

Prawa pasażera

Unia Europejska wzmocniła prawa pasażerów podróżujących samolotem - od 17 lutego 2005 roku weszły w życie nowe regulacje. Zapraszamy do zapoznania się z najważniejszymi z nich:

Odmowa przyjęcia na pokład

W przypadku odmowy przyjęcia pasażera na pokład samolotu lub anulowania rejsu przewoźnik ma obowiązek zaoferowania pasażerowi rekompensaty finansowej oraz pomocy. Prawa te obowiązują w przypadku wszystkich lotów, łącznie z przelotami czarterowymi, pod warunkiem, że pasażer stawił się w odpowiednim czasie do odprawy biletowo-bagażowej z portów lotniczych w UE lub do portu lotniczego na terenie UE z kraju poza UE, ale obsługiwanego przez przewoźnika unijnego.

Jeżeli do odprawy zgłosi się większa liczba pasażerów na dany lot, niż wynosi liczba miejsc w samolocie, przewoźnik powinien najpierw znaleźć osoby chętnie do udostępnienia, za ustaloną rekompensatą, miejsc pasażerom, którzy również zaplanowali podróż danym rejsiem. Przewoźnik zobowiązany jest do zaoferowania takim ochotnikom zwrotu uiszczonych opłat przewozowych (łącznie z bezpłatnym przelotem, w miarę potrzeby, do portu, w którym podróż rozpoczyna się) lub alternatywnego rejsu do portu docelowego podróży.

Jeżeli pasażer nie zgłosi się na ochotnika, wówczas przewoźnik zobowiązany jest do zaoferowania mu rekompensaty pieniężnej w wysokości:

250 EUR dla lotów na trasach o długości do 1500 km

400 EUR dla lotów na trasach powyżej 1500 km na terenie UE oraz dla innych lotów pomiędzy 1500 do 3500 km

600 EUR dla lotów na trasach powyżej 3500 km poza terytorium UE.

Jeżeli opóźnienie w przelocie do miejsca docelowego jest odpowiednio mniejsze niż 2, 3 lub 4 godziny, rekompensata może zostać zmniejszona o 50%.

Przewoźnik ma również obowiązek zwrotu uiszczonych opłat przewozowych (w zależności od potrzeby łącznie z bezpłatnym przelotem do portu, w którym podróż rozpoczyna się) lub zaproponowania alternatywnego rejsu do portu docelowego podróży; zapewnienia, w zależności od potrzeby, wyżywienia i miejsca w hotelu (łącznie z transportem) oraz wiadomości (np. połączenia telefoniczne, telex, faks itp.).

Anulowanie rejsów

W przypadku anulowania rejsu pasażer ma prawo do otrzymania od przewoźnika:

zwrotu uiszczonych opłat przewozowych (w zależności od potrzeby łącznie z bezpłatnym przelotem do portu, w którym podróż rozpoczyna się) lub zaproponowania alternatywnego rejsu do portu docelowego podróży;

wyżywienia i pobytu w hotelu w zależności od potrzeby (łącznie z transportem) oraz wiadomości (np. połączenia telefoniczne, telex, faks etc.)

Podobnie jak w przypadku odmowy przyjęcia na pokład samolotu, przewoźnik lotniczy zobowiązany jest do wypłacenia pasażerowi rekompensaty, chyba że poinformuje dostatecznie wcześniej o anulowaniu rejsu oraz zaproponuje alternatywny przewóz w terminie zbliżonym do oryginalnego.

Przewoźnik jest zobowiązany wypłacić w ciągu 7 dni rekompensatę lub dokonać zwrotu opłaty przewozowej w gotówce, za pomocą przelewu bankowego lub czeku, lub za pisemną zgodą pasażera przekazać mu voucher do wykorzystania przy następnym locie.

W przypadku odmówienia pasażerowi któregośkolwiek z wyżej wymienionych praw, należy niezwłocznie zgłosić skargę u przewoźnika.

Znaczne opóźnienia

Natychmiastowa pomoc

Jeśli pasażer stawił się w odpowiednim czasie do odprawy biletowo-bagażowej, łącznie z przelotami czarterowymi z portu lotniczego na terenie UE lub do portu lotniczego na terenie UE z kraju poza UE, ale obsługiwanego przez przewoźnika unijnego

oraz jeśli przewoźnik danego lotu przewiduje, że wystąpi opóźnienie

wińskie niżej 2 godziny dla lotów na trasach do 1500 km,

wińskie niżej 3 godziny dla lotów na trasach powyżej 1500 km na terenie UE oraz dla innych lotów pomiędzy 1500 do 3500 km,

wińskie niżej 4 godziny dla lotów na trasach powyżej 3500 km poza UE, przewoźnik lotniczy jest zobowiązany do zapewnienia, w zależności od potrzeby, wyżywienia i miejsca w hotelu (łącznie z transportem) oraz wiadomości (np. połączenia telefoniczne, telex, faks itp.).

Jeśli opóźnienie jest wińskie niżej 5 godzin, przewoźnik zobowiązany jest do zwrotu uiszczonych opłat za przewóz (w zależności od potrzeby łącznie z bezpłatnym przelotem do portu, w którym podróż rozpoczyna się).

W przypadku odmówienia pasażerowi któregośkolwiek z wyżej wymienionych praw, należy niezwłocznie zgłosić skargę do przewoźnika.

Dochodzenie roszczeń w późniejszym terminie

W przypadku, gdy przewoźnik z kraju UE jest odpowiedzialny za opóźnienie lotu do jakiegokolwiek portu lotniczego na świecie, pasażer ma prawo do wystąpienia o odszkodowanie w wysokości do 4150 SDR* za wszelkie poniesione szkody. Jeśli przewoźnik uchyla się od odpowiedzialności za poniesione przez pasażera szkody, pasażer może dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej.

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

* 1 SDR = 1,18 EUR w dniu 30.9.2004 r. Bieżący kurs wymiany można uzyskać, kontaktując się z Europe Direct.

Bagaż

Pasażer ma 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. Jeśli przewoźnik uchyla 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.

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

* 1 SDR = 1,18 EUR w dniu 30.9.2004 r. Bieżący kurs wymiany można uzyskać, kontaktując się z Europe Direct.

Uszkodzenia ciała lub zgon w wypadku

Pasażer ma prawo do wystąpienia o odszkodowanie za obrażenia lub zgon na skutek wypadku podczas lotu obsługiwanego przez przewoźnika unijnego do jakiegokolwiek portu lotniczego na świecie. Pasażer ma prawo do zaliczki w celu pokrycia natychmiastowych potrzeb finansowych. Jeśli przewoźnik uchyla się od odpowiedzialności za poniesione przez pasażera szkody, pasażer może dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej.

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

Wyjazdy zorganizowane

Oprócz opisanych obok praw, pasażer może wnieść roszczenie o odszkodowanie przeciwko organizatorom wyjazdu za niewykonanie usług przewidzianych w umowie zawartej w jednym z krajów UE, bez względu na docelowe miejsce podróży. Prawa te obowiązują w przypadku niezapewnienia odpowiedniego przelotu przewidzianego w umowie zawartej między 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 robić, jeżeli prawa zostały naruszone?

W przypadku stwierdzenia jednego z problemów opisanych powyżej, należy niezwłocznie zwrócić się do przedstawiciela linii lotniczych obsługujących dany lot z prośbą o jego rozwiązanie. Jeżeli takie działanie nie przyniesie skutku, należy złożyć skargę do krajowych władz wykonawczych.

Jeżeli wylot następuje z kraju UE, skargę należy złożyć w kraju wylotu. Jeżeli wylot następuje z kraju nie należącego do UE, ale dany lot jest obsługiwany przez którąś z unijnych linii lotniczych, skargę należy złożyć w kraju UE (kraj docelowy).

Nazwy i adresy właściwych władz lub szczegółowe informacje o organizacjach udzielających porad lub pomocy w przypadku wszelkich innych skarg (np. dotyczących bagażu, uszkodzenia ciała lub zgonu, wyjazdów zorganizowanych) można uzyskać, dzwoniąc pod bezpłatny numer Europe Direct: 00 800 6 7 8 9 10 11, lub pisząc na adres poczty elektronicznej: mail@europe-direct.cec.eu.int.

W Polsce ma się tym zajmować Urząd Ochrony Konkurencji Konsumentów Konsumentów w Warszawie. Informacji o działaniach podjętych w sprawie złożonej skargi można przekazać Komisji Europejskiej, B-1049 Bruksela, faksem (32-2) 299 10 15 lub pocztą elektroniczną: tren-aprights@cec.eu.int.

Szczegółowe informacje we wszystkich językach oficjalnych UE

Powrót do Na lotnisku - poradnik