

Opóźniony lot - uprawnienia pasażerów

2024-07-23 09:23 Miejski Rzecznik Konsumentów

Wakacje w pełni, więc wielu zapewne częściej podróżuje samolotem. Niestety może nas spotkać przykra sytuacja, gdy nasz lot będzie opóźniony. Jakie mamy wówczas uprawnienia?

Za opóźniony lot przysługują Ci różne uprawnienia, które zależą od długości opóźnienia oraz trasy lotu. Oto główne uprawnienia:

1. Prawo do opieki:

- ☐ Posiłki i napoje: jeśli opóźnienie wynosi co najmniej 2 godziny (dla lotów do 1500 km), 3 godziny (dla lotów wewnątrz UE powyżej 1500 km i innych lotów od 1500 km do 3500 km), lub 4 godziny (dla wszystkich innych lotów), przewoźnik jest zobowiązany zapewnić pasażerom posiłki i napoje proporcjonalne do czasu oczekiwania.
- ☐ Dwie bezpłatne rozmowy telefoniczne, e-maile lub faksy.
- ☐ Zakwaterowanie w hotelu: jeśli opóźnienie wymaga noclegu, przewoźnik powinien zapewnić zakwaterowanie oraz transport pomiędzy lotniskiem a hotelem.

2. Prawo do zwrotu kosztów lub alternatywnego transportu:

- ☐ Zwrot kosztów biletu: jeśli opóźnienie wynosi co najmniej 5 godzin, pasażer ma prawo do pełnego zwrotu kosztów biletu za nieodbyty odcinek podróży oraz za odbyty odcinek, jeśli lot nie spełnia już swojego celu w związku z planem podróży.
- ☐ Alternatywny transport: pasażer ma prawo do transportu do miejsca docelowego w najbliższym możliwym terminie lub do przebukowania lotu na inny dogodny dla niego termin, w zależności od dostępności miejsc.

3. Odszkodowanie jeśli lot jest opóźniony o co najmniej 3 godziny w stosunku do planowanej godziny przylotu:

- ☐ 250 euro dla lotów do 1500 km,
- ☐ 400 euro dla lotów wewnątrz UE powyżej 1500 km i innych lotów od 1500 km do 3500 km,
- ☐ 600 euro dla lotów powyżej 3500 km.

Odszkodowanie nie przysługuje, jeśli opóźnienie jest spowodowane nadzwyczajnymi okolicznościami, takimi jak złe warunki pogodowe, strajki, zagrożenia bezpieczeństwa czy niestabilność polityczna.

Pamiętaj: na dochodzenie odszkodowania masz 1 rok!

4. Prawo do informacji:

Przewoźnik lotniczy ma obowiązek informować pasażerów o ich prawach, w tym o przyczynach opóźnienia i przysługujących im uprawnieniach.

Jeżeli lot opóźnia się o co najmniej 5 godzin pasażer może zrezygnować z podróży za zwrotem kosztów biletu.

Pasażerowie jakich lotów mogą skorzystać z powyższych praw?

- Loty z lotniska znajdującego się na terytorium państwa członkowskiego UE - bez względu na linię lotniczą, rozporządzenie ma zastosowanie do wszystkich lotów rozpoczynających się na lotnisku w UE (do UE lub poza UE).
- Loty z lotniska znajdującego się poza UE do lotniska w UE - w przypadku lotów z lotnisk spoza UE do UE, rozporządzenie obowiązuje tylko wtedy, gdy lot jest obsługiwany przez przewoźnika lotniczego z UE.

Uprawnienia przysługują również w przypadku lotów czarterowych.

Podstawa prawna:

- [Rozporządzenie \(WE\) 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady](#)
- [Wyroku Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej w sprawie Sturgeon przeciwko Condor Flugdienst GmbH z listopada 2009 \(sygn. akt C-402/07\)](#)