

Odwołany lot - uprawnienia pasażera

2024-07-30 11:19 Miejski Rzecznik Konsumentów

Poprzednio przybliżyliśmy Wasze prawa w przypadku opóźnienia lotu. Dzisiaj możecie zapoznać się z uprawnieniami, jakie przysługują podróżnym w sytuacji, gdy lot został odwołany.

Jeżeli lot został odwołany przewoźnik musi wręczyć każdemu pasażerowi pisemną informację dotyczącą przepisów i między innymi praw pasażerów, w tym prawa do opieki i odszkodowania.

W przypadku odwołania lotu **masz prawo do:**

- zwrotu w terminie 7 dni pełnego kosztu biletu, oraz gdy jest to uzasadnione zapewnienia lotu powrotnego do miejsca, z którego rozpocząłeś podróż;
- zmiany planu podróży, na porównywalnych warunkach, do ich miejsca docelowego, w najwcześniejszym możliwym terminie; lub
- zmiany planu podróży, na porównywalnych warunkach, do ich miejsca docelowego, w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera, w zależności od dostępności wolnych miejsc.

W przypadku skorzystania z lotu alternatywnego nie można ubiegać się o zwrot kosztu biletu.

W sytuacji odwołania lotu **przewoźnik powinien zapewnić:**

- a. posiłki oraz napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania;
- b. bezpłatnie dwie rozmowy telefoniczne, faksy lub e-maile;

Jeżeli lot alternatywny ma nastąpić **co najmniej jeden dzień po** planowanym starcie:

- a. zakwaterowanie w hotelu w przypadku:
 - gdy występuje konieczność pobytu przez jedną albo więcej nocy, lub

- gdy zachodzi konieczność pobytu dłuższego niż planowany przez pasażera;
- b. transport pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania (hotelem lub innym).

Rodzaj udzielonej pomocy jest uzależniony od czasu oczekiwania na lot alternatywny.

Ponadto w przypadku odwołania lotu przewoźnik zobowiązany jest **do wypłaty odszkodowania**. O wysokości odszkodowania decyduje długość lotu.

- a. 250 EUR dla wszystkich lotów o długości do 1.500 km;
- b. 400 EUR dla wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1.500 km i wszystkich innych lotów o długości od 1.500 do 3.500 km;
- c. 600 EUR dla wszystkich innych lotów.

Odszkodowanie może zostać pomniejszone o 50 % jeżeli przewoźnik zaoferował Ci zmianę planu podróży do miejsca docelowego na alternatywny lot, którego czas przylotu nie przekracza planowego czasu przylotu pierwotnie zarezerwowanego lotu

- a) o 2 godziny w przypadku wszystkich lotów o długości do 1.500 km; lub
- b) o 3 godziny w przypadku wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1.500 km i wszystkich innych lotów o długości od 1.500 km do 3.500 km; lub
- c) o 4 godziny w przypadku wszystkich innych lotów

Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli zostałeś poinformowany:

1. o odwołaniu co najmniej 2 tygodnie przed planowym czasem odlotu; lub
2. w okresie od 2 tygodni do 7 dni przed planowym czasem odlotu i zaoferowano Ci zmianę planu podróży, umożliwiającą wylot najpóźniej 2 godziny przed planowym czasem odlotu i dotarcie do miejsca docelowego najwyżej 4 godziny po planowym czasie przylotu; lub
3. o odwołaniu w okresie krótszym niż 7 dni przed planowym czasem odlotu i zaoferowano Ci zmianę planu podróży, umożliwiającą im wylot nie więcej niż 1 godzinę przed planowym czasem odlotu i dotarcie do ich miejsca docelowego najwyżej 2 godziny po planowym czasie przylotu, lub

4. jeżeli przewoźnik może dowieść, że odwołanie jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków np. z powodu śnieżycy, mgły, chmury pyłu wulkanicznego, które uniemożliwiają bezpieczny lot.

Wniosek o odszkodowanie składamy w pierwszej kolejności do przewoźnika. Przewoźnik powinien rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Jeżeli przewoźnik nie rozpatrzy w tym terminie reklamacja uznawana jest za zasadną. Jeżeli linia lotnicza nie udzieli odpowiedzi w terminie 30 dni lub odmówi wypłaty odszkodowania możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy Rzecznika Praw Pasażerów działającego przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego. Natomiast jeśli przewoźnik nie ma siedziby w Polsce, ale ma siedzibę na obszarze Unii Europejskiej, Norwegii lub Islandii, pomocy może udzielić Europejskie Centrum Konsumenckie.

Pamiętaj: na dochodzenie odszkodowania masz 1 rok!

Uprawnienia przysługują również w przypadku lotów czarterowych.

Podstawa prawna:

Rozporządzenie (WE) Nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91 ([Rozporządzenie \(WE\) 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady](#))