khi chị làm thủ tục Check in để quay về Hà Nội thì anh Lê Vũ Nhiệm, nhân viên của hãng hàng không Vietjet Air (tại Đà Nẵng) từ chối vận chuyển, không cho lên máy bay với lý do: “Không vận chuyển khách wheelchair cabin, chúng tôi sẽ hoàn lại 100% tiền vé chiều về cho khách. Đây là luật của hãng...”.

Trước sự việc trên, chị Vân thắc mắc: Nếu là luật của hãng, vậy tại sao vẫn vận chuyển chiều đi từ Hà Nội mà không vận chuyển chiều về? Ai sẽ chịu trách nhiệm trước sự việc này? thì nhân viên này cho biết: “Đây là lỗi của đầu cầu Hà Nội, chị có thắc mắc gì thì về đầu Hà Nội giải quyết. Nhân viên nào làm sai quy định thì người đó phải chịu trách

nhiệm...”.

Sau đó, chị Vân tiếp tục hỏi: Nhân viên sai thì nhân viên chịu trách nhiệm với công ty. Vậy ai chịu trách nhiệm với hành khách...? Tuy nhiên, lúc này nhân viên đã “làm ngo” trước các câu hỏi của chị?



Chị Nguyễn Thị Vân phải chờ 6 tiếng đồng hồ tại sân bay Đà Nẵng để mua vé máy bay Vietnam Airline

Quá bức xúc, chị Vân cho biết: “Hành động của nhân viên hãng hàng không Vietjet Air (tại Đà Nẵng) khiến tôi vô cùng bức xúc. Tôi đã phải ngồi chờ ở sân bay (Đà Nẵng) 6 tiếng đồng hồ (từ 15h30’ đến 21h30’) mới mua được vé máy bay của hãng hàng không VietNam Airline để bay về Hà Nội lúc 22h đêm.

Tôi hết sức mệt mỏi và cảm thấy bị tổn thương. Bản thân tôi là một người khuyết tật, nhưng đây không phải là lần đầu tôi đi máy bay, cũng không phải chưa từng đi hãng Vietjet Air, tôi vẫn đi công tác bằng máy bay đến các nước: Thái Lan, Đài Loan, Úc... bình thường. Vậy mà lần này tôi lại bị từ chối vận chuyển ngay trên chính đất nước mình”.

Cũng theo phản ánh của chị Vân, khi sự việc xảy ra chị đã đăng tải video quay lại lên Facebook cá nhân thì lập tức nhận được cuộc điện thoại của người tự xưng là nhân viên đã làm thủ tục cho chị đầu cầu Hà Nội gọi tới. Người này nói: “Tôi đã giúp đỡ để chị bay đi được, tại sao chị lại làm ầm lên để giờ liên lụy tới tôi?”.

Tuy nhiên, lúc này chị Vân trả lời: “Thứ nhất, nếu tôi sai, tại sao không có nhân viên nào cho tôi biết và cảnh báo tôi? Thứ hai, tôi trả tiền mua dịch vụ, việc nhân viên của hãng làm thủ tục cho tôi bay là điều tất nhiên. Đây không phải là chuyện xin – cho hay sự ban ơn, nên anh đừng nói thế. Tôi sẽ không nói chuyện này với anh nữa”. Ngay sau đó, lại tiếp tục có một phụ nữ tự xưng là nhân viên của hãng hàng không Vietjet Air gọi điện để xin dàn xếp sự việc.

Theo chị Vân cho hay: “Tôi cảm thấy rất chán nản. Bởi tại sao họ không xử lý sự việc ngay từ lúc đầu? mà họ chỉ gọi cho tôi sau khi đã đăng tải video về vụ việc? Rõ ràng là họ chỉ quan tâm đến thương hiệu của họ bị ảnh hưởng, chứ không hề quan tâm hay tôn trọng khách hàng như tôi. Nếu hôm nay không phải là tôi mà là 1 người khuyết tật không có kinh nghiệm thì sự việc sẽ như thế nào?”.

“Việc làm của hãng hàng không VietJet Air rõ ràng là vi phạm nhân quyền, có hành động phân biệt đối xử đối với người khuyết tật. Tôi kính mong các cơ quan chức năng có thẩm quyền sớm vào cuộc làm rõ sự việc để trả lại sự công bằng cho tôi, đồng thời lấy lại sự bình đẳng cho cộng đồng người khuyết tật trong xã hội...”. Chị Vân bức xúc cho biết thêm.

Trong năm 2014 vừa qua hãng hàng không VietJet Air nói riêng và các hãng hàng không Việt Nam nói chung liên tục xảy ra rất nhiều vụ scandal bê bối, thường xuyên bị khách hàng lên án về sự thiếu chuyên nghiệp, coi thường hành khách... làm mất lòng tin đối với đông đảo người dân.

Trước sự việc trên, để tránh sự bức xúc trong dư luận, bảo đảm một môi trường lành mạnh, đúng quy định trong ngành hàng không... thiết nghĩ Bộ GTVT, Cục Hàng không Việt Nam cùng những cơ quan chức năng liên quan cần nhanh chóng vào cuộc điều tra, xác minh để làm sáng tỏ vụ việc.

- Khoản 2, Điều 145 Luật hàng không dân dụng năm 2006 quy định về nghĩa vụ của người vận chuyển đối với người khuyết tật “hãng hàng không phải quan tâm, chăm sóc hành khách, đặc biệt đối với hành khách là người khuyết tật hoặc cần sự chăm sóc trong quá trình vận chuyển”.

- Khoản 2 Điều 14 Chương III của Nghị định số 28/2012/NĐ-CP ngày 10/4/2012 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật người khuyết tật quy định “Đơn vị tham gia vận tải công cộng có trách nhiệm bố trí thiết bị, công cụ và nhân viên để trợ giúp hành khách là người khuyết tật lên, xuống phương tiện giao thông thuận tiện. Phương án trợ giúp phải được thông báo tại các nhà ga, bến đón, trả hành khách tại những nơi dễ thấy”.

- Thông tư số 26/2009/TT-BGTVT ngày 28/10/2009 của Bộ Giao thông vận tải (Thông tư 26) quy định về việc vận chuyển hàng không và hoạt động hàng không chung. Các Điều 5, 8 Chương III của Thông tư quy định cụ thể về việc đăng ký điều lệ vận chuyển của hãng hàng không Việt Nam, nghĩa vụ của hãng hàng không trong trường hợp chậm chuyến, hủy chuyến, gián đoạn vận chuyển, không chấp nhận vận chuyển và việc vận chuyển hành khách đặc biệt.

Do đó các hãng hàng không và các đơn vị tham gia vận tải công cộng phải có trách nhiệm bố trí thiết bị, công cụ và nhân viên trợ giúp hành khách là người khuyết tật.

Thương hiệu & Công luận sẽ tiếp tục thông tin tới bạn đọc./.

Thiên Đức - Duy Thế