

Odmowa przyjęcia na pokład

data aktualizacji: 2019.02.07 autor:

Odmowa przyjęcia na pokład samolotu ma miejsce wówczas, gdy pomimo, że pasażer stawił się prawidłowo do wejścia na pokład, nie został na niego wpuszczony, chyba że odmowa taka jest racjonalnie uzasadniona, w szczególności względami zdrowotnymi, wymogami bezpieczeństwa lub posiadaniem niewłaściwych dokumentów podróży.

Zjawisko tzw. „overbookingu” jest powszechną praktyką linii lotniczych, polegającą na tym, że przewoźnicy często sprzedają więcej biletów niż jest miejsc na pokładzie, licząc na to, że część pasażerów zrezygnuje z podróży. W większości wypadków tak właśnie się dzieje, ale zdarzają się i mniej optymistyczne scenariusze, kiedy sprzedanych biletów jest więcej niż miejsc w samolocie.

W takim przypadku przewoźnik powinien najpierw szukać ochotników do rezygnacji z ich rezerwacji w zamian za korzyści na warunkach uzgodnionych pomiędzy danym pasażerem a przewoźnikiem. W praktyce zazwyczaj są to rekompensaty w formie voucherów, punktów bonusowych albo gotówki, jeśli pasażerowie zgodzą się polecieć w późniejszym terminie. W takim przypadku dobrowolnej rezygnacji z wejścia na pokład, pasażer nie jest uprawniony do rekompensaty od linii lotniczej.

Jeżeli jednak liczba ochotników nie pozwala na przyjęcie na pokład pozostałych pasażerów z rezerwacjami, albo nie uda się znaleźć żadnego ochotnika, wówczas przewoźnik może, wbrew woli pasażerów, odmówić przyjęcia ich na pokład. W takim przypadku przysługuje odszkodowanie. Jego wysokość zależy od długości lotu i wynosi od 250 do 600 euro, niezależnie od celu podróży lub linii, którą pasażer leciał. Oprócz powyższego odszkodowania, pasażer, któremu odmówiono przyjęcia na pokład ma prawo do dochodzenia dalszego odszkodowania od linii lotniczych, jeżeli szkoda, którą poniósł przekracza odszkodowanie, które otrzymał. Przykładowo, pasażer- lekarz, na skutek niewpuszczenia go na pokład nie zdążył na umówione wizyty przez co utracił zarobek. Może on zatem dochodzić z tego tytułu odszkodowania. Jednakże zasada ta nie znajdzie zastosowania do pasażerów, którzy dobrowolnie zrezygnowali z rezerwacji, tj. byli tzw. „ochotnikami”.

Dodatkowo, poza odszkodowaniem, osoba niewpuszczona na pokład ma prawo do zwrotu należności za bilet lub zmiany planu podróży. Ponadto, w przypadku odmowy przyjęcia na pokład przewoźnik powinien wręczyć danemu pasażerowi pisemną informację o przepisach na temat należnego mu odszkodowania i pomocy z tego tytułu.

Oprócz odmowy przyjęcia na pokład samolotu może zdarzyć się, że zostaniemy umieszczeni w innej klasie, niż ta, na którą wykupiliśmy bilet. Jeżeli pasażer zostanie umieszczony w klasie wyższej, nie może się domagać jakiegokolwiek dodatkowej zapłaty. Jednakże, w sytuacji odwrotnej, tj. gdy przewoźnik umieści go w klasie niższej niż ta, na którą został wykupiony bilet, to zwraca od 30 do 75 proc. ceny biletu, w zależności od długości lotu.

Co istotne, przewoźnicy nie mogą ograniczyć ani uchylić się od ww. odpowiedzialności w stosunku do pasażerów, szczególnie w drodze klauzuli wyłączającej lub ograniczającej zawartej w umowie przewozu.

Joanna Chrostowska, radca prawny



Kancelaria Radcy Prawnego

Skierniewice, ul. Jagiellońska 29 lok. 410

kancelaria.chrostowska@gmail.com, joanna.chrostowska.oirpwarszawa.pl

tel. 573 180 209

Źródło: <https://eglos.pl/aktualnosci/item/30712-odmowa-przyjecia-na-poklad>