

Pasażerowie linii lotniczych mają zostać objęci szerszą ochroną w przypadku opóźnienia lub odwołania rejsu, odmowy wejścia na pokład oraz dodatkowych opłat pojawiających się podczas rezerwacji. Instytucje Unii Europejskiej przyjęły kompromisowe regulacje, nad którymi pracowano od kilkunastu lat. Wśród najważniejszych rozwiązań znalazło się utrzymanie prawa do odszkodowania po co najmniej trzech godzinach opóźnienia, uproszczenie procedury składania roszczeń oraz większa przejrzystość cen biletów.

Trzy godziny nadal wystarczą do odszkodowania

W trakcie negocjacji rozważano wydłużenie minimalnego opóźnienia uprawniającego do rekompensaty do czterech godzin na krótszych trasach i sześciu godzin na dłuższych. Ostatecznie utrzymano dotychczasowy próg wynoszący trzy godziny.

Bez zmian pozostaną także kwoty odszkodowań. Za opóźniony lub odwołany lot na trasie do 1,5 tys. km będzie można otrzymać 250 euro. W przypadku podróży wewnątrz Unii Europejskiej powyżej 1,5 tys. km oraz innych tras o długości od 1,5 do 3,5 tys. km rekompensata wyniesie 400 euro. Przy najdłuższych połączeniach będzie to 600 euro.

Prawo do świadczenia zachowają również osoby, których lot został odwołany mniej niż 14 dni przed planowaną podróżą, a także pasażerowie, którym odmówiono wejścia na pokład.

Prostsza droga do wypłaty pieniędzy

Istotną zmianą ma być uproszczenie procesu ubiegania się o rekompensatę. W ciągu czterech dni od zakończenia zakłóconej podróży przewoźnik będzie musiał przekazać jasne informacje dotyczące sposobu złożenia wniosku. Nie będzie można wymagać od pasażera założenia konta użytkownika ani korzystania ze specjalnej aplikacji.

Na wystąpienie o odszkodowanie przewidziano dziewięć miesięcy. Linie lotnicze będą miały 30 dni na wypłatę należności, wskazanie nadzwyczajnych okoliczności lub uzasadnienie odmowy. Konieczne będzie także poinformowanie podróżnego o dostępnej procedurze odwoławczej.

Przewoźnicy nadal będą zobowiązani do zapewnienia opieki podczas długiego oczekiwania. Po trzech godzinach pasażerom ma przysługiwać posiłek, a w przypadku konieczności pozostania na noc – również zakwaterowanie.

Dzieci obok opiekunów bez dodatkowej opłaty

Nowe regulacje wzmacniają ochronę rodzin oraz osób ze szczególnymi potrzebami. Dziecko poniżej 14. roku życia będzie musiało otrzymać miejsce obok towarzyszącego mu opiekuna bez ponoszenia dodatkowych kosztów. Osoby z niepełnosprawnościami i dzieci mają być również chronione przed odmową wejścia na pokład spowodowaną sprzedażą większej liczby biletów niż dostępnych miejsc.

Zniesiona zostanie ponadto zasada „no-show”. Dotychczas niewykorzystanie pierwszego odcinka podróży mogło prowadzić do automatycznego anulowania lotu powrotnego lub kolejnego połączenia. Po wejściu zmian w życie przewoźnik nie będzie mógł pozbawić pasażera prawa do dalszej części podróży wyłącznie z tego powodu.

Koniec z ukrywaniem ceny bagażu

Linie lotnicze, pośrednicy i internetowe wyszukiwarki zostaną zobowiązani do prezentowania ceny biletu z bagażem podręcznym już na początku rezerwacji. Ma to ograniczyć sytuacje, w których początkowo atrakcyjna oferta znacząco drożeje po doliczeniu obowiązkowych lub praktycznie niezbędnych usług.

Dodatkowych opłat nie będzie można pobierać za poprawienie literówki w imieniu lub nazwisku ani za wydrukowanie karty pokładowej po wcześniejszej odprawie. Cyfrowa karta pokładowa ma być wydawana bez konieczności instalowania aplikacji lub zakładania konta.

Ściśle określone sytuacje nadzwyczajne

Przepisy wskazują przykładowe okoliczności, w których linia może zostać zwolniona z obowiązku wypłaty odszkodowania. Należą do nich katastrofy naturalne, wojna, skrajne warunki pogodowe, zakłócenia wywołane przez pasażerów oraz strajki pracowników lotnisk, kontroli ruchu lotniczego i obsługi naziemnej.

Do katalogu nie włączono natomiast awarii samolotu ani choroby członka załogi. Uznanie takich zdarzeń za nadzwyczajne mogłoby bowiem znacząco ograniczyć możliwość skutecznego dochodzenia roszczeń.

Zaktualizowane zasady zaczną obowiązywać rok i 20 dni po opublikowaniu ich w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej. Ich wdrożenie ma sprawić, że podróże lotnicze staną się bardziej przejrzyste, a dochodzenie praw przez pasażerów będzie prostsze i mniej kosztowne.

Źródło: Newseria