

Odwołanie lotu – prawa pasażerów

Pytanie konsumenta:

Piszę do Państwa z prośbą o interpretację przepisów o podróżach lotniczych. Przewoźnik odwołał lot - na trzy tygodnie przed planowanym wylotem - i zaproponował alternatywny lot do innego miasta (zamiast Łodzi do Poznania). Ponieważ nie jest to miejsce docelowe, do którego planowana była podróż (nie jest to również powrót), a potrzebuję dotrzeć do miejsca przeznaczenia pragnę dowiedzieć się czy przewoźnik w takim przypadku ma obowiązek dostarczenia pasażera do portu docelowego, który był wybrany pierwotnie, albo zapewnienia mu transportu np. autobusu lub taksówki.

Odpowiedź ECK:

Szanowny Panie,
zgodnie z art. 5 Rozporządzenia 261/2004/WE dotyczącym m.in. anulowania lotu:

1. Pasażerowie mogą wybrać pomiędzy:

1. zwrotem pieniędzy za bilet, jeśli lot nie służy już jakiegokolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży lub
2. zmianą planu podróży na porównywalnych warunkach, „do miejsca docelowego”, w najwcześniejszym możliwym terminie
3. zmianą planu podróży na porównywalnych warunkach, w terminie wybranym przez pasażera, w miarę wolnych miejsc.

2. Pasażerom poinformowanym o anulowaniu lotu co najmniej na 2 tygodnie przed datą planowanego odlotu nie należy się odszkodowanie.

Art 8 ust 3 w/w Rozporządzenia wyraźnie wskazuje, że przewoźnik lotniczy ma obowiązek ponieść koszty dowiezienia pasażera na lotnisko, na którym miał wylądować pasażer podczas pierwotnie planowanego lotu albo na najbliższe mu miejsce uzgodnione z pasażerem. W zależności od przewoźnika mogą to być różne rozwiązania, więc warto wyjaśnić wątpliwości, najlepiej pisemnie (np. e-mailem), przed wylotem lub sprawdzić regulamin przewozu (np. na stronie internetowej przewoźnika).

ADRES:

Europejskie Centrum Konsumentkie
Plac Powstańców Warszawy 1
V piętro, pokoje: 531, 537, 539
00-950 Warszawa
Tel.: 022 5560118
Fax: 022 55 60 359
E-mail: info@konsument.gov.pl

GODZINY PRACY CENTRUM:

poniedziałek - piątek: 8.30 - 16.30