

PRAWA PASAŻERA LINII LOTNICZYCH - PORADNIK DLA STUDENTA

Podróże, poznawanie świata i nauka za granicą – takie możliwości ma dziś wielu studentów i oczywiście warto z nich korzystać. Zdecydowaną większość podróży odbywamy obecnie samolotem. Jest to najszybszy i najbezpieczniejszy środek komunikacji. Czasem jednak w takiej podróży mogą pojawić się problemy. Odwołany lub opóźniony lot, odmowa wejścia na pokład – to kłopoty, z którymi może spotkać się każdy student. Warto wiedzieć, że nie pozostajesz przy tym bez ochrony.

Studencie - w wielu wypadkach jako pasażerowi przysługuje ci odszkodowanie w wysokości 250 euro, 400 euro, a nawet 600 euro.

Przepisy prawa UE wprowadzają minimalne i ujednolicone zasady ochrony praw pasażerów linii lotniczych. Szczegółowe zasady przyznawania odszkodowań i świadczeń związanych z zakłóceniem podróży lotniczej reguluje Rozporządzenie (WE) NR 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r.

Kiedy możesz domagać się odszkodowania?

Jako pasażer możesz domagać się odszkodowania od linii lotniczej w razie zakłóceń podróży samolotem spowodowanych:

- **opóźnieniem lotu (opóźnienie musi wynosić minimum 3h);**
- **odwołaniem lotu;**
- **odmową przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera.**



Opóźnienie lotu

Opóźnienie lotu to zdecydowanie najczęstsza z sytuacji, która może się nam przytrafić. Po pierwsze pamiętaj, że warunkiem ubiegania się o odszkodowanie jest posiadanie potwierdzonej rezerwacji na dany lot, a także stawienie się na odprawę w czasie wskazanym przez przewoźnika. Przysługujące ci, jako pasażerowi prawa zależą od czasu i przyczyn opóźnienia oraz długości lotu.

Ile wynosi odszkodowanie za opóźniony lot?

Odszkodowania można domagać się w trzech różnych wysokościach – 250 euro, 400 euro, 600 euro – w zależności od długości lotu, który został zakłócony.

Przy obliczaniu kwoty bierze się pod uwagę odległość pomiędzy miejscem wylotu a docelowym miejscem lądowania.

250 euro	Loty o długości do 1 500 km	np.: lot z Warszawy do Krakowa lub lot z Warszawy do Berlina
400 euro	Loty wewnątrz Unii Europejskiej dłuższe niż 1 500 km oraz inne loty o długości od 1 500 do 3 500 km	np.: lot z Krakowa do Lizbony lub lot z Katowic do Ankary
600 euro	Wszystkie pozostałe loty	np.: lot Poznania do Nowego Jorku lub lot z Warszawy do Pekinu

UWAGA! Odszkodowanie przysługują indywidualnie każdemu pasażerowi. Przykładowo, dla grupy 4 osobowej lecącej z Krakowa do Lizbony suma odszkodowania może wynieść nawet 1 600 euro.

Linie lotnicze mogą zmniejszyć kwotę odszkodowania, jeśli zaoferowano nam lot alternatywny.

Kiedy odszkodowanie nie przysługuje?

Jeśli opóźnienie lotu jest spowodowane:

- złymi warunkami atmosferycznymi,
- konfliktami wojennymi,
- innymi wyjątkowymi okolicznościami niezależnymi od przewoźnika, których nie mógł on uniknąć pomimo podjętych starań

- wówczas roszczenie o odszkodowanie będzie odrzucone. Przewoźnik musi jednak dobrze udokumentować takie okoliczności.

UWAGA! Linie lotnicze często powołują się właśnie na "wyjątkowe okoliczności", choć w rzeczywistości opóźnienie było przez te linie zawinione. Ta przesłanka jest przedmiotem największych sporów w przypadku złożenia reklamacji. Zawsze warto jednak walczyć – często jest to walka wygrana przez pasażera, który finalnie otrzymuje odszkodowanie na konto.

Dodatkowo, prawo do odszkodowania nie przysługuje pasażerom podróżującym bezpłatnie lub na podstawie taryfy zniżkowej, która nie jest bezpośrednio lub pośrednio dostępna powszechnie. Ograniczenie to nie dotyczy biletów wydanych w ramach programu lojalnościowego.

Czy przysługują ci jakieś dodatkowe prawa w przypadku zakłóceń w podróży?

Zakłócenia w podróżach lotniczych wiążą się niejednokrotnie z dużymi uciążliwościami, jak np.: koniecznością zorganizowania dodatkowego, nieplanowego posiłku, noclegu lub transportu. W takich sytuacjach, niezależnie od uprawnienia do ubiegania się o odszkodowanie, pasażerom przysługuje prawo do uzyskania opieki od przewoźnika.

Linie lotnicze są zobowiązane do bezpłatnego zapewnienia pasażerom:

- posiłków i napojów w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania,
- zakwaterowania w hotelu w przypadku: — gdy występuje konieczność pobytu przez jedną albo więcej nocy, lub — gdy zachodzi konieczność pobytu dłuższego niż planowany przez pasażera,
- transportu pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania (hotelem lub innym).

Jeżeli powyższych świadczeń nie otrzymasz i będziesz je musiał sobie zapewnić we własnym zakresie, koniecznie zachowaj paragony i rachunki – przysługuje ci bowiem zwrot poniesionych kosztów. Prawo do opieki przysługuje zawsze, niezależnie od powodu zakłóceń w locie i winy linii lotniczej.

Ponadto, pasażerom przysługują bezpłatnie dwie rozmowy telefoniczne, dwie przesyłki faksowe lub e-mailowe.

Odwołanie lotu

W przypadku odwołania lotu, pasażerowie, których to odwołanie dotyczy, mają prawo do odszkodowania, o ile nie zostali poinformowani o odwołaniu w odpowiednim czasie przed planowym odlotem i nie zaoferowano im zmiany planu podróży.

Wysokość odszkodowania wynosi 250 euro w stosunku do lotów do 1500 km, 400 euro jeśli dystans liczy od 1500 do 3500 km i 600 euro dla lotów dalszych. Istnieje tu jednak szereg sytuacji, w których odszkodowania nie otrzymamy.

Brak możliwości dochodzenia odszkodowania:	
informacja o odwołaniu na co najmniej <u>dwa tygodnie</u> przed planowanym czasem odlotu	
informacja o odwołaniu w okresie <u>od dwóch tygodni do siedmiu dni</u> przed planowym czasem odlotu	+ oferta zmiany podróży, umożliwiającą wylot najpóźniej <i>dwie godziny</i> przed planowym czasem odlotu i dotarcie do miejsca docelowego najwyżej <i>cztery godziny</i> po planowym czasie przylotu
informacja o odwołaniu w okresie <u>krótszym niż siedem dni</u> przed planowym czasem odlotu	+ oferta zmiany podróży umożliwiającą wylot nie więcej niż <i>godzinę</i> przed planowym czasem odlotu i dotarcie do miejsca docelowego najwyżej <i>dwie godziny</i> po planowym czasie przylotu.

Odmowa wejścia na pokład samolotu

Niestety czasem zdarzają się sytuacje, gdy przewoźnik sprzedał więcej biletów niż jest miejsc w samolocie na dany lot (tzw. overbooking). Wówczas możliwe są dwa rozwiązania:

- zaproponowanie chętnym osobom rezygnacji z lotu z ustaleniem indywidualnych korzyści;
- zaproponowanie zwrotu kosztów biletu w terminie 7 dni.

Jeżeli nikt się na to nie zgodzi przewoźnik ma prawo odmówić niektórym pasażerom prawa wejścia na pokład. Jeśli spotka cię taka sytuacja masz prawo do: odszkodowania (od 250 do 600 euro w zależności od długości rejsu), zwrotu ceny biletu, zmiany planów podróży oraz opieki (wyżywienie, nocleg itp.)

Jakie dokumenty mogą okazać się pomocne przy ubieganiu się o odszkodowanie ?

Zawsze pamiętaj, aby po podróży zachować:

-
- **dokumenty rezerwacji,**
 - **karty pokładowe,**
 - **rachunki dotyczące poniesionych kosztów.**
-

Dokumenty te będą niezbędne, jeżeli zdecydujesz się wystąpić o odszkodowanie.

Przydać się mogą również:

-
- kwity bagażowe,
 - zaświadczenia o zaistniałej sytuacji wydane przez przewoźnika,
 - dokumentacja zdjęciowa (np. zdjęcia tablicy odlotów w związku z opóźnieniem lotu).
-

Czy odszkodowanie dotyczy lotów z całego świata?

Rozporządzenie regulujące prawa pasażera dotyczy lotów odbywających się w unijnej przestrzeni powietrznej, a ściślej lotów:

- odbywających się z terytorium UE,
- odbywających się z terytorium państw trzecich i kończących się na terytorium UE, o ile przewoźnik lotniczy obsługujący dany lot spoza UE jest przewoźnikiem wspólnotowym, tj. jest zarejestrowany na terytorium UE.

W wyjątkowych sytuacjach – gdy pasażer otrzymał już korzyści lub odszkodowanie oraz udzielono mu opieki w kraju trzecim, wówczas uprawnienia, przyznane w oparciu o rozporządzenie, nie przysługują.

Innymi słowy, uprawnienie do dochodzenia odszkodowania zależy od trasy podróży i od siedziby linii lotniczej – przewoźnika obsługującego dany lot.

Możliwość dochodzenia odszkodowania – w zależności od trasy podróży przedstawia poniższy schemat:

Loty wewnątrz UE i loty z UE do państw poza obszarem UE	prawo do odszkodowania przysługuje bez względu na siedzibę linii lotniczej
Loty z państw spoza obszaru UE do UE	prawo do odszkodowania przysługuje, o ile linia lotnicza jest zarejestrowana na terenie UE
Loty z państw spoza UE do innych państw poza obszarem UE	odszkodowanie nie przysługuje bez względu na siedzibę linii lotniczej

Co w przypadku lotu z przesiadką?

Warto pamiętać o tym, że w przypadku tzw. lotów łączonych, czyli innymi słowy lotów z przesiadkami, istotne jest miejsce docelowe, czyli miejsce lądowania ostatniego lotu.

Przykładowo, jeśli mamy do czynienia z lotem łączonym z Warszawy do Pekinu, podczas którego pasażer przesiada się na lotnisku w Moskwie, także wówczas pasażer ten będzie mógł skorzystać z uprawnień przyznanych przez przepisy unijne, ponieważ miejsce rozpoczęcia podróży znajduje się na terytorium Unii Europejskiej.

Natomiast odległość, jaka będzie brana pod uwagę przy obliczaniu wysokości odszkodowania, będzie liczona w oparciu o metodę ortodromiczną.

Oznacza to, że liczyć się będzie bezpośrednia odległość pomiędzy miejscem odlotu, a miejscem docelowym bez względu na rzeczywiście przebytą trasę. Odnosząc się do powyższego przykładu, liczyć się będzie bezpośrednia odległość pomiędzy Warszawą a Pekinem (6 951 km), a nie łączna odległość pomiędzy Warszawą i Moskwą a Moskwą i Pekinem (10 342 km).

Czy można dochodzić dalszego odszkodowania?

W żadnym wypadku uzyskanie zryczałtowanego odszkodowania na podstawie rozporządzenia nie zamyka drogi do dochodzenia dalszego odszkodowania, np. gdy poniesiona przez pasażera szkoda okazała się wyższa niż przewidziane w przepisach ryczałtowe odszkodowanie. Odszkodowanie uzyskane na podstawie rozporządzenia może zostać potrącone z takiego odszkodowania.

Jak możesz ubiegać się o odszkodowanie?

Jeżeli przydarzyły ci się nieprzyjemne przygody w trakcie podróży samolotem i podejrzewasz, że może przysługiwać ci odszkodowanie, nie wahaj się, działaj!. Najbezpieczniej i najszybciej jest zwrócić się o pomoc do zaufanego podmiotu, który specjalizuje się w odzyskiwaniu odszkodowań lotniczych.

Takim podmiotem jest kancelaria Mikulski & Wspólnicy Radcowie Prawni i Adwokaci sp.k. oraz prowadzona przez nas usługa Aircompensation.

Jeżeli miałeś problem z przewoźnikiem lotniczym zgłoś się do Nas po bezpłatną informację prawną.

Więc informacji o odszkodowaniach lotniczych znajdziesz również na stronie www.aircompensation24.pl.

Zapraszamy do kontaktu w celu bezpłatnej informacji o przysługujących ci prawach w zakresie odszkodowania lotniczego.

tel. (+48 12) 410 77 00
Tel kom: [+48 728 218 233](tel:+48728218233)
info@aircompensation24.com

MIKULSKI & WSPÓLNICY
SPÓŁKA KOMANDYTOWA
"WILLA ANIELA"
ul. Kielecka 19
31-523 Kraków
NIP: 6751309971
Regon: 356834420
KRS: 0000206955

AirCompensation sp. z o. o.
ul. Kielecka 19
31-523 Kraków
NIP: 6751584482
REGON: 366697693
KRS: 0000665828