



PORADNIK WAKACYJNY

Komu przysługuje odszkodowanie za spóźniony i odwołany lot?

Środek sezonu urlopowego, zarezerwowany termin i miejsce wypoczynku, dzieci nie mogą się doczekać atrakcji, a dorośli błędnego odpoczynku, na który czekali cały rok i często nie mało zapłacili. Całą tę rodzinną sielankę może skutecznie zniweczyć jedna wiadomość na naszym smartfonie czy skrzynce mailowej: „...Przykro nam drogi Kliencie, ale wykupiony przez Ciebie lot nie odbędzie się...”.

W ostatnich dniach niemal wszystkie media donoszą, że popularny irlandzki przewoźnik Ryanair odwołuje masowo loty. Tylko w lipcu liczba odwołanych połączeń osiągnęła 600 lotów. Szacuje się, że ta decyzja może dotknąć około 100 tys. podróżnych, a wśród nich wielu Polaków. Zaczął się nerwowy czas dla pasażerów, którzy powinni na bieżąco sprawdzać swoje skrzynki mailowe.

Każdej doby nad głowami Europejczyków przelatuje około 25 tys. samolotów. Każdego miesiąca w Europie ma miejsce 5500 odwołanych, a spóźnienia dotyczą 100 tys. lotów.

Prawa pasażera w Europie

Mimo tak znacznej skali opóźnionych i odwołanych lotów, niestety tylko niewielki odsetek pasażerów ma świadomość przysługujących im praw. Natomiast jeszcze mniejsza część, nawet tych świadomych, potrafi skutecznie ich dochodzić.

Regulacje unijne są bardzo jednoznaczne i sformalizowane w kwestii opóźnionych lotów lub ich całkowitego odwołania. Aktem, który reguluje prawa pasażerów, jest rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady, a dotyczy:

1. wszystkich podróży lotniczych, które rozpoczynają się w państwach członkowskich Unii,

2. lotów, które rozpoczynają się w innych krajach, ale docelowo zmierzają do krajów Unii i są obsługiwane przez przewoźników z tych państw.

Należy podkreślić, że nie ma żadnego znaczenia, czy podróżujemy „normalną” linią lotniczą, niskobudżetową czy czarterową. Regulacja unijna nie różnicuje przewoźników co do ich rodzaju i podlega jej każda linia lotnicza spełniająca ww. warunki.

Odległość lotu	Wysokość odszkodowania
Dla lotów o długości do 1500 kilometrów	250 euro
Dla lotów w granicach UE powyżej 1500 kilometrów oraz tych o długości od 1500 do 3500 km	400 euro
Dla lotów o odległości powyżej 3500 km	600 euro

Rodzaj lotu	Wysokość odszkodowania	Maksymalna różnica pomiędzy starym a nowym czasem przylotu
Dla lotów o długości do 1500 kilometrów	125 euro	2 godziny
Dla lotów w granicach UE powyżej 1500 kilometrów oraz tych o długości od 1500 do 3500 kilometrów	200 euro	3 godziny
Dla lotów o odległości powyżej 3500 km	300 euro	4 godziny

Kiedy należy się odszkodowanie za opóźniony czy odwołany lot?

Mamy już świadomość, jacy przewoźnicy są zobowiązani regulacją (WE) nr 216/2004. Jakież zatem rekompensaty należą się pasażerom?

1. Zadośćuczynienie związane z podróżą

a. zwrot kosztów w ciągu 7 dni - dotyczy całości lub części kosztów zakupionych biletów lotniczych z tytułu podróży, która się nie odbyła, jak również tej, która doszła do skutku, ale była już bezcelowa wraz z lotem powrotnym do miejsca startu;

b. modyfikacja planowanej podróży w dwóch opcjach - umożliwienie innego lotu do zaplanowanego wcześniej miejsca, na jak najbardziej podobnych warunkach, w jak najszybszym czasie. Opcja druga to możliwość odbycia tak samo zaplanowanej podróży, ale w innym, późniejszym czasie.

2. Obowiązek opieki nad pasażerem - w przypadku opóźnienia już od 2 godzin:

a. bezpłatne posiłki i napoje - jeśli linie z jakichś powodów nie udostępniły darmowych posiłków i napojów, warto gromadzić rachunki za zakupy na własny koszt;

b. nocleg - zapewnienie noclegu w hotelu, gdy pasażer oczekuje na lot co najmniej dobę;

c. transport pomiędzy lotniskiem a hotelem - jeśli linia nie zapewniła transportu, należy zachować rachunki za dojazd w własnym zakresie;

d. zapewnienie możliwości komunikowania się - bezkosztowo, co najmniej z 2 osobami.

e. gwarancja informacji - linie lotnicze są zobowiązane do przekazywania pełnych informacji dotyczących bieżącej sytuacji oraz o procedurach i prawach pasażera.

3. Rozwiązanie umowy z przewoźnikiem - jeśli czas oczekiwania na lot przekroczy 5 godzin, pasażer może zrezygnować z umowy i domagać się zwrotu kosztów biletu wraz z zapewnieniem najszybszego powrotu, jeśli

dotarł na miejsce zbyt późno, żeby zrealizować swoje plany.

Odszkodowanie dla pasażera

O ile spóźnienie przekroczyło 3 godziny, pasażer ma prawo do odszkodowania, jego wysokość zależy od odległości lotu.

Linie lotnicze mogą zredukować odszkodowanie o połowę, jeśli zaproponują inny lot, w którym termin przybycia do miejsca docelowego nie różni się od pierwotnie zakładanego o określony czas. Jest on ustalony w zależności od odległości lotu. Wypłata odszkodowania ma formę pieniężną, o ile pasażer nie wyrazi pisemnej zgody na inną formę, np. w postaci bonów podróżnych.

Kiedy odszkodowanie się nie należy?

Przewoźnik zwolniony jest z obowiązku wypłaty odszkodowania w sprecyzowanych sytuacjach.

1. Kiedy pasażer został powiadomiony o zmianach lotu przynajmniej dwa tygodnie przed planowaną datą wylotu lub zaproponowano mu warunki lotu jak najbardziej zbliżone do zaplanowanego.

2. Czynniki zewnętrzne - sytuacje, którym przewoźnik nie był w stanie zapobiec mimo starań i podjętych środków:

a. złe warunki pogodowe,

b. gwałtownie zmieniająca się sytuacja polityczna w kraju.

Co istotne, okolicznością zwalniającą z wypłaty odszkodowania nie jest problem techniczny, regulator wychodzi z założenia, że dbanie o właściwy stan techniczny samolotów należy do obowiązków przewoźnika. Wyjątkiem może być tylko przyczyna zewnętrzna, np. ptak, który wleciał w silnik samolotu. 17 kwietnia 2018 r. Trybunał Sprawiedliwości UE wydał wyrok, w którym uznał, że strajk jest okolicznością, za którą odpowiada przewoźnik - i to niezależnie od tego, czy strajk jest wcześniej zapowiedziany czy też nie.

Problem z odszkodowaniem - nie jesteś sam

Mimo wydawałoby się jednoznacznych regulacji nakładających odpowiedzialność na linie lotnicze, dochodzenie odszkodowania w praktyce nie należy do łatwych i bezproblemowych. Skutecznym sposobem na uzyskanie odszkodowania jest skorzystanie z usług profesjonalistów i zarejestrowanie swojego roszczenia na internetowej platformie <http://flightclaim.eu.com>. Skorzystanie z takich usług nie wiąże się z żadnymi opłatami wstępnymi.

Maciej Dylewski
CCN Polska
www.flightclaim.pl

PRZYGODY AGENTA

