

## Najczęściej zadawane pytania



### **Który z europejskich urzędów powinien rozpatrzyć moją skargę na naruszenie przepisów rozporządzenia (WE) nr 261/2004?**

Właściwość urzędu określa się w oparciu o treść *art. 16 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 261/2004*, zgodnie z którym, że każde państwo członkowskie UE wyznacza organ odpowiedzialny za wykonywanie postanowień *rozporządzenia* w odniesieniu do:

1. lotów z lotnisk znajdujących się na jego terytorium oraz
2. lotów z krajów trzecich (tj. krajów spoza UE) na te lotniska.

Pełną listę europejskich urzędów zajmujących się rozpatrywaniem skarg pasażerów na naruszenia przez przewoźników lotniczych przepisów rozporządzenia (WE) nr 261/2004 znajdują Państwo w zakładce „Odpowiedniki KOPP w UE”.

### **Zagubiono/ skradziono/ opóźniono/ zniszczono mój bagaż. Jak i gdzie dochodzić swoich roszczeń z tego tytułu?**

Komisja Ochrony Praw Pasażerów działa na podstawie *rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów* (Dz.U. UE L 46 z 17 lutego 2004r.), zatem nie jest właściwa do rozpatrywania skarg związanych ze zniszczeniem, kradzieżą, opóźnieniem bądź zagubieniem bagażu. Sprawy te reguluje *Konwencja o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego*, sporządzona w Montrealu dnia 28 maja 1999r. (Dz.U. z 2007r., nr 37 poz. 235), której treść można znaleźć m.in. na stronie internetowej Urzędu Lotnictwa Cywilnego. Skargi z tytułu zniszczenia, opóźnienia, zagubienia lub kradzieży bagażu należy kierować do przewoźnika lotniczego. Jeśli przewoźnik nie odpowie na Państwa skargę lub odpowiedź taka Państwa nie usatysfakcjonuje, mogą Państwo dochodzić swoich praw przed sądem. W prowadzonym postępowaniu sądowym może Państwu pomóc m.in. Powiatowy (Miejski) Rzecznik Konsumentów, który zgodnie z art. 37 ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2005r., nr 244 poz. 2080 z późn. zm.) może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Warto nadmienić, iż właściwego Rzecznika Praw Konsumentów ustala się według miejsca zamieszkania pasażera. Lista Rzeczników znajduje się na stronie KOPP.

### **Kto odpowiada za bagaż rejestrowany od momentu nadania od momentu jego odbioru przez pasażera na docelowym lotnisku?**

Z bagaż rejestrowany od momentu nadania do momentu jego odbioru przez pasażera na docelowym lotnisku odpowiada przewoźnik lotniczy.

### **Ile czasu ma przewoźnik lotniczy na odpowiedź na złożoną do niego reklamację?**

Obecnie prawo polskie nie reguluje terminu w jakim przewoźnicy lotniczy mają rozpatrywać

skargi/reklamacje pasażerów. Zazwyczaj przewoźnicy udzielają odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi/reklamacji.

**Przewoźnik nie odpowiada na moją reklamację. Po jakim czasie mogę złożyć skargę do Prezesa ULC?**

Skargę do Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego można złożyć, jeśli od momentu złożenia skargi/reklamacji do przewoźnika lotniczego minęło 30 dni.

**Po jakim czasie od lotu, podczas którego przewoźnik naruszył moje prawa jako pasażera linii lotniczych, mogę złożyć skargę do Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego?**

Na złożenie skargi do Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego na naruszenie przepisów *rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów* (Dz.U. UE L 46 z 17 lutego 2004r.) pasażer ma 2 lata. Pamiętaj należy jednak, że Komisja Ochrony Praw Pasażerów rozpatruje sprawy, które dotyczą lotów, które miały miejsce w dacie od 17 lutego 2005r.

**Co wolno a czego nie wolno wносить na pokład samolotu? (nowe przepisy bezpieczeństwa na lotniskach w UE oraz w Norwegii, Islandii i Szwajcarii)**

Nowe przepisy bezpieczeństwa obowiązują od dnia 6 listopada 2006r. do odwołania i dotyczą wszystkich pasażerów wylatujących z lotnisk znajdujących się na terytorium UE. Wzmocniona kontrola pasażerów i ich bagażu podręcznego prowadzona będzie na okoliczność przewożenia płynów oraz innych materiałów i przedmiotów znajdujących się na liście zakazującej ich wnoszenia na pokład samolotu.

Płynami są:

woda i inne napoje, zupy, syropy

kremy, balsamy i olejki

perfumy

spraye

żele (w tym żele do włosów i do kąpieli)

płyny w pojemnikach pod ciśnieniem (w tym dezodoranty, pianki do golenia i inne pianki)

pasty (w tym pasty do zębów)

mieszanki półpłynne

tusze do rzęs

i inne substancje o podobnej konsystencji

Obecnie w bagażu podręcznym pasażer może przewozić niewielkie ilości płynów w pojemnikach o maksymalnej pojemności 100ml. Pojemniki te dodatkowo muszą być zapakowane w plastikową, zamykana, przezroczysta torbę o pojemności 1 litra.

Nie zmieniły się natomiast przepisy odnośnie:

przewozu płynów w bagażu rejestrowanym,

przewozu leków i odżywek dziecięcych potrzebnych w trakcie lotu (pasażer może jednak

być poproszony o udowodnienie ich niezbędności) oraz

przewozu płynów zakupionych za stanowiskami odprawy paszportowej lub zakupionych na pokładzie samolotów.

Szczegółowe informacje oraz ulotka informacyjna znajdują się na stronie www Komisji Europejskiej poświęconej bezpieczeństwu w transporcie lotniczym pod adresem: [http://ec.europa.eu/transport/air\\_portal/security/rules\\_liquids/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/air_portal/security/rules_liquids/index_en.htm)

Lista przedmiotów zabronionych do wnoszenia na teren strefy zastrzeżonej lotniska i przewozu w bagażu kabinowym oraz rejestrowanym pasażera:

 [Lista przedmiotów zabronionych 165.03 Kb](#)

### **Czy możliwy jest zwrot biletu lotniczego z przyczyn osobistych?**

Wiele zależy tu od polityki obsługi klienta danego przewoźnika oraz jego Regulaminu świadczenia usług przewozu pasażerów i bagażu. Zawierając umowę z przewoźnikiem akceptują Państwo postanowienia tego regulaminu i przy ustalaniu ewentualnych kwot do zwrotu lub odszkodowań należy robić to w oparciu o te właśnie przepisy. Jeśli jednak przewoźnik odmówi zwrotu pieniędzy lub wypłaty odszkodowania mogą Państwo wystąpić z pozwem do sądu cywilnego i tam dochodzić swoich roszczeń.

### **Przewoźnik obiecał mi zwrot pieniędzy za niewykorzystany bilet/ nieodbyty lot, ale do dziś ich nie otrzymałem.**

Może być wiele powodów w opóźnieniu zwrotu pieniędzy przez przewoźników lotniczych. Najczęściej jest to przyczyną: braku adresu i/lub numeru konta bankowego pasażera; braku kodów SWIFT i/lub IBAN banku pasażera (w przypadku przelewów międzynarodowych); opóźnień w przekazaniu polecenia przelewu do działu rachunkowości przewoźnika; opóźnień spowodowanych przez bank obsługujący danego przewoźnika. We wszystkich sytuacjach zaleca się skontaktowanie z biurem obsługi klienta danego przewoźnika i ustaleniem przyczyny opóźnienia.

### **Czy przysługuje mi odszkodowanie za opóźniony lot na podstawie przepisów rozporządzenia (WE) nr 261/2004 ?**

Nie, za opóźnienie lotu nie przysługuje odszkodowanie na podstawie przepisów *rozporządzenia (WE) nr 261/2004*. Nie znaczy to jednak, że nie możecie Państwo dochodzić swoich roszczeń z tego tytułu przed sądem cywilnym. W postępowaniu sądowym należy wówczas wykazać szkodę jaką ponieśli Państwo na skutek opóźnienia lotu.

### **Z powodu ponad 5-godzinnego opóźnienia w starcie samolotu dotarłem do celu podróży wiele godzin po planowanej godzinie przylotu. Czy przysługuje mi w takim wypadku zwrot części lub pełnego kosztu biletu?**

Niestety w takim wypadku nie przysługuje Państwu zwrot części lub pełnego kosztu biletu, ponieważ przewoźnik wywiązał się z umowy dowiezienia Państwa do miejsca docelowego podróży. Zwrot przysługiwałby Państwu w przypadku, gdyby po upływie 5-ej godziny oczekiwania lot nie służyłby już dłużej jakemukolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży np. spotkaniu biznesowemu. W takim wypadku przewoźnik powinien dodatkowo zapewnić Państwu lot powrotny do pierwszego miejsca odlotu w najwcześniejszym możliwym terminie.

### **Miałam wykupiony lot na trasie Londyn - Kraków, ale mój samolot wylądował w Poznaniu. Czy przewoźnik odpowiada za poniesione przeze mnie dodatkowe koszty**

## **dojazdu do Warszawy?**

Zgodnie z zawartą umową przewoźnik lotniczy powinien dostarczyć pasażera do miejsca wskazanego na bilecie jako miejsce docelowe podróży. Jeśli tego nie uczynił, a pasażer zmuszony był do kontynuowania podróży na własny koszt, przewoźnik powinien co do zasady zwrócić koszty poniesione przez pasażera na podstawie przedłożonych rachunków np. za bilety kolejowe.

## **Otrzymałem decyzję Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego, która nakazuje przewoźnikowi wypłatę odszkodowania, ale ten uchyla się od jej wypłacenia. Jak i gdzie dochodzić swoich roszczeń z tego tytułu?**

W wypadku uchylania się przewoźnika lotniczego od usunięcia stwierdzonych w decyzji Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego naruszeń przepisów *rozporządzenia (WE) nr 261/2004*, pasażer może dochodzić swoich praw przed sądem cywilnym. Warto nadmienić, że Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego swoją decyzją potwierdza jedynie, że dane uprawnienie wynikające z przepisów *rozporządzenia* powstało w momencie zdarzenia.

## **Przewoźnik nie ma siedziby na terenie Polski. Jak i gdzie dochodzić roszczeń wynikających z decyzji Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego?**

W wypadku uchylania się przewoźnika lotniczego od usunięcia stwierdzonych w decyzji Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego naruszeń przepisów *rozporządzenia (WE) nr 261/2004*, pasażer może dochodzić swoich praw przed sądem cywilnym państwa, w którym mieści się siedziba zarządu danego przewoźnika. Mogą Państwo także zwrócić się do takich podmiotów jak Europejskie Centrum Konsumentckie w celu podjęcia mediacji z przewoźnikiem.

## **Z powodu opóźnienia/ odwołania lotu/ odmowy przyjęcia mnie na pokład samolotu utraciłem dalsze połączenie (lotnicze, kolejowe, autobusowe, taxi). Czy przewoźnik może odmówić zwrotu pieniędzy za utracone połączenie?**

Przewoźnik może odmówić wypłaty pieniędzy z tego tytułu, jeśli zastrzegł sobie do tego prawo w Regulaminie świadczenia usług przewozu pasażerów i bagażu, które pasażer akceptuje w momencie podpisywania umowy na wykonanie przewozu lotniczego. Warto jednak nadmienić, iż koszty utraconych połączeń mogą stanowić dowód w cywilnym postępowaniu sądowym na okoliczność wystąpienia szkody spowodowanej opóźnieniem/ odwołaniem lotu bądź odmową przyjęcia na pokład.

## **Jestem osobą niepełnosprawną i planuję podróż samolotem. Chciałabym wiedzieć czy istnieją jakieś przepisy regulujące sytuację osób niepełnosprawnych podróżujących samolotami?**

Tak, istnieją takie przepisy. Jest nim *rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą* (Dz.U. UE L 204 z 26 lipca 2006r.). Rozporządzenie zawiera m.in. definicje osoby niepełnosprawnej i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej oraz ustanawia zasady ochrony i udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, podróżującym drogą lotniczą. W świetle przepisów *rozporządzenia (WE) nr 1107/2006* „osoba niepełnosprawna” lub „osoba o ograniczonej sprawności ruchowej” oznacza każdą osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny

niepełnosprawności, lub wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby;

### **Czy kobieta w ciąży może podróżować samolotem?**

Zasadniczo nie ma przeciwwskazań do odbywania podróży lotniczych przez kobiety w ciąży, ale przed podróżą warto uzyskać zaświadczenie od lekarza o braku przeciwwskazań do odbycia takiej podróży. Pasażerki mogą być poproszone o jego okazanie przy stanowisku odprawy pasażerskiej, przy tzw. gate'ach albo nawet po zajęciu miejsca w samolocie! Warto nadmienić, iż kobieta w ciąży powinna być traktowana jak o ograniczonej możliwości poruszania się.