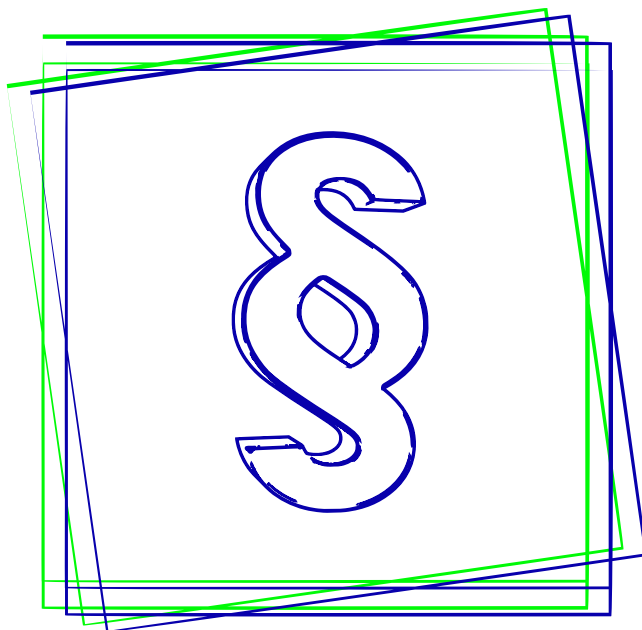


PRAWA PASAŻERA LINII LOTNICZYCH



Dane aktualne na dzień 19.08.2024 r.

NIEZBĘDNIK PRAWNY



Ministerstwo
Sprawiedliwości



KATOWICE
dla odmiany

Zadanie publiczne współfinansowane ze środków budżetu Państwa otrzymanych z Miasta Katowice

Spis treści

Spis treści.....	2
1. Wstęp	2
2. Odwołany lot – co mi przysługuje?.....	4
3. Opóźniony lot – co mi przysługuje?	6
4. Loty czarterowe.....	8
5. Jak złożyć wniosek o odszkodowanie i/lub zwrot kosztów?	9
6. Zagubiony lub zniszczony bagaż	10
7. Overbooking (nadkomplet pasażerów)	13
8. Wysokość odszkodowań	15

1. Wstęp

Podróże lotnicze z każdym rokiem stają się coraz bardziej popularne. Spora dostępność połączeń lotniczych i atrakcyjne ceny biletów zachęcają nas do zwiedzania świata i odwiedzania nowych miejsc.

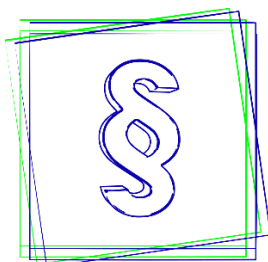
Wybierając się w podróż na pokładzie samolotu warto poznać przepisy regulujące obowiązki linii lotniczych względem konsumentów w różnych sytuacjach awaryjnych i dowiedzieć się, jak walczyć o swoje prawa. Opóźniony lub odwołany lot? Zgubiony lub zniszczony bagaż? Nadkomplet pasażerów i odmowa wejścia na pokład?

Nie da się uniknąć ani przewidzieć takich sytuacji, ale da się na nią przygotować! Dowiedz się, co robić, jeśli twój lot został odwołany lub opóźniony. Znaj swoje prawa, sprawdź, co ci przysługuje w takiej sytuacji, a także jak, gdzie i kiedy można uzyskać odszkodowanie za odwołany lub opóźniony lot.

Jeśli obawiasz się nieprzyjemnych niespodzianek, jakie mogą przytrafić Ci się podczas podróży, ten poradnik jest dla Ciebie.

Wielu pasażerów podróżujących na pokładzie samolotu nie ma świadomości praw, które im przysługują. Docelowo linie lotnicze mają obowiązek informowania o nich podróżnych, jednak bardzo rzadko się z niego wywiązują. Tymczasem w sytuacji, w której przytrafi nam się opóźniony lub odwołany lot, a także gdy nie zostaniemy wpuszczeni na pokład samolotu z powodu overbookingu, możemy domagać się odszkodowania. Prawo to regulowane jest przez Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004, które ustanawia wspólne zasady dochodzenia odszkodowania od linii lotniczych w sytuacji, w której Twój lot ulegnie zakłóceniu.

W przypadku wszystkich przewoźników (linii tradycyjnych, nisko kosztowych i czarterów) obowiązują takie same zasady, bez względu na cenę biletu, klasę podróży i klasę rezerwacyjną.



2. Odwołany lot – co mi przysługuje?

Jeśli Twój lot zostanie odwołany masz kilka opcji do wyboru:

- zwrot pełnego kosztu biletu w terminie 7 dni (w przypadku, gdy pasażer decyduje się odstąpić od umowy) lub
- zmianę planu podróży, czyli alternatywny lot w najwcześniejszym możliwym terminie albo lot w innym terminie dogodnym dla pasażera (w miarę dostępności wolnych miejsc) na tej samej trasie, w takich samych lub podobnych warunkach przewozu (w tym również za pośrednictwem innej linii lotniczej lub innym środkiem transportu).

Zawsze możesz domagać się także:

- dwóch bezpłatnych rozmów telefonicznych
- posiłku i napojów dostosowanych do czasu oczekiwania
- noclegu (jeśli nowy lot odbywa się dopiero następnego dnia lub później) i transportu do miejsca noclegu.

Oczywiście – poza tym – należy ci się także odszkodowanie. Jego wysokość zależy od długości planowanego lotu. Przysługuje ci:

- 250 euro w przypadku lotów do 1500 km
- 400 euro w przypadku lotów od 1500-3500 km
- 600 euro w przypadku lotów powyżej 3500 km

Obsługujący przewoźnik lotniczy może pomniejszyć odszkodowanie o 50% jeśli zaoferowano nam lot alternatywny, którego czas przylotu nie przekracza planowego czasu przylotu pierwotnie zarezerwowanego o:

- 2 godziny w przypadku lotów o długości do 1500 km
- 3 godziny w przypadku lotów na dystansie 1500-3500 km
- 4 godziny dla lotów dalszych.

Kiedy odszkodowanie za odwołany lot się NIE należy?

- jeśli lot został odwołany wcześniej niż 2 tygodnie przed datą podróży
- lot został odwołany od 14 do 7 dni przed datą podróży, ale JEDNOCZEŚNIE zaproponowano ci alternatywny lot, który zabierze cię na miejsce nie wcześniej niż 2 h przed pierwotnie planowanym przylotem i nie później niż 4 h po niej
- lot zostanie odwołany mniej niż 7 dni przed datą podróży, ale JEDNOCZEŚNIE zaproponowano ci alternatywny lot, który zabierze cię na miejsce nie wcześniej niż 1 h przed pierwotnie planowanym przylotem i nie później niż 2 h po niej
- jeśli lot został odwołany z powodów niezależnych od przewoźnika. Okoliczności te, zgodnie z prawem unijnym, to nie tylko warunki meteorologiczne uniemożliwiające dany lot, ale także zagrożenie bezpieczeństwa, destabilizacja polityczna, nieoczekiwane wady samolotu mogące wpłynąć na bezpieczeństwo lotu, a także strajki

mające wpływ na działalność przewoźnika. Zasadniczo usterka techniczna nie jest siłą wyższą – nadzwyczajne mogą być okoliczności, które ją wywołały. Wada samolotu co do zasady nie zwalnia z wypłaty odszkodowania pasażerom, chyba że usterka została wywołana przez nadzwyczajny czynnik. Przykładem może być tu awaria silnika przy zderzeniu z ptakiem. Awaria podzespołu samolotu również nie jest czynnikiem nadzwyczajnym.

3. Opóźniony lot – co mi przysługuje?

W przypadku opóźnionego lotu sytuacja jest dość podobna, choć tutaj kluczowa będzie wielkość opóźnienia.

Żeby przysługiwało ci odszkodowanie lot musi opóźnić się co najmniej o 2, 3 lub 4 godziny. Skąd ta rozbieżność? Wszystko zależy od odległości, jaką masz pokonać.

- Dla lotów do 1500 km, opóźnienie musi wynosić przynajmniej 2 godziny.
- Dla lotów od 1500-3500 km, opóźnienie musi wynosić przynajmniej 3 godziny.
- Dla lotów powyżej 3500 km, opóźnienie musi wynosić przynajmniej 4 godziny.

Kiedy odszkodowanie za opóźniony lot się NIE należy?

- jeśli lot został opóźniony z powodów niezależnych od przewoźnika, np. z uwagi na pogodę, strajk kontroli ruchu lotniczego czy inną „siłę wyższą”
- jeśli lot opóźnił się o mniej niż przewidują wspomniane wyżej zasady
- jeśli lot wystartował z opóźnieniem, ale doleciał do celu nie później niż przewidują wspomniane wyżej zasady
- jeśli lot nie zaczynał się ani nie kończył na terenie Unii Europejskiej i nie był wykonywany przez europejskiego przewoźnika

Jak liczyć opóźnienie?

Opóźnienie zawsze liczysz w oparciu o planowaną i rzeczywistą godzinę przylotu. To znaczy, że jeśli samolot wystartował np. z 3-godzinnym opóźnieniem, ale w trakcie lotu nadrobił stracony czas i wylądował spóźniony o 1,5 godziny, to odszkodowanie ci się nie należy.

Podobnie jak w przypadku odwołanych lotów, kwoty odszkodowania również zależą od odległości. Przysługuje ci:

- 250 euro w przypadku lotów do 1500 km
- 400 euro w przypadku lotów od 1500-3500 km
- 600 euro w przypadku lotów powyżej 3500 km

W trakcie oczekiwania na start samolotu linia lotnicza musi zapewnić pasażerom napoje i posiłki. Ich liczba ma być „stosowna do czasu oczekiwania”. Często będą to po prostu vouchery do wykorzystania na lotnisku. Masz także prawo do wykonania dwóch bezpłatnych telefonów (wymiennych także np. na wysłanie maili).

W przypadku, gdy opóźnienie wylotu wynosi co najmniej 5 godzin – pasażer może odstąpić od umowy i przysługuje mu prawo do zwrotu pełnego kosztu biletu w terminie siedmiu dni za wszystkie części nieodbytej podróży, ale także za części już odbyte, jeżeli opóźniony lot nie służy już dłużej jakimkolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży (gdy podróżny nie zdecyduje się na podróż kolejnym zaproponowanym lotem) oraz prawo do zapewnienia powrotu do pierwszego miejsca wylotu w najwcześniejszym możliwym terminie (np. gdy lot był zaplanowany w związku z jakimś wydarzeniem (konferencja, wydarzenie sportowe). Wypłata odszkodowania powinna nastąpić w formie pieniężnej. Linia lotnicza może zaproponować inną formę wypłaty rekompensaty (np. voucher), ale pasażer musi wyrazić na nią zgodę na piśmie.

4. Loty czarterowe

W przypadku lotów czarterowych (np. w ramach wycieczek zorganizowanych przez biuro podróży), odpowiedzialność ponosi przewoźnik (jeśli to on odwołał lub opóźnił lot). Wszelkie formalności powinien jednak załatwić za nas pośrednik, który jako agent wystawił bilet i dokonał transakcji.

Jeśli decyzję o odwołaniu rejsu podjął operator czarterujący samolot (np. z powodu sprzedania niewystarczającej liczby biletów), wówczas przejmuje on odpowiedzialność. Uczestnikom podróży zorganizowanej przez biuro podróży przysługuje ponadto prawo do zwrotu całkowitego kosztu podróży (łącznie z kosztem noclegów) oraz pomoc i opieka w miejscu tymczasowego zakwaterowania. Za realizację pakietu

turystycznego (w tym transportu samolotem) i egzekwowanie naszych praw odpowiada organizator imprezy turystycznej. Jeśli np. w danej sytuacji awaryjnej nie otrzymamy opieki lub zwrotu pieniędzy, możemy złożyć pisemną reklamację do biura podróży, występując o zadośćuczynienie.

Organizator ma 30 dni na rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi.

Po niedotrzymaniu tego terminu przez biuro podróży, pojawia się domniemanie prawne, że organizator uznał roszczenie klienta i reklamacja jest zasadna. Przewoźnik powinien wypłacić nam odszkodowanie niezwłocznie. Jeżeli nie wyraził takiej woli, zaczynamy postępowanie reklamacyjne.

5. Jak złożyć wniosek o odszkodowanie i/lub zwrot kosztów?

Aby uzyskać odszkodowanie i/lub zwrot kosztów, należy:

1. znaleźć na stronie przewoźnika zakładkę lub link do formularza reklamacyjnego
2. wypełnić formularz (podając swoje dane, szczegóły lotu i inne podstawowe informacje)
3. czekać na kontakt ze strony linii i wypłatę odszkodowania (max. 30 dni)

Oczywiście nie zawsze idzie tak gładko. Jeśli płaciłeś za bilety kartą, która zezwala na procedurę charge back (sprawdzisz to w swoim banku), to warto z niej skorzystać. Wtedy możesz zgłosić płatność za usługę, która nie doszła do skutku i łatwo odzyskać pieniądze.

Jeśli przewoźnik lotniczy, organizator turystyki albo sprzedawca biletów nie odpowie na naszą reklamację albo udzielona odpowiedź nas nie satysfakcjonuje, to wtedy przysługuje nam prawo do:

- złożenia wniosku o wszczęcie postępowania polubownego do Rzecznika Praw Pasażerów
- dochodzenie roszczeń na drodze sądowej.

Wniosek do Rzecznika Praw Pasażerów należy złożyć przed upływem 1 roku od dnia wykonania przewozu lub dnia, w którym przewóz miał być wykonany. Po tym czasie roszczenie ulega przedawnieniu.

Formularz skargi oraz dodatkowe informacje znajdują się na stronie:

www.pasazerlotniczy.ulc.gov.pl

6. Zagubiony lub zniszczony bagaż

- **Kwestie związane z bagażem reguluje art.17 pkt 2 Konwencji Montrealskiej z 1999 r. i Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego 889/2002.** Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkody wynikłe w razie zniszczenia, utraty lub uszkodzenia przyjętego bagażu jedynie pod warunkiem, że wydarzenie, które je spowodowało nastąpiło na pokładzie samolotu lub w czasie dowozu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika.
- **W przypadku bagażu zagubionego, zniszczonego albo niedostarczonego na czas, podróżny ma prawo do odszkodowania o maksymalnej wartości 1000 jednostek SDR (wg aktualnego**

kursu ok. 1130 euro). Gdy niemożliwe jest udowodnienie rzeczywistej wartości zagubionych bądź zniszczonych rzeczy, pasażerowi przysługuje 17 SDR za każdy kilogram bagażu. Ustalenie ostatecznej kwoty odszkodowania pozostawione jest przewoźnikowi.

- **W przypadku bagażu rejestrowanego** przewoźnik ponosi odpowiedzialność nawet wtedy, gdy nie jest winien jego uszkodzenia, chyba że bagaż był wadliwy. W przypadku bagażu nierejestrowanego przewoźnik jest odpowiedzialny tylko wówczas, gdy szkoda wystąpiła z jego winy. Pasażer musi jednak dowieść, że doszło do zniszczenia.
- Należy pamiętać, że **linie lotnicze z zasady wyłączają w regulaminach przewozu odpowiedzialność materialną za cenne rzeczy w bagażu rejestrowanym** (np. gotówka, biżuteria, sprzęt elektroniczny czy sportowy). Tego rodzaju przedmioty należy spakować do bagażu podręcznego lub dodatkowo ubezpieczyć.

Gdy bagaż został zniszczony, warto wykonać dokumentację, np. zrobić zdjęcie i natychmiast po przylocie i odebraniu bagażu zgłosić się do biura bagażowego przewoźnika lub agenta handlingowego w strefie tranzytowej. Jeśli wyjdziemy poza strefę pasażerską, a uszkodzenie zgłosimy później, będzie nam trudno udowodnić, że uszkodzenie zaszło podczas lotu. Z pomocą pracownika, na lotnisku należy wypełnić formularz PIR (Property Irregularity Report), czyli protokół niezgodności mienia,

w którym określamy orientacyjną datę zakupu zniszczonych elementów bagażu, ich cenę oraz kwotę żądanego odszkodowania. Warto też zapoznać się z warunkami reklamacji przewoźnika, ponieważ może on żądać dołączenia innych dokumentów (np. kopii odcinka karty pokładowej i kwitu bagażowego). Jeśli zauważymy szkodę dopiero po opuszczeniu lotniska, jedynym wyjściem jest złożenie pisemnej reklamacji do agenta handlingowego lub bezpośrednio do przewoźnika w terminie 7 dni od daty otrzymania uszkodzonego bagażu. Po złożeniu pełnego protokołu szkody bagażowej, otrzymamy pisemne potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia wraz z numerem sprawy. W przypadku zniszczenia walizki większość linii lotniczych prosi o rachunek za zakup by następnie zwrócić jej koszt, przy czym kwota wypłacana przez przewoźnika zależy od wieku walizki.

Aby ubiegać się o odszkodowanie od linii lotniczej, dodatkowo należy złożyć reklamację w formie pisemnej (wraz z kopią wcześniej wypełnionego formularza PIR) w biurze przewoźnika w ciągu 7 dni od daty wystąpienia uszkodzenia. Sposób postępowania szczegółowo określają regulaminy przewoźników.

7. Overbooking (nadkomplet pasażerów)

Overbooking ma miejsce wtedy, gdy przewoźnik sprzedał więcej biletów niż może pomieścić typ samolotu obsługujący dany rejs. Niektóre linie lotnicze stosują taki zabieg w przypadku popularnych tras i terminów, by uniknąć pustych miejsc, w razie, gdyby nie wszyscy podróżni stawili się na lotnisku. Jeśli do odprawy zgłoszą się wszyscy pasażerowie z wykupionym biletem, dla niektórych z nich zabraknie miejsca.

Gdy na dany lot sprzedano więcej biletów niż jest dostępnych miejsc, przewoźnik:

- w pierwszej kolejności powinien zaproponować osobom chętnym do rezygnacji ze swojej potwierdzonej rezerwacji pewne korzyści ustalone na indywidualnych warunkach (mogą to być na przykład mile lotnicze, korzyści finansowe, miejsce w wyższej klasie na inny lot, kupony, prawo do dodatkowego biletu itp.). Ponadto, niezależnie od ww. korzyści linia lotnicza jest zobowiązana zapewnić ochotnikom prawo wyboru pomiędzy pełnym zwrotem kosztów biletu w terminie siedmiu dni a zmianą planu podróży, na porównywalnych warunkach, do miejsca docelowego, w najwcześniejszym możliwym terminie (lub w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera, w zależności od dostępności wolnych miejsc).
- w drugiej kolejności, jeżeli ochotnicy się nie zgłoszą lub będzie ich zbyt mało, aby reszta pasażerów zmieściła się w samolocie, przewoźnik może odmówić wybranym pasażerom, wbrew ich woli, wejścia na pokład samolotu. W takim przypadku osoby te mają prawo wyboru pomiędzy zwrotem ceny biletu, a zmianą planu

podróży a ponadto w tej sytuacji mają oni prawo do odszkodowania w wysokości od 250 do 600 euro w zależności od długości trasy (jak w przypadku odwołania lotu) oraz ewentualnych opóźnień, do których doszło przed zmianą rezerwacji,

- pasażerom, którzy zdecydowali się na zmianę rezerwacji i osobom, którym odmówiono przyjęcia na pokład samolotu wbrew swojej woli, przewoźnik zobowiązany jest zapewnić bezpłatnie wszelką niezbędną opiekę (tak jak w przypadku odwołania lotu), a więc posiłki, napoje, dostęp do telefonu oraz ewentualnie także nocleg i transport oraz wystawić dokument pisemny potwierdzający prawa pasażera.

Aby rozporządzenie 261/2004 Parlamentu Europejskiego mogło zostać w tej sytuacji zastosowane, pasażer musi posiadać potwierdzoną rezerwację na dany lot oraz stawić się na odprawę nie później niż 45 minut przed ogłoszoną godziną odlotu, jeżeli czas ten nie został przez przewoźnika inaczej określony.

Prawo do odszkodowania NIE przysługuje, jeśli pasażer nie zostanie wpuszczony na pokład z racjonalnych powodów (np. z przyczyn bezpieczeństwa, z powodu braku odpowiednich dokumentów podróжных lub gdy stan jego zdrowia może zagrażać pozostałym pasażerom na pokładzie).

8. Wysokość odszkodowań

	ODLEGŁOŚĆ	Do 2 godz.	Powyżej 2 godz.	Powyżej 3 godz.	Powyżej 4 godz.
OPÓŹNIONY LOT	Do 1500 km	0 €	0 €	250 €	250 €
	1500-3500 km	0 €	0 €	400 €	400 €
	Powyżej 3500 km	0 €	0 €	600 € *	600 €
ODWOŁANY LOT	Do 1500 km	250 € **	250 €	250 €	250 €
	1500-3500 km	400 €	400 € **	400 €	400 €
	Powyżej 3500 km	600 €	600 €	600 € **	600 €
ODMOWA PRZYJĘCIA NA POKŁAD	Do 1500 km	250 €	250 €	250 €	250 €
	1500-3500 km	400 €	400 €	400 €	400 €
	Powyżej 3500 km	600 €	600 €	600 €	600 €

* jeśli lot jest dłuższy niż 3500 km, a opóźnienie będzie krótsze niż 4 godziny, przewoźnik może wypłacić 50 % odszkodowania, czyli 300 Euro

** podana wysokość odszkodowania może zostać pomniejszona o 50% zgodnie z przepisami rozporządzenia (WE) Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 261/2004

PUNKTY NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ PROWADZONE PRZEZ STOWARZYSZENIE "DOGMA"

- Terenowy Punkt Pomocy Społecznej nr 3 MOPS, ul. Oblatów 24
- Terenowy Punkt Pomocy Społecznej nr 5 MOPS, ul. Dębowa 16c
- Terenowy Punkt Pomocy Społecznej nr 2 MOPS, ul. Warszawska 42

Porady są udzielane od poniedziałku do piątku od 16.00 do 20.00

PUNKTY NIEODPŁATNEGO PORADNICTWA OBYWATELSKIEGO PROWADZONE PRZEZ STOWARZYSZENIE "DOGMA"

- Terenowy Punkt Pomocy Społecznej nr 9 MOPS, ul. Krakowska 138
- Terenowy Punkt Pomocy Społecznej nr 8 MOPS, ul. Łętowskiego 6a
- Zespół ds. Rodzinnej Pieczy Zastępczej MOPS, ul. Wojewódzka 23

Porady są udzielane od poniedziałku do piątku od 16.00 do 20.00

PUNKTY NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ I MEDIACJI

Miejska Izba Wyrzeźwiń w Katowicach, ul. Macieja 10

Poniedziałek - piątek 16.00 - 20.00

Przychodnia nr 13 "Moja Przychodnia", ul. Ordona 3

Poniedziałek - piątek 8.00 - 12.00

Przychodnia nr 13 "Moja Przychodnia", ul. Ordona 3

Poniedziałek - piątek 13.00 - 17.00

Miejski Dom Kultury w Katowicach ul. Hallera 28

Poniedziałek - piątek 11.00 - 15.00

Miejski Dom Kultury w Katowicach ul. Markiefki 44a

Poniedziałek - piątek 9.00 - 13.00

ZAPISY NA PORADY

- **telefonicznie** - pod numerem telefonu: **32 259-37-36** w godzinach pracy urzędu
- **elektronicznie** - zapisując się przy pomocy formularza dostępnego na stronie: <https://zapisy-np.ms.gov.pl>
- **osobiście** - stawiając się w urzędzie



NIEODPŁATNE USŁUGI
-POMOC PRAWNA
-PORADY OBYWATELSKIE
-MEDIACJA



Ministerstwo
Sprawiedliwości



KATOWICE
dla odmiany