

ABC konsumenta

– pasażera linii lotniczych

Odwołany lot, zagubiony bagaż

Czy możemy na lotnisku dowiedzieć się, że nie ma miejsca w samolocie?

Może tak się zdarzyć, bowiem przewoźnicy sprzedają często więcej biletów niż jest miejsc na pokładzie, licząc na to, że część pasażerów zrezygnuje z podróży. Kiedy brakuje miejsc, przewoźnik ma obowiązek spróbować znaleźć ochotników, którzy zgodzą się nie lecieć tym lotem. Jeśli zgłosimy się na ochotnika, przewoźnik musi zapewnić nam wybór między innym rejsom w dniu wybranym przez nas, z uwzględnieniem oczywiście wolnych miejsc, a zwrotem ceny biletu. Jeśli odwołany lot jest kolejnym etapem naszego połączenia, mamy prawo do bezpłatnego powrotu do portu, z którego się ono zaczynało. Przewoźnik może prócz tego zaoferować ochotnikom dodatkowe korzyści.

Jeżeli zmiana trasy powoduje zmianę portu docelowego na inny, ale obsługujący to samo miasto lub region, przysługuje nam prawo do bezpłatnego transportu albo do portu wskazanego na bilecie lub do innego, uzgodnionego z przewoźnikiem, miejsca (np. do centrum miasta).

Jeśli nie skusi nas oferta przewoźnika, a ochotników zgłosi się zbyt mało, możemy nie polecieć. W takim jednak wypadku

przysługuje nam wyżywienie i nocleg w hotelu, odpowiednio do czasu oczekiwania na następny lot, wraz z darmowym transportem między hotelem a lotniskiem. Ponadto mamy prawo do dwóch bezpłatnych połączeń telefonicznych, teleksów, faksów lub maili. Przysługują nam również wszystkie prawa, które mają ochotnicy (prócz korzyści, które przewoźnik proponuje dobrowolnie ochotnikom), a wysokość odszkodowania, które przewoźnik dodatkowo musi wypłacić, jest prawnie określona, i wynosi:

- 1) 250 euro w przypadku rejsów do 1 500 km;
- 2) 400 euro w przypadku rejsów wewnątrz UE powyżej 1500 km i między 1 500 a 3 500 km w przypadku rejsów poza UE;
- 3) 600 euro dla pozostałych rejsów.

Odszkodowania te będą o połowę mniejsze, jeśli przewoźnikowi uda się zaproponować rejs, który pozwoli dotrzeć do portu docelowego najwyżej 2 godziny później w przypadku (1), 3 godziny później w przypadku (2) lub 4 godziny później w przypadku (3).

Jakie są nasze prawa, gdy lot zostanie odwołany?

W takim wypadku przewoźnik ma obowiązek poinformować o innych możliwościach podróży w wybranym kierunku. Przysługuje nam także prawo do opieki ze strony przewoźnika, odpowiedniej do czasu oczekiwania na zaproponowane nowe połączenie, podobnie jak w przypadku braku miejsc na pokładzie samolotu. Mamy także prawo do zwrotu ceny biletu i bezpłatnego powrotu do portu, z którego rozpoczynaliśmy podróż, pierwszym możliwym połączeniem.

Wiele zależy od tego, kiedy i z jakiego powodu lot został odwołany, i jakie połączenia przewoźnik zaproponował w zamian. Jeśli

mógł zapobiec odwołaniu lotu, podejmując działania w granicach zdrowego rozsądku, może przysługiwać nam odszkodowanie tak, jak w przypadku odmowy przyjęcia na pokład z powodu braku miejsc. Odszkodowanie nie przysługuje, jeśli:

- przewoźnik uprzedził nas o odwołaniu lotu z co najmniej 2-tygodniowym wyprzedzeniem;
- przewoźnik uprzedził nas o odwołaniu lotu z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem i zaproponował połączenie rozpoczynające się nie wcześniej niż 2 godziny wcześniej i kończące nie później niż 4 godziny później niż planowano;

- przewoźnik uprzedził nas o odwołaniu lotu z mniej niż 7-dniowym wyprzedzeniem i zaproponował połączenie rozpoczynające się nie wcześniej niż godzinę wcześniej i kończące nie później niż dwie godziny później niż planowano.

Prawa te nie przysługują nam, jeśli bierzemy udział w wyjeździe zorganizowanym, odwołanym z innego powodu niż odwołanie samego lotu.

Czy możemy liczyć na pomoc i opiekę, jeśli samolot jest spóźniony?

Tak, mamy prawo do odpowiedniej opieki, w tym do bezpłatnych dwóch połączeń telefonicznych, faksów, teleksów lub maili i, jeśli to potrzebne, posiłków, noclegu w hotelu i transportu między hotelem a lotniskiem, jeśli przewoźnik ma podstawy przewidywać opóźnienie lub jeśli opóźnienie już nastąpiło:

- większe niż dwie godziny w przypadku rejsów do 1 500 km;
- większe niż trzy godziny w przypadku rejsów wewnątrz UE

powyżej 1 500 km i między 1 500 a 3 500 km w przypadku rejsów poza UE;

- większe niż cztery godziny w przypadku pozostałych rejsów.
- Jeśli lot jest opóźniony o więcej niż pięć godzin, mamy prawo do zwrotu ceny biletu i bezpłatnego powrotu do portu, z którego rozpoczynaliśmy podróż, pierwszym możliwym połączeniem.

Co możemy zrobić, gdy linie lotnicze zagubią bagaż?

Gdy bagaż ulegnie uszkodzeniu lub zaginie w podróży liniami lotniczymi z kraju UE do jakiegokolwiek portu na świecie, mamy prawo ubiegać się o odszkodowanie do wysokości 1 000 SDR (4 563 PLN na dzień 24.02.2005). Swoje roszczenie powinniśmy zgłosić nie później niż siedem dni od daty odbioru uszkodzonego

bagażu, a w przypadku bagażu opóźnionego, nie później niż 21 dni od daty jego odbioru. Jeśli bagaż zagubił inny przewoźnik niż ten, z którym zawarliśmy umowę (od którego kupiliśmy bilet), to możemy wybrać, od którego z nich chcemy żądać odszkodowania.

Kto może nam pomóc?

Obsługa lotu ma obowiązek poinformować o przysługujących nam prawach. W przypadku opóźnienia, odwołania lotu lub nadmiernej liczby pasażerów na dany lot, obsługa musi udostępnić tekst dotyczący naszych praw. Dla osób niewidomych

lub słabo widzących musi być dostępny tekst w alternatywnej formie, umożliwiający zapoznanie się z nim.

Jeśli przewoźnik nie wypełnił ciężącym na nim obowiązków, prosimy skontaktować się z Federacją Konsumentów.

Czy – korzystając z tanich linii – mamy takie same prawa?

Opisane prawa dotyczą wszystkich lotów, nie tylko tradycyjnych lub tanich linii lotniczych, ale także czarterów, jeżeli lot rozpoczyna się z portu w UE albo jest lotem wykonywanym

przez przewoźnika unijnego do portu w UE. Aby móc dochodzić tych praw, wystarczy, że stawimy się w odpowiednim czasie do odprawy biletowo-bagażowej.

Podstawa prawna:

Odszkodowanie i pomoc dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów – rozporządzenie (WE) nr 261/2004; DzU L 46 z 17 lutego 2004 r.

Odpowiedzialność przewoźnika lotniczego – rozporządzenie (WE) nr 889/2002 zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2027/97; DzU L 140 z 30 maja 2002 r. (włączające konwencję montrealską do prawa UE w zakresie ujednolicenia niektórych przepisów dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, DzU L 194 z 18 lipca 2001 r.)

Sprawdź, jakie masz prawa

Federacja Konsumentów
Pl. Powstańców Warszawy 1/3
00-030 Warszawa
tel. (22) 827 11 73
fax (22) 827 90 59
e-mail: porady_prawne@federacja-konsumentow.org.pl
www.federacja-konsumentow.org.pl

