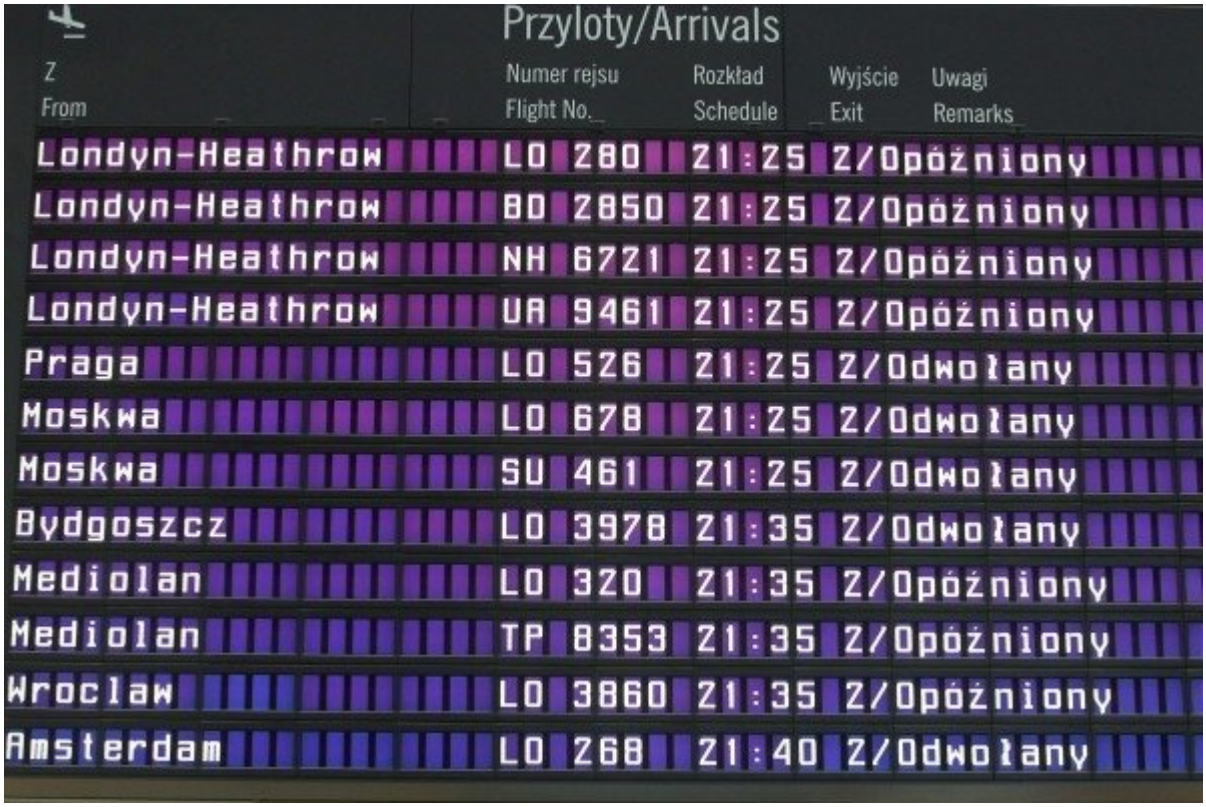
Odwołany lot podczas wakacji

data aktualizacji: 2019.07.02 autor: Redakcja



Podróże samolotem uchodzą za pewny i szybki sposób przemieszczania się, dlatego są chętnie wybierane jako środek transportu w czasie urlopów. Jednak jak wynika z raportu AirHelp, odloty niezgodne z planem mogą przytrafić się wielu z nas – w czasie weekendów statystycznie co czwarty lot jest opóźniony lub odwołany. Gdy komplikacje dotkną naszego wakacyjnego przelotu, warto wiedzieć, w jakich sytuacjach przewoźnik ponosi odpowiedzialność za utrudnienia i kiedy pasażerom należy się rekompensata.

Tylko w Polsce, licząc od stycznia do końca października 2018 r., liczba lotów opóźnionych powyżej 15 minut sięgnęła blisko 31 tysięcy. Samoloty w ogóle nie wystartowały w planową podróż aż 2 tysiące razy. Ubiegłoroczne statystyki uświadamiają, że szykując się na nadchodzące wakacje dobrze wiedzieć, jakie prawa przysługują podróżnym w niechcianych przypadkach. Zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów są jednakowe dla lotnisk leżących na terenie państw członkowskich Unii Europejskiej i ustala je rozporządzenie Parlamentu Europejskiego nr 261/2004.

Prawa pasażerów

Informacje o wszelkich zmianach w rozkładzie muszą zostać przekazane podróżnym e-mailowo lub przez wiadomość SMS. Po otrzymaniu takiej informacji należy skontaktować się telefonicznie z linią lotniczą, z którą ustalone zostaną dalsze preferencje. Warto o tym pamiętać szczególnie przed zorganizowaniem na własną rękę alternatywnego transportu do miejsca docelowego, bo w przeciwnym razie wyegzekwowanie zwrotu kosztów od przewoźnika może być trudne. Podobne procedury znajdują zastosowanie w przypadku dużego opóźnienia.

Według unijnego prawa pasażerowie, których lot został odwołany, powinni otrzymać informacje na temat istniejących alternatyw.

> *Podróżny jest uprawniony do wyboru formy rekompensaty za niewykonanie przewozu lub jego opóźnienie. Może odstąpić od umowy i otrzymać pełny zwrot za bilet lub skorzystać z połączenia zaproponowanego przez przewoźnika. Zmiana planu podróży może odbyć się w najwcześniejszym dostępnym lub w innym, dogodnym dla pasażera, późniejszym terminie. Niektóre linie mogą też zaproponować przelot z konkurencyjnym przewoźnikiem, jeśli firmy zobowiązane są tzw. umową wzajemną. Pasażer ma również prawo do ubiegania się o odszkodowanie w wysokości ceny zakupionego biletu, gdy lot opóźniony jest o min. 5 godz., choć regulamin niektórych przewoźników dopuszcza taką możliwość także przy np. 3 godz.* – tłumaczy Rafał Nawrocki, specjalista ds. obsługi pasażerów Portu Lotniczego Lublin.

Przewoźnik w miarę dostępności połączeń powinien zapewnić klientowi warunki podróży podobne do wybranych. Jednak gdy jest to niemożliwe, ma prawo umieścić go w klasie wyższej lub niższej niż pierwotna. Co ważne, podróżny nie ma wtedy obowiązku dopłacać do droższego biletu. Linia lotnicza jest natomiast zobowiązana do zwrotu części kwoty w przypadku zaproponowania miejsca o niższym standardzie (30, 50 lub 75 proc. ceny biletu, w zależności od liczby kilometrów). W ramach tzw. opieki, przewoźnik musi zapewnić oczekującym na późniejszy lot m.in. możliwość wykonania dwóch rozmów telefonicznych, a także niezbędne posiłki i napoje stosownie do czasu opóźnienia. W sytuacji, gdy konieczne jest opłacenie dodatkowego noclegu, przewoźnik ma obowiązek pokryć również zakwaterowanie w hotelu oraz ewentualny transport na lotnisko.

Odszkodowanie – kiedy?

Linie lotnicze mają obowiązek informować pasażerów o odwołanych rejsach przynajmniej na dwa tygodnie przed planowaną datą odlotu. Gdy zrobią to w terminie od siedmiu do czternastu dni, powinny zaoferować klientom zmianę planu podróży, która pozwoli im na wylot najpóźniej dwie godziny przed pierwotnym terminem oraz dotarcie do miejsca docelowego najwyżej cztery godziny po planowanym przybyciu. W sytuacji, gdy lot zostanie odwołany na mniej niż tydzień przed podróżą, proponowana alternatywa odlotu nie powinna odbiegać o więcej niż godzinę przed, a przylot więcej niż dwie godziny po pierwotnym połączeniu. Jak zaznacza Rafał Nawrocki, jeśli przewoźnik nie dotrzymał powyższych warunków, osoby, których przelot został odwołany mają prawo wystąpić o odszkodowanie.

> *Wysokość uzależniona jest od liczby kilometrów lotu i wynosi 250, 400 lub 600 euro. Warto zaznaczyć, że rekompensata finansowa wcale nie musi zostać wypłacona, jeśli odwołanie lotu jest spowodowane tzw. zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, czyli takich, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków. Przykładem mogą być niespodziewane warunki pogodowe, które uniemożliwiają bezpieczny ruch lotniczy* – podkreśla Rafał Nawrocki.

Źródło: https://eglos.pl/aktualnosci/item/32551-odwolany-lot-podczas-wakacji