

Trwający okres wakacyjny jest dobrą okazją, aby przypomnieć pasażerom przysługujące im prawa.

1. W przypadku, gdy lot został opóźniony - przewoźnik ma obowiązek zapewnić pasażerowi posiłki i napoje adekwatne do czasu oczekiwania, umożliwić wykonanie 2 rozmów telefonicznych, przesłania 2 wiadomości fax-em lub e-mailem. W przypadku, gdy wylot nastąpi następnego dnia, przewoźnik ma obowiązek zapewnić nocleg w hotelu (wraz z dojazdem do hotelu oraz transportem powrotnym na lotnisko). Gdy opóźnienie wynosi powyżej 5 godzin i pasażer zrezygnuje z przelotu, przewoźnik ma obowiązek zwrócić należność za zakupiony bilet. Pasażerowi przysługuje odszkodowanie pieniężne (od 250 do 600 EUR – w zależności od długości trasy) jeżeli w wyniku tego opóźnienia pasażer przybędzie do miejsca docelowego podróży co najmniej trzy godziny po pierwotnie przewidzianej przez przewoźnika lotniczego godzinie przylotu. Wspomniane odszkodowanie nie przysługuje w przypadku, jeżeli lot został opóźniony z przyczyn niezależnych od przewoźnika (np. złe warunki atmosferyczne).
2. W przypadku, gdy samolot zostanie odwołany – pasażer ma prawo do zwrotu (w terminie 7 dni) pełnego kosztu biletu lub zmiany planu podróży. Jeżeli pasażer nie został na czas (do 14 dni przed wylotem) poinformowany o odwołaniu lotu lub został powiadomiony w okresie krótszym i przewoźnik jednocześnie nie zaproponował mu przelotu alternatywnego w czasie określonym przez właściwe przepisy, przysługuje mu odszkodowanie pieniężne (od 250 do 600 EUR – w zależności od długości trasy). Wspomniane odszkodowanie nie przysługuje w przypadku, jeżeli lot odwołano z przyczyn niezależnych od przewoźnika (np. złe warunki atmosferyczne).
3. W przypadku, gdy linia lotnicza odmówi pasażerowi wejścia na pokład samolotu – przysługuje mu odszkodowanie (od 250 do 600 EUR – w zależności od długości trasy) oraz zwrot (w terminie 7 dni) pełnego kosztu biletu lub zmiana planu podróży. Przewoźnik ma także obowiązek zaopiekować się pasażerem, czyli zapewnić mu posiłki i napoje adekwatne do czasu oczekiwania, umożliwić wykonanie 2 rozmów telefonicznych, przesłania 2 wiadomości fax-em lub e-mailem. W przypadku, gdy wylot nastąpi następnego dnia – przewoźnik ma obowiązek zapewnić nocleg w hotelu (wraz z dojazdem do hotelu oraz transportem powrotnym na lotnisko).

Gdy przewoźnik nie wywiązał się ze swoich obowiązków można złożyć skargę do działającej w Urzędzie Lotnictwa Cywilnego – Komisji Ochrony Praw Pasażerów. Dane kontaktowe do Komisji: ul. M. Flisa 2, 02-247 Warszawa, tel. (22) 520 74 84, e-mail: kopp@ulc.gov.pl.

Należy pamiętać, że Komisja Ochrony Praw Pasażerów rozpatruje skargi dopiero po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej u przewoźnika lotniczego. Do przesyłanej do Komisji skargi należy dołączyć:

- kopię reklamacji skierowanej do przewoźnika,
- kopię odpowiedzi udzielonej przez przewoźnika na reklamację,
- kopię potwierdzenia rezerwacji na dany lot.

Postępowanie kończy się wydaniem przez decyzji administracyjnej, w której określa się zakres naruszenia i termin jego usunięcia.

Źródło: ulc.gov.pl