

Lot opóźniony lub odwołany? Przewoźnik musi zapewnić posiłki i nocleg

Obowiązki linii lotniczych w przypadku odwołania lub opóźnienia lotu zostały uregulowane w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lub dużego opóźnienia lotów (Dz.U. UE L 46).

Opóźnienie i odwołanie lotu

psav zdjęcie główne

Zgodnie z tym rozporządzeniem pasażerowie, których lot się opóźnia, muszą mieć zapewnione: bezpłatne napoje i posiłki, możliwość wykonania dwóch połączeń telefonicznych, wysłania dwóch faksów, telefaksów lub wiadomości e-mailowych.

Takie prawa przysługują jednak tylko wówczas, gdy lot spóźnia się:

- 2 godziny dla rejsów na odległość do 1,5 tysiąca kilometrów,
- 3 godziny dla rejsów powyżej 1,5 tys. km na terenie UE lub 1,5 – 3,5 tys. km dla rejsów pomiędzy krajami UE a krajami spoza UE,
- 4 godziny w pozostałych przypadkach.

Ponadto, jeżeli opóźnienie wynosi co najmniej jeden dzień, linie lotnicze muszą zapewnić podróżnym zakwaterowanie w hotelu oraz transport między lotniskiem a miejscem zakwaterowania.

Natomiast, jeżeli samolot wystartował z co najmniej pięciogodzinnym opóźnieniem, pasażer może domagać się, aby przewoźnik zwrócił mu w ciągu siedmiu dni koszt biletu lub zapewnił lot powrotny do pierwszego miejsca odlotu.

Z kolei, kiedy lot zostaje odwołany, pasażerowie mają prawo do: zwrotu kosztów biletu, innego połączenia z punktem docelowym podróży, posiłków, napojów i komunikacji, jeżeli oczekiwanie na nowe połączenie się przedłuża, jak w przypadku opóźnienia.

Odszkodowanie dla pasażera

Unijne rozporządzenie przewiduje ponadto, że pasażerowie mogą domagać się od linii lotniczych odszkodowania.

– Zgodnie z orzeczeniem Trybunału Sprawiedliwości UE każdy pasażer ma prawo do ubiegania się o odszkodowanie przewidziane w rozporządzeniu, gdy opóźnienie wyniosło trzy godziny lub więcej po pierwotnie przewidzianej przez przewoźnika lotniczego godzinie przylotu – mówi dr Joanna Tomaszewska, radca prawny z SSW Spaczyński, Szczepaniak i Wspólnicy.

Jego wysokość uzależniona jest od długości lotu. Pasażer może się ubiegać o wypłatę odszkodowania:

- 250 euro w przypadku lotu o długości do 1,5 tys. km,
- 400 euro w przypadku lotów wewnątrzspółnotowych dłuższych niż 1,5 tys. km i innych klotów o długości 1,5 do 3,5 tys. km,
- 600 euro w przypadku innych lotów.

Należy jednak pamiętać, że odszkodowanie nie przysługuje, jeśli lot został odwołany z powodu wyjątkowych okoliczności, czyli np. złą pogodę. Ponadto odszkodowanie nie należy się, jeżeli przewoźnik zaoferował inne połączenie w podobnym terminie.

Jeżeli jednak odszkodowanie przysługuje, a przewoźnik mimo to nie chce go wypłacić, można poskarżyć się do Komisji Ochrony Praw Pasażerów działającej przy prezesie Urzędzie Lotnictwa Cywilnego.

– Wszelkie informacje co do sposobu wniesienia i formularz skargi dostępne są na stronie internetowej ULC – podpowiada Joanna Tomaszewska.

Źródło: Dziennik Gazeta Prawna

Artykuł z dnia: 2011-11-03, ostatnia aktualizacja: 2011-11-03 08:48

Autor: Małgorzata Kryszkiewicz

Żadna część jak i całość utworów zawartych w dzienniku nie może być powielana i rozpowszechniania lub dalej rozpowszechniana w jakiegokolwiek formie i w jakikolwiek sposób (w tym także elektroniczny lub mechaniczny lub inny albo na wszelkich polach eksploatacji) włącznie z kopiowaniem, szeroko pojętą digitalizacją, fotokopiowaniem lub kopiowaniem, w tym także zamieszczaniem w Internecie - bez pisemnej zgody Infor Biznes Sp. z o.o.

Jakiegokolwiek użycie lub wykorzystanie utworów w całości lub w części bez zgody Infor Biznes Sp. z o.o. lub autorów z naruszeniem prawa jest zabronione pod groźbą kary i może być ścigane prawnie.