

ABC konsumenta

– pasażera linii lotniczych c.d.

Odwołany lot, zagubiony bagaż

Jak zachować się, gdy nasz samolot wciąż nie odlatuje?

Opóźnienia są, niestety, zjawiskiem codziennym w transporcie lotniczym. Jeśli mamy wątpliwości, czy wszystko jest w porządku, upewnijmy się, sprawdzając na monitorach wyświetlających informacje, czy jesteśmy przy odpowiedniej bramce (gate) i czy samolot nie jest odwołany.

Kiedy okaże się, że lot jest odwołany lub znacznie opóźniony, należy zażądać od obsługi lotu realizacji naszych praw. Bez względu na minimum jest otrzymanie posiłku lub przynajmniej

napojów i możliwość wykonania dwóch połączeń telefonicznych po czterech godzinach oczekiwania. Jeśli napotykamy trudności, można wezwać policję lotniska.

W takich sytuacjach szczególnie ważne jest dokumentowanie wszelkich ponoszonych kosztów. Dobrze jest dzwonić z telefonów, do których będziemy w stanie uzyskać billing, warto także gromadzić wszelkie paragony i rachunki. Dokumenty te pomogą dochodzić odszkodowania od przewoźnika.

Co robić, gdy nasz bagaż nie doleciał?

Jeśli nie znajdziemy naszego bagażu w punkcie odbioru lub jeśli okaże się, że nasz bagaż jest okradziony albo uszkodzony (warto sprawdzić to jeszcze na lotnisku), należy udać się do odpowiedniego biura (baggage claim), które powinno znajdować się w każdym porcie lotniczym, w którym zgłosimy zaginięcie bagażu. Tam uzyskamy również dokument potwierdzający zaginięcie bądź uszkodzenie bagażu. Należy dopilnować, by opis

uszkodzenia był możliwie precyzyjny. Po uzyskaniu takiego poświadczenia warto spróbować skontaktować się z przedstawicielem przewoźnika – niektóre linie w takiej sytuacji udzielają natychmiastowej pomocy swoim pasażerom.

Brak bagażu może okazać się dotkliwy i kosztowny – warto gromadzić wszelkie paragony dokumentujące zakupy wymuszone opóźnieniem lub zaginięciem bagażu.

Jak składać reklamację w razie kłopotów?

Reklamację można przygotować według wzoru znajdującego się w tej ulotce. W reklamacji należy jasno przedstawić wszystkie zarzuty względem linii oraz nasze roszczenia – czyli czego oczekujemy od linii. Tak przygotowane pismo wysyłamy na adres

przewoźnika, najlepiej listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Niektórzy przewoźnicy żądają wysyłania reklamacji wyłącznie pocztą elektroniczną. W takiej sytuacji można wysłać równocześnie e-mail i list polecony.

Czy muszę przyjąć odszkodowanie w postaci voucherów/zniżek na dalsze przeloty?

To zależy, jaki charakter ma odszkodowanie. Jeżeli pieniądze należą nam się jednoznacznie na podstawie obowiązujących przepisów, mamy prawo żądać wypłaty środków w postaci gotówki lub przelewu.

Jeżeli jednak sprawa nie jest tak jasna (np. moglibyśmy mieć kłopoty z udowodnieniem naszych racji), vouchery mogą być dobrą formą kompromisu z przewoźnikiem.

Co robić, jeśli czujemy się skrzywdzeni odpowiedzialnością linii lotniczych na reklamację?

We wszystkich sprawach dotyczących opóźnionych bądź odwołanych lotów, bądź też odmowy wpuszczenia na pokład, skargi na odpowiedź przewoźnika można kierować do Komisji Ochrony Praw Pasażerów przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego, ul. Żelazna 59, 00-848 Warszawa. Do skargi należy załączyć

kopię dotychczasowej korespondencji z przewoźnikiem. Niestety, Komisja nie pomoże nam w sprawach związanych z utratą, opóźnieniem lub uszkodzeniem bagażu, tu pozostaje nam tylko sąd.

Czy powinienem iść z moją sprawą do sądu?

Linie lotnicze nie mają ściśle określonego prawem terminu na odpowiedź na reklamację i często rozpatrują ją bardzo długo, nawet dwa miesiące. Po dwóch miesiącach warto wysłać skargę na lekceważenie pasażera do Komisji Ochrony Praw Pasażerów. Jeżeli przewoźnik uparcie odmawia uznania naszych praw,

a Komisja Ochrony Praw Pasażerów nie może nam pomóc, spór może znaleźć rozwiązanie w sądzie. W postępowaniu przed sądem, w napisaniu pozwu, ale również w podjęciu mediacji z przewoźnikiem pomoc może również Federacja Konsumentów.

FORMULARZ REKLAMACJI SKIEROWANEJ DO PRZEWOŹNIKA LOTNICZEGO

miejsowość
Pasażer:
adres pasażera
Bilet nr: nazwa i adres przewoźnika

Dotyczy lotu nr planowanego na godz. z do

REKLAMACJA

Niniejszym wyrażam ubolewanie, że:

- 1) lot został opóźniony o godzin
- 2) lot został odwołany
- 3) nie zostałem wpuszczony na pokład samolotu
- 4) mój bagaż zaginął, został uszkodzony, był opóźniony o dni
- 5) nie udzielono mi odpowiedniej opieki
- 6) nie zapewniono mi możliwości wyboru zastępczego lotu.*

W związku z powyższym, żądam:

- A) przeprosin za zaistniałą sytuację
- B) biletu na lot nr z do w dniu.....
- C) odszkodowania w kwocie 250/400/600** euro za odwołanie lotu/niewpuszczenie na pokład*
- D) zwrotu pieniędzy za bilet
- E) odszkodowania za spowodowane sytuacją straty:*

..... na kwotę
..... na kwotę
Łącznie moje roszczenia finansowe wynoszą Proszę o przekaz pocztowy/wpłatę na konto należące do nr *

Dodatkowe uwagi i wyjaśnienia:

Z poważaniem

*) - niepotrzebne skreślić

***) - 250EUR dla lotów do 1500km, 400EUR dla lotów 1500-3500km i lotów powyżej 3500km wewnątrz UE, 600EUR dla pozostałych lotów

Podstawa prawna:

Ustawa z dnia 3 lipca 2002 r. - Prawo lotnicze (DzU Nr 130, poz. 1112, z późniejszymi zmianami)

Sprawdź, jakie masz prawa

Federacja Konsumentów
Pl. Powstańców Warszawy 1/3
00-030 Warszawa
tel. 0 22 827 11 73
fax 0 22 827 90 59

e-mail: porady_prawne@federacja-konsumentow.org.pl
www.federacja-konsumentow.org.pl

