

Rekompensaty za odwołane loty

Linie lotnicze muszą płacić odszkodowania, jeżeli się spóźnią, odwołają lot albo nie wpuszczają pasażera na pokład. We wtorek Trybunał Sprawiedliwości UE uznał unijne rozporządzenie za zgodne z prawem.

Trybunał potwierdził, że linie lotnicze w Unii Europejskiej muszą być bardziej odpowiedzialne za los pasażera niż dotychczas. Przeciwko tym przepisom z ubiegłego roku protestowali przewoźnicy - przede wszystkim tani - którzy argumentowali, że dodatkowe wydatki na reklamacje to setki milionów euro.

Decyzja Trybunału spowoduje wzrost kosztów w liniach o 700 mln dol. rocznie - uważa Giovanni Bisignani, szef IATA, organizacji zrzeszającej 98 proc. linii lotniczych na świecie.

Polski pasażer chroniony

- W Polsce również działa system ochrony pasażera. Do Komisji Ochrony Praw Pasażerów wpłynęło od lutego 2005 r. 170 skarg. 47 już rozpatrzono, z tego 22 na korzyść pasażerów - mówi "Gazecie" Adam Borkowski z Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ULC). Dlaczego tak mało? - Jedno postępowanie trwa średnio dwa miesiące, jest skomplikowane - wyjaśniają urzędnicy z ULC. - Trzeba często prowadzić czasochłonne śledztwo, czy przewoźnik nie poleciał, bo była mgła, czy miał np. usterkę.

Unijne prawo weszło w życie w krajach Dwudziestkiplus 31 stycznia 2005r., ale jeszcze na początku ub.r. nie było w Polsce wiadomo, kto ma się zająć pasażerami w kłopotcie - ULC czy Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Spór kompetencyjny rozstrzygnął rząd. Pasażerowie mają się zgłaszać do Komisji Ochrony Praw Pasażerów ULC.

Po co Unia wprowadziła prawo o rekompensatach? Żeby pasażer nie musiał się procesować z linią lotniczą, która nie chce mu wypłacić odszkodowania za swoją niesolidność. Wystarczy, że linia nie odpowie na naszą reklamację (bądź rozpatrzy ją odmownie), a my uważamy, że jest uzasadniona i pójdziemy z nią do ULC. Wtedy urząd ma zdecydować, czy linia poniesie karę i wypłaci rekompensatę. Całkiem sporą, bo od 250 do 600 euro - wysokość zależy od tego, jak długi był lot, na który się nie dostaliśmy.

Co więcej, jeżeli nasz lot się opóźnił i np. musimy zostać na noc na lotnisku przesiadkowym, linia musi nam zapewnić nocleg, posiłki, możliwość zatelefonowania do domu. Musi też zaproponować inne dogodne dla nas połączenie.

Skarżą się na wszystko?

Polscy pasażerowie coraz śmielej korzystają z nowych unijnych przepisów. Skarżą się przede wszystkim na odwołane loty (90 skarg) - wtedy przewoźnik powinien zająć się podróżnymi, zapewnić im inny lot bądź wypłacić odszkodowanie i zwrócić koszty zakupu biletu (wszystkie, razem z opłatami lotniskowymi).

- Skargi wpływają zarówno na linie niskokosztowe, jak i te tradycyjne - mówi Borkowski.

Jeżeli samolot się spóźnił, odwołano lot, nie dostałeś się na pokład (a byłeś na lotnisku na czas) - zgłoś reklamację linii lotniczej, domagaj się naprawienia szkody. Jeżeli dostaniesz odszkodowanie - świetnie. Jeżeli nie - nie musisz iść do sądu. Napisz skargę do prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego, ul. Żelazna 59, 00-848 Warszawa.

Do skargi musisz dołączyć: • potwierdzenie twojej rezerwacji lub jego kopię (w przypadku rezerwacji w internecie wystarczy wydruk strony internetowej z twoją rezerwacją), (kopię skargi, jaką skierowałeś do linii lotniczej), • odpowiedź linii na tę skargę, • znaczek skarbowy za 5 zł do twojego pisma do ULC. Ponadto na każdą stronę załączników musisz nakleić znaczek skarbowy za 50 gr.

Później musisz uzbroić się w cierpliwość i czekać na wyjaśnienie skargi. Jeżeli ULC rozpatrzy twą reklamację pozytywnie, dostaniesz od linii odszkodowanie w wysokości określonej w unijnym rozporządzeniu.

Więcej informacji :

Komisja Ochrony Praw Pasażerów (KOPP) tel. **0 22 520 73 47** lub **0 22 520 73 82**. Wzorcowe dokumenty na stronach ULC:

http://www.ulc.gov.pl/index_1.php?dzial=kopp&plik=skargi

o powyższym możesz też przeczytać również w archiwum Gazety Wyborczej z dnia 11.01.2006r. str.26

Podróże samolotem to szybka, wygodna, a w dobie tanich linii lotniczych, coraz bardziej popularna forma podróżowania w Europie. Niestety nie zawsze podróż przebiega bez zakłóceń, czasami pasażerów linii lotniczych mogą spotkać pewne problemy. Należy do nich zaliczyć odmowę przyjęcia na pokład, odwołanie lotu, znaczne opóźnienie, problemy z bagażem, a nawet uszkodzenie ciała lub śmierć człowieka. Warto zatem wiedzieć jakie prawa przysługują pasażerom linii lotniczych w Europie i jak z nich korzystać.

Twoje prawa

Podstawowe prawa konsumentów w sytuacji odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lub opóźnienia lotu zawarte są w rozporządzeniu WE 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 r. ([link](#)) ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów.

Przepisy rozporządzenia mają zastosowanie do:

- pasażerów odlatujących z lotniska znajdującego się na terytorium Państwa Członkowskiego UE,
- pasażerów odlatujących z lotniska znajdującego się w kraju trzecim i lądujących na lotnisku w Państwie Członkowskim UE, chyba że otrzymali oni korzyści lub odszkodowanie oraz udzielono im opieki w tym kraju trzecim, jeżeli przewoźnik lotniczy obsługujący dany lot jest przewoźnikiem wspólnotowym.

Opóźniony lot

Jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy ma uzasadnione powody, by przewidywać, że lot będzie opóźniony w stosunku do planowego startu:

- a. o dwie lub więcej godzin w przypadku lotów do 1 500 kilometrów; lub
- b. o trzy lub więcej godzin w przypadku wszystkich lotów wewnątrzspółnotowych dłuższych niż 1 500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości pomiędzy 1 500 a 3 500 kilometrów, lub
- c. o cztery lub więcej godzin w przypadku wszystkich innych lotów niż loty określone w pkt. a) lub b),

pasażerowie otrzymują bezpłatnie od obsługującego przewoźnika lotniczego posiłki oraz napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania, a także prawo do dwóch rozmów telefonicznych, dwóch dalekopisów, dwóch przesyłek faksowych lub e-mailowych.

Gdy oczekiwany w sposób uzasadniony czas odlotu nastąpi co najmniej dzień po terminie poprzednio zapowiedzianego odlotu pasażerowie mają prawo do bezpłatnego zakwaterowania w hotelu i darmowego transportu między lotniskiem a hotelem.

Gdy opóźnienie wynosi co najmniej pięć godzin pasażerowie mają prawo wyboru pomiędzy:

- zwrotem w terminie siedmiu dni pełnego kosztu biletu po cenie za jaką został kupiony, za część lub części nie odbytej podróży oraz za część lub części już odbyte, jeżeli lot nie służy już dłużej jakimkolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży pasażera, wraz z, gdy jest to odpowiednie,
- lotem powrotnym do pierwszego miejsca odlotu, w najwcześniejszym możliwym terminie.

Odmowa przyjęcia pasażera na pokład samolotu oraz odwołanie rejsów

Jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy ma uzasadnione powody, by przewidywać odmowę przyjęcia na pokład, powinien on najpierw wezwać ochotników do rezygnacji z ich rezerwacji w zamian za korzyści na warunkach uzgodnionych pomiędzy danym pasażerem a przewoźnikiem lotniczym obsługującym. Dodatkowo przewoźnik powinien zaproponować ochotnikom prawo wyboru pomiędzy:

- zwrotem w terminie siedmiu dni pełnego kosztu biletu po cenie za jaką został kupiony, za część lub części nie odbytej podróży oraz za część lub części już odbyte, jeżeli lot nie służy już dłużej jakimkolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży pasażera, wraz z, gdy jest to odpowiednie,
- lotem powrotnym do pierwszego miejsca odlotu, w najwcześniejszym możliwym terminie;
- zmianą planu podróży, na porównywalnych warunkach, do ich miejsca docelowego, w najwcześniejszym możliwym terminie; lub
- zmianą planu podróży, na porównywalnych warunkach, do ich miejsca docelowego, w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera, w zależności od dostępności wolnych miejsc.

Jeżeli liczba ochotników nie pozwala na przyjęcie na pokład pozostałych pasażerów z rezerwacjami, wówczas obsługujący przewoźnik lotniczy może wbrew woli pasażerów odmówić przyjęcia ich na pokład.

W przypadku odmowy przyjęcia pasażerów na pokład wbrew ich woli, obsługujący przewoźnik lotniczy niezwłocznie wypłaca im odszkodowanie i udziela pomocy.

Wysokość odszkodowania jest uzależniona od długości lotu i wynosi:

- a. 250 EUR dla wszystkich lotów o długości do 1 500 kilometrów;
- b. 400 EUR dla wszystkich lotów wewnątrz Unii Europejskiej dłuższych niż 1 500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości od 1 500 do 3 500 kilometrów;
- c. 600 EUR dla wszystkich innych lotów niż loty określone w lit. a) lub b). /lot międzykontynentalny/

WYJAŚNIENIE SZCZEGÓŁOWE:

ODSZKODOWANIA ZA NIEUDANĄ PODRÓŻ W EURO

1. Odwołany lot /międzykontynentalny/	- 600 EURO
2. Brak miejsca dla pasażera z potwierdzoną rezerwacją /lot międzykontynentalny/	- 600 EURO
3. Brak miejsca dla pasażera /trasa ueropejska /	- ok.350 EURO
4. Brak miejsca dla pasażera / trasa krajowa/	- ok.350 EURO
5. Opóźniony lot /minimum 1 godzina opóźnienia/	- od 200 EURO
6. Zmiana klasy na niższą /trasa europejska/	- od 300 EURO
7. Zmiana klasy na niższą /trasa międzykontynentalna /	- 1200 EURO

Przy określaniu odległości, podstawą jest ostatni cel lotu, do którego przybycie pasażera nastąpi po czasie planowego przylotu na skutek opóźnienia spowodowanego odmową przyjęcia na pokład lub odwołaniem lotu.

Jeżeli pasażerom zaoferowano zmianę planu podróży do ich miejsca docelowego na alternatywny lot, którego czas przylotu nie przekracza planowego czasu przylotu pierwotnie zarezerwowanego lotu

- a. o dwie godziny w przypadku wszystkich lotów o długości do 1 500 kilometrów; lub
- b. o trzy godziny w przypadku wszystkich lotów wewnątrzspółnotowych dłuższych niż 1 500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości od 1 500 do 3 500 kilometrów; lub
- c. o cztery godziny w przypadku wszystkich innych lotów niż loty określone w pkt. a) lub b),

obsługujący przewoźnik lotniczy może pomniejszyć odszkodowanie przewidziane w ust.1 o 50%.

Prawo do odszkodowania w przypadku odwołania rejsu nie przysługuje, gdy pasażerowie:

- zostali poinformowani o odwołaniu co najmniej dwa tygodnie przed planowym czasem odlotu; lub
- zostali poinformowani o odwołaniu w okresie od dwóch tygodni do siedmiu dni przed planowym czasem odlotu i zaoferowano im zmianę planu podróży, umożliwiającą im wylot najpóźniej dwie godziny przed planowym czasem odlotu i dotarcie do ich miejsca docelowego najwyżej cztery godziny po planowym czasie przylotu; lub
- zostali poinformowani o odwołaniu w okresie krótszym niż siedem dni przed planowym czasem odlotu i zaoferowano im zmianę planu podróży, umożliwiającą im wylot nie więcej niż godzinę przed planowym czasem odlotu i dotarcie do ich miejsca docelowego najwyżej dwie godziny po planowym czasie przylotu.

Udzielenie pomocy polega na:

- Zaproponowaniu pasażerom prawa wyboru pomiędzy:
 - zwrotem w terminie siedmiu dni pełnego kosztu biletu po cenie za jaką został kupiony, za część lub części nie odbytej podróży oraz za część lub części już odbyte, jeżeli lot nie służy już dłużej jakimkolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży pasażera,
 - lotem powrotnym do pierwszego miejsca odlotu, w najwcześniejszym możliwym terminie;
 - zmianą planu podróży, na porównywalnych warunkach, do ich miejsca docelowego, w najwcześniejszym możliwym terminie; lub
 - zmianą planu podróży, na porównywalnych warunkach, do ich miejsca docelowego, w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera, w zależności od dostępności wolnych miejsc.
- Bezpłatnym zaoferowaniu posiłków, napojów, zakwaterowania w hotelu, transportu między hotelem a lotniskiem, rozmów telefonicznych, przesyłek faksowych lub mailowych.

Bagaż

Masz prawo do wystąpienia o odszkodowanie w wysokości do 1000 SDR za zniszczenie, uszkodzenie, opóźnienie lub utratę bagażu podczas lotu liniami lotniczymi z kraju UE do jakiegokolwiek portu lotniczego na świecie.

Aby uzyskać większe odszkodowanie musisz oddając przewoźnikowi bagaż złożyć przy odprawie (tzw. check-in) tzw. specjalną deklarację interesu w dostawie, uiszczając przy tym odpowiednią opłatę. Zgodnie z Konwencją Montrealską takie zastrzeżenie skutkuje tym, że przewoźnik odpowiada za bagaż do wysokości zadeklarowanej przez pasażera kwoty, bez względu na winę, choć z możliwością obniżenia sumy w przypadku, gdy pasażer przeszacował wartość bagażu. Deklaracja daje konsumentom możliwość ochrony przewożonych dóbr zwłaszcza przy zbyt niskim pułapie ogólnej odpowiedzialności, określanym przez Konwencję Montrealską, niezależnie od winy przewoźnika czy wartości bagażu

(1000 SDR, czyli ok. 1180 Euro). Uchyła też kłopotliwy problem wykazywania wartości bagażu na podstawie – niejednokrotnie wątpliwych kryteriów przewoźnika np: przedłożenie paragonów, faktur zakupu drogich rzeczy takich jak: laptop, palmtop, aparat cyfrowy, konsole gier itp/. Jeżeli przewoźnik uchyła się od odpowiedzialności za poniesione przez pasażera szkody, pasażer może dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej.

Wszelkie roszczenia dotyczące uszkodzonego odprawionego bagażu należy zgłosić w terminie 7 dni od daty jego odbioru, w przypadku bagażu opóźnionego - w terminie 21 dni od odbioru.

Możesz wnieść roszczenie o odszkodowanie przeciwko przewoźnikowi, z którym zawarł umowę, lub obsługującemu dany lot, jeżeli nie jest to ten sam przewoźnik.

Uszkodzenia ciała lub zgon w wypadku

Masz prawo do wystąpienia o odszkodowanie za obrażenia lub zgon najbliższych na skutek wypadku podczas lotu obsługiwanego przez przewoźnika z Unii Europejskiej do jakiegokolwiek portu lotniczego na świecie. Pasażer ma prawo do zaliczki w celu pokrycia natychmiastowych potrzeb finansowych.

Jeżeli przewoźnik uchyła się od odpowiedzialności za poniesione szkody, możesz dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej. Pasażer może wnieść roszczenie o odszkodowanie przeciwko przewoźnikowi, z którym zawarł umowę, lub obsługującemu dany lot, jeżeli nie jest to ten sam przewoźnik.

Wyjazdy zorganizowane

Oprócz opisanych powyżej praw, pasażer może wnieść roszczenie o odszkodowanie przeciwko organizatorom wyjazdu turystycznego za niewykonanie usług przewidzianych w umowie zawartej w jednym z krajów UE, bez względu na docelowe miejsce podróży.

Prawa te obowiązują w przypadku nie zapewnienia odpowiedniego przelotu przewidzianego w umowie zawartej między z organizatorem wyjazdu a pasażerem. Ponadto jeżeli organizator nie wywiąże się z umowy w odniesieniu do znaczącej części zorganizowanego wyjazdu, jest zobowiązany do zapewnienia alternatywnych świadczeń łącznie z przewozem, bez żadnych dodatkowych kosztów dla uczestnika wyjazdu.

Co zrobić, jeśli przewoźnik lotniczy zawiedzie?

Kiedy pasażer stwierdza, że opóźnienie powiększa się do rozmiarów trudnych do zaakceptowania, albo też, gdy odebrany właśnie bagaż jest uszkodzony lub nie można go odnaleźć - pierwszym krokiem winno być zwrócenie się do przedstawiciela linii lotniczych obsługujących dany lot z prośbą o rozwiązanie problemu. Dobrze jest zwrócić uwagę na to w jaki sposób następuje rejestracja takiego zgłoszenia, wskazane jest uzyskanie pisemnego potwierdzenia zgłoszenia.

Gdy jednak przewoźnik nie rozwiąże problemu zadowalająco, należy szukać rozstrzygnięcia w instytucjach trzecich - poza relacją klient-przedsiębiorca.

Ochroną pasażerów w krajach Unii Europejskiej, stosunkowo od niedawna zajmują się wyspecjalizowane organy administracji publicznej, w Polsce rolę tę przyjął na siebie Urząd Lotnictwa Cywilnego, a ściślej funkcjonująca w jego strukturach Komisja Ochrony Praw Pasażera (KOPP). Nadzorcze kompetencje tej instytucji skupiają się na problemie odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lotu i znacznego opóźnienia.

Obok ULC pomocy udzielić może Europejskie Centrum Konsumentów jako, że dysponuje ono w ramach europejskiej sieci ECC-Net instrumentami do wyjaśniania lub pomocy w rozstrzygnięciu sporów transgranicznych w trybie pozasądowym, we wszystkich państwach Unii Europejskiej.

W zakresie pomocy konsumentom ważną funkcję mogą również spełniać instytucje pierwszej linii ochrony konsumenta tj. stowarzyszenia konsumenckie i powiatowi lub miejscy rzecznicy konsumentów.

O czym warto pamiętać?

1. Przy zakupie biletów drogą elektroniczną nie przysługuje tobie, jak to ma zwykle miejsce przy umowach zawieranych na odległość prawo do odstąpienia od umowy /na podst./ustawy z 02.03.2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny Dz. U. Nr 22, poz. 271 z późn. zm./
2. Dokładnie badaj oferty przewoźników, którzy niejednokrotnie reklamują atrakcyjne ceny przelotów, aby pozyskać pasażerów, niemniej należy pamiętać o innych kosztach podróży, np. wysokich opłatach lotniskowych lub zawyżonych cenach biletów powrotnych.
3. Przed wylotem postaraj się zdobyć informację gdzie znajduje się lotnisko docelowe, gdyż może się okazać, że odległość portu lotniczego od właściwego celu podróży jest tak pokaźna (nawet kilkadziesiąt kilometrów od celu podróży), że wymagać będzie poniesienia dodatkowych, czasem znacznych środków na autobus, pociąg, bądź taksówkę.

4. Opłaty lotniskowe mogą być różne u różnych przewoźników. Jeśli Twój przewoźnik zawiedzie i zaproponuje Ci przelot innymi liniami, mającymi wyższe opłaty, możesz żądać od niego, wyrównania strat.
5. W bagażu podręcznym nie powinno się przewozić między innymi ostrych przedmiotów (np. nożyczek, scyzoryków), gazów (wyjątkiem są dezodoranty), spirytusu, broni palnej, trucizny. W małych ilościach możesz przewozić napoje alkoholowe, leki, kosmetyki. Na pokład na ogół nie można zabrać roweru. W niektórych liniach można przewozić wózki dziecięce.
6. Przywieszki z Twoim imieniem, nazwiskiem i dokładnym adresem (także krajem, w którym mieszkasz) umieszczone na zewnątrz i wewnątrz bagażu pozwolą Ci odzyskać go w razie zaginięcia.
7. W tanich ofertach na ogół nie jest wliczany posiłek a za przekąski i napoje na pokładzie płaci się za nie osobno.

Słownik:

Delay - opóźnienie

Departure - odlot

Arrival - przylot

Cancellation - anulowanie lotu

Overboarding - przepełnienie

Check-in - odprawa