

Jakie prawa ma pasażer

Mimo, że z transportu lotniczego z roku na rok korzysta coraz więcej osób, zarówno w celach prywatnych jak i służbowych, nie wszyscy pasażerowie są świadomi przysługujących im praw.

MARTA FOLTYN, PRZEMYSŁAW WIERZBICKI

P przed podróżą samolotem warto zainteresować się tą tematyką bo wbrew pozorom, w przypadku lotu niezgodnego z planem, po spełnieniu określonych warunków, pasażerom przysługuje szereg praw.

Wiedza ta może okazać się przydatna również teraz, po okresie wakacyjnym, w którym liczba osób wybierających podróż samolotem jest niewątpliwie wyższa niż w pozostałych miesiącach.

Istotne uprawnienie, bo związane z możliwością uzyskania odszkodowania, przysługuje pasażerom, których loty zostały opóźnione lub odwołane.

Kwestia możliwości uzyskania i wysokości odszkodowania została szczegółowo opisana w Rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91.

JAKI LOT?

Pierwszy warunek, który musi zostać spełniony, aby domagać się wypłaty odszkodowania, związany jest z trasą lotu. Wspomniane rozporządzenie obowiązuje tylko w przypadku wylotu z lotniska państwa Unii Europejskiej lub przylotu na lotnisko państwa będącego członkiem Unii Europejskiej

z innego państwa Unii Europejskiej lub z któregoś z trzech państw: Islandii, Norwegii czy Szwajcarii.

ODWOŁANIE LUB OPÓŹNIENIE LOTU

Kolejnym warunkiem, którego spełnienie determinuje możliwość żądania wypłaty odszkodowania, jest odwołanie lub opóźnienie lotu.

Podkreślenia wymaga, że nie każde opóźnienie będzie wiązało się automatycznie z możliwością żądania wypłaty – lot musi być opóźniony o co najmniej 3 godziny (w porównaniu z planowa-

Wysokość odszkodowania za opóźnienie/odwołanie lotu zależy od długości lotu. Odszkodowanie może wynosić od 250 do 600 euro, zgodnie z zasadami

nym czasem przylotu na miejsce, nie zaś z planowanym czasem odlotu).

Co więcej, odszkodowanie nie będzie należne także w każdym przypadku odwołania lotu – jeśli przewoźnik lotniczy poinformuje pasażerów od-



powiednio wcześniej o odwołaniu lotu i spełni inne warunki, żądanie pasażera wypłaty odszkodowania za odwołany lot nie zostanie uwzględnione.

I tak odszkodowanie nie przysługuje jeśli pasażerowie:

a) zostali poinformowani o odwołaniu lotu co najmniej dwa tygodnie przed planowym czasem odlotu lub

b) zostali poinformowani o odwołaniu w okresie od dwóch tygodni do siedmiu dni przed planowym czasem odlotu i zaoferowano im zmianę planu podróży, umożliwiającą im wylot najpóźniej dwie godziny przed planowanym czasem odlotu i dotarcie do ich miejsca docelowego najwyżej cztery godziny po planowym czasie przylotu lub

c) zostali poinformowani o odwołaniu w okresie krótszym niż siedem dni przed planowym czasem odlotu i zaoferowano im zmianę planu podróży,



umożliwiająca im wylot nie więcej niż godzinę przed planowym czasem odlotu i dotarcie do ich miejsca docelowego najwyżej dwie godziny po planowym czasie przylotu.

DO 600 EURO ODSZKODOWANIA

Wysokość odszkodowania za opóźnienie/odwołanie lotu zależy od długości lotu (trasa mierzona po ortodromie). Odszkodowanie wypłacone przez przewoźnika może wynosić od 250 do 600 euro. Dokładna wycena wysokości odszkodowania odbywa się zgodnie z następującymi zasadami:

a) w przypadku lotów o długości do 1,5 tys. kilometrów – odszkodowanie wynosi 250 euro,

b) w przypadku lotów o długości od 1,5 tys. do 3,5 tys. kilometrów – odszkodowanie wynosi 400 euro,

c) w przypadku pozostałych lotów – odszkodowanie wynosi 600 euro.

ODSZKODOWANIE ZA OPÓŹNIENIE NIE ZAWSZE JEST NALEŻNE

Pomimo spełnienia powyższych warunków odszkodowanie nie będzie przyznane pasażerowi w każdym przypadku.

Wspomniane Rozporządzenie zwalnia przewoźnika lotniczego z obowiązku wypłaty odszkodowania, jeśli dowie, że opóźnienie/odwołanie lotu spowodowane było zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków. Z praktyki wynika, że przewoźnik lotniczy nie będzie zobowiązany do wypłaty odszkodowania np. w przypadku wystąpienia niekorzystnych warunków atmosferycznych, strajku pracowni-

ków czy ukrytych wad fabrycznych samolotu.

ŻĄDANIE WYPŁATY ODSZKODOWANIA

Jakie kroki należy podjąć aby uzyskać odszkodowanie? W pierwszej kolejności wskazane jest zwrócenie się bezpośrednio do przewoźnika, ze wskazaniem informacji dotyczących lotu. Jeśli przewoźnik nie uwzględni reklamacji i nie wypłaci odszkodowania, pasażer ma możliwość wstąpienia na drogę urzędowo-sądową (administracyjną bądź cywilną).

W przypadku wyboru trybu administracyjnego pasażer powinien złożyć do Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego skargę celem wydania decyzji o przyznaniu odszkodowania. Jeśli Prezes ULC nie wyda decyzji uwzględniającej żądanie wypłaty odszkodowania, pasażer może zaskarżyć powyższą decyzję wnosząc skargę do sądu administracyjnego.

Domagać się odszkodowania można również na drodze sądowej – cywilnej. Odbywa się to poprzez złożenie przeciwko przewoźnikowi lotniczemu pozwu o zapłatę odszkodowania.

WARTO PAMIĘTAĆ O SWOICH PRAWACH

Mając na uwadze dotychczasową praktykę nie ulega wątpliwości, że przewoźnicy lotniczy coraz częściej wypłacają pasażerom odszkodowanie, bez konieczności wstępowania na drogę urzędową bądź sądową. Pasażerowie spotykają się z odmową wypłaty odszkodowania jedynie w uzasadnionych przypadkach, gdy opóźnienie/odwołanie lotu nastąpiło bez winy przewoźnika.

W związku z powyższym, wybierając podróż samolotem warto pamiętać o przysługujących pasażerom prawach związanych z możliwością uzyskania odszkodowania – rekompensaty za opóźnienie bądź odwołanie lotu. ●

Marta Foltyn
jest aplikantem adwokackim
Przemysław Wierzbicki
jest adwokatem partnerem zarządzającym
w kancelarii Wierzbicki Adwokaci
i Radcowie Prawni Sp. k.