



## Wakacyjne latanie

**Słońce, plaża, czas bez troski. Przed wieloma z nas upragniony urlop wakacyjny. W tym roku najczęściej wybierane europejskie kierunki to Grecja, Hiszpania, Bułgaria, Włochy i Chorwacja<sup>1</sup>. Zdarza się, że na naszej drodze pojawią się kłopoty. Oczekujemy kilka godzin na odlot samolotu. Lądujemy, ale bez bagażu. Europejskie Centrum Konsumenckie (ECK) przypomina, jak wybrnąć z trudnych sytuacji, w które wpędził nas przewoźnik lotniczy.**

Do ECK z roku na rok wpływa coraz więcej skarg o charakterze transgranicznym, dotyczących łamania praw pasażerów przez linie lotnicze. W 2015 r. aż 56% spraw, którymi zajmowało się polskie centrum związane było z podróżą samolotem (zagubione/zniszczone bagaże, odwołane loty, ukryte koszty cen biletów). Okres wakacyjny jest ich kumulacją.

## TWOJE PRAWA

### Opóźnienie lub odwołanie lotu

- Przewoźnik ma obowiązek zapewnić pasażerom opiekę zawsze, gdy oczekują oni na opóźniony lot lub połączenie zostało odwołane. Opieka oznacza nie tylko informowanie na bieżąco o stanie opóźnienia, ale także zapewnienie bezpłatnie posiłków i napojów (np. kanapek, wody). Jeśli czas oczekiwania wymagałby spędzenia nocy na lotnisku, przewoźnik ma obowiązek zapewnić pasażerom darmowe zakwaterowanie w hotelu.

- Jeśli lot został odwołany lub opóźniony o ponad 5 godzin pasażer ma **prawo do wyboru pomiędzy uzyskaniem zwrotu kosztu biletu a podróżą do miejsca docelowego** według zmienionego planu podróży.
- W przypadku odwołania lub opóźnienia lotu o co najmniej 3 godziny **pasażerowie mogą domagać się odszkodowania w wysokości od 250 EUR do 600 EUR** w zależności od długości lotu, np. za odwołanie lotu na trasie Warszawa – Barcelona pasażer może otrzymać 400 EUR. Odszkodowanie nie jest wypłacane w sytuacji, gdy przewoźnik udowodni, że opóźnienie/odwołanie było spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, na które nie miał wpływu.

*Gdy linie lotnicze zaniedbają pasażerów na lotnisku, jest to podstawa do reklamacji. Warto do niej załączyć rachunek, np. za posiłek w restauracji, czy za zakupy w kiosku z żądaniem zwrotu poniesionych kosztów, jeśli przewoźnik przez kilka godzin oczekiwania na opóźniony lot nie dostarczył choćby kanapki - radzi Karol Muż, ekspert Europejskiego Centrum Konsumentckiego w Polsce.*

**UWAGA: Powyższe prawa przysługują także pasażerom lotów czarterowych.**

### **Odmowa przyjęcia na pokład**

- Jeżeli z uzasadnionych przyczyn przewoźnik odmówi przyjęcia na pokład pasażerów, to osoby, które dobrowolnie zrezygnują z danego lotu mają prawo do odszkodowania, prawo do opieki oraz prawo do otrzymania dodatkowej korzyści na warunkach uzgodnionych pomiędzy danym pasażerem a przewoźnikiem lotniczym
- W przypadku odmowy przyjęcia pasażerów na pokład wbrew ich woli, pasażerom przysługuje: prawo do odszkodowania od 250 do 600 euro (w zależności od długości trasy), prawo do wyboru pomiędzy zwrotem kosztów biletu a podróżą do miejsca docelowego wg zmienionego połączenia i prawo do opieki

### **Zagubienie, uszkodzenie, opóźnienie bagażu**

- Zagubienie lub zniszczenie należy zgłosić od razu po wylądowaniu na lotnisku w biurze rzeczy znalezionych i zagubionych, tam otrzymamy potwierdzenie tzw. Raport PIR (protokół nieprawidłowości bagażowej).
- Po zgłoszeniu szkody na lotnisku, należy wysłać reklamację w formie pisemnej przewoźnikowi lotniczemu. Termin zgłoszenia jest ściśle określony: **7 dni** od odbioru uszkodzonego bagażu i **21 dni** od odbioru opóźnionego bagażu.
- Pasażer powinien opisać rodzaj szkody oraz dokonać jej wyceny. Do reklamacji trzeba załączyć kopię kwitu bagażowego a także kopię dokumentu PIR.
- Podstawą prawną, o której warto wspomnieć, domagając się odszkodowania za problemy bagażowe, jest Konwencja Montrealska z 1999 r. Odszkodowanie za niedogodności bagażowe może sięgać aż do około 6 tys. złotych (do 1131 SDR), należy jednak pamiętać, że jest wypłacone na podstawie poniesionej szkody, która musi zostać udowodniona przez pasażera, w tym celu koniecznie trzeba zachować rachunki.

Wiele osób nie wie, że w regulaminach wielu przewoźników są zapisy, które wyłączają odpowiedzialność linii lotniczych za cenne rzeczy wkładane do bagażu, tj. biżuteria, sprzęt fotograficzny czy sportowy. Tego rodzaju przedmioty lepiej przewozić w torbie podręcznej, albo dodatkowo ubezpieczyć. – doradza Karol Muż

**UWAGA:** Przewoźnik, który zgubił lub zniszczył bagaż nie ma obowiązku zakupu nowej walizki, przepisy nakazują mu wypłatę odszkodowania w formie pieniężnej.

## Komisja Europejska z doraźną pomocą

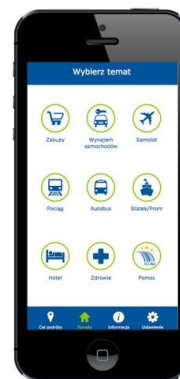
W sytuacji opóźnionego lub odwołanego lotu pasażerowie i linie lotnicze często przedstawiają skrajnie różne stanowiska. Z pomocą miała przyjść rewizja Rozporządzenia 261/2004, wyjaśniająca kilka kwestii spornych m.in. związanych z awariami technicznymi. Procedura prawodawcza w Parlamencie Europejskim i Radzie niestety przedłuża się. Dlatego też 10 czerwca br. Komisja Europejska przyjęła [wytyczne](#), które mają mieć zastosowanie do czasu wejścia w życie nowych regulacji.

Wytyczne odnoszą się do następujących kwestii:

- Odszkodowanie za opóźnienie: prawo do odszkodowania po upływie trzech godzin w miejscu przeznaczenia.
- Odszkodowanie za opóźnienie lotu łączonego: prawo do rekompensaty w przypadku dużego opóźnienia z powodu utraconego połączenia
- Nadzwyczajne okoliczności: wady techniczne związane z awarią niektórych elementów statku powietrznego, kolizje z innym samolotem lub urządzeniem, które nie zwalniają linii lotniczych z wypłaty odszkodowania
- Środki, jakie należy podjąć w przypadku nadzwyczajnych okoliczności: prawo do pomocy i opieki podczas wyjątkowych wydarzeń, takich jak np. chmura dymu wulkanicznego w 2010 roku.

## Aplikacja mobilna w podróży

W trosce o prawa pasażerów, sieć Europejskich Centów Konsumentckich przygotowała bezpłatną **aplikację ECC-Net Travel**, która podpowie jak postępować w sytuacji opóźnienia, odwołania lotu, czy problemów z bagażem. Aplikacja działa w trybie off-line (nie potrzebny jest dostęp do Internetu).



---

**Europejskie Centrum Konsumentkie (ECK)** należy do Sieci Europejskich Centrów Konsumentkich (ang. ECC-Net), służących pomocą konsumentom w całej UE. Europejskie centra konsumentkie bezpłatnie informują konsumentów o ich prawach w Unii Europejskiej oraz pomagają w polubownym rozwiązywaniu sporów ponadgranicznych z przedsiębiorcami mającymi siedziby w UE, Norwegii oraz Islandii. Konsumenti mogą zgłaszać do ECK swoje skargi na nieuczciwe praktyki zagranicznych biur podróży, linii lotniczych, sklepów internetowych czy komisów samochodowych za pomocą formularza skargi dostępnego na stronie internetowej [www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl), drogą telefoniczną (22 55 60 118), e-mailem ([info@konsument.gov.pl](mailto:info@konsument.gov.pl)) lub osobiście odwiedzając siedzibę centrum w Warszawie przy Placu Powstańców Warszawy 1.



*Niniejsza informacja prasowa jest częścią działania 670714 — ECC-Net PL FPA, które otrzymało dofinansowanie w ramach dotacji na działania Europejskich Centrów Konsumentkich (ECC-Net) z Programu Ochrony Konsumentów w Unii Europejskiej na lata 2014-2020.*

*Treść informacji prasowej przedstawia poglądy autora i stanowi jego wyłączną odpowiedzialność; w żaden sposób nie odzwierciedla poglądów Komisji Europejskiej i/lub Agencji Wykonawczej ds. Konsumentów, Zdrowia, Rolnictwa i Żywności ani innego organu Unii Europejskiej. Komisja Europejska i/lub Agencja Wykonawcza nie przyjmują odpowiedzialności za żadne wykorzystanie zawartych informacji.*

---

<sup>i</sup> Raport PZOT, 21.06.2015 r.