

Odszkodowanie za opóźniony lub odwołany lot



Spis treści

Odszkodowanie za opóźniony lub odwołany lot – sprawdź, na co możesz liczyć	3
---	----------

Jak się ubiegać o odszkodowanie za odwołany lub opóźniony lot? Poznaj swoje prawa	4
--	----------

Złóż reklamację u przewoźnika	4
-------------------------------------	---

Złóż skargę do ULC.....	5
-------------------------	---

Ile masz czasu na złożenie wniosku o odszkodowanie za opóźniony lub odwołany lot?	7
---	---

Odszkodowanie za opóźniony lot	8
---	----------

Kiedy nie przysługuje Ci odszkodowanie za opóźniony lot?	8
---	---

Kiedy przysługuje Ci odszkodowanie za opóźniony lot?	9
---	---

Ile wynosi odszkodowanie za opóźniony lot?	9
--	---

Na jaką inną rekompensatę możesz liczyć?	10
--	----

Odszkodowanie za odwołany lot	11
--	-----------

Kiedy nie przysługuje Ci odszkodowanie za odwołany lot?.....	11
---	----

Kiedy przysługuje Ci odszkodowanie za odwołany lot?	12
--	----

Na jaką rekompensatę możesz liczyć, gdy odwołają Twój lot?.....	12
--	----

Wyobraź sobie, że planujesz swoją podróż marzeń, krótki city break czy też spotkanie biznesowe, a w ostatniej chwili dowiadujesz się, że Twój lot się nie odbędzie albo jest tak bardzo opóźniony, że i tak popsuje Ci wszelkie podróżnicze plany. Co wtedy? Czy przysługuje Ci jakieś odszkodowanie za opóźniony lub odwołany lot? Podpowiemy Ci, co najlepiej zrobić i jak sprawnie działać.

Odszkodowanie za opóźniony lub odwołany lot – sprawdź, na co możesz liczyć

Chętnie podpowiemy Ci krok po kroku czego możesz się spodziewać i co w pierwszej kolejności zrobić, by uzyskać odszkodowanie za odwołany lub opóźniony lot. Jako pasażer masz przecież swoje prawa. Gdzie znaleźć odpowiedni wzór wniosku i jak uzyskać odszkodowanie do 600 euro? Wszystkiego dowiesz się za chwilę.



Jak się ubiegać o odszkodowanie za odwołany lub opóźniony lot? Poznaj swoje prawa

Autobusy się spóźniają, pociągi się spóźniają, to i lot może się opóźnić lub zostać odwołany. Jednak nie musisz tego faktu biernie przyjmować. Możesz zacząć działać i do odpowiedzialności za tę sytuację pociągnąć konkretnego przewoźnika. Mimo, że każdego roku liczba zgłoszeń o odszkodowania za loty w Urzędzie Lotnictwa Cywilnego (ULC) wzrasta, to jednak dalej duża liczba osób nie decyduje się w ogóle na dochodzenie swoich praw. Nie rób tego błędu, działaj!

Złóż reklamację u przewoźnika

Na początek dobrze będzie, jeśli sprawdzisz regulamin przewozu konkretnej linii lotniczej, wtedy mniej rzeczy Cię zaskoczy. Sprawdź przede wszystkim czy zgadza się on z regulacjami prawnymi, które wynikają z rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. Ono właśnie reguluje prawa pasażerów linii lotniczych w Unii Europejskiej i nakłada na linie lotnicze obowiązek wypłaty odszkodowania pasażerom, których loty zostały znacznie opóźnione, odwołane lub gdy odmówiono im wejścia na pokład.

Formularze reklamacyjne przewoźników:

- [PLL LOT](#)
- [Ryanair](#)
- [Wizz Air](#)
- [KLM](#)

Gdy linie lotnicze odrzuciły reklamację lub nie dostałeś odpowiedzi w ciągu 30 dni, możesz działać dalej. Ale co konkretnie zrobić?

Złóż skargę do ULC

Skargę na naruszenie przez przewoźnika lotniczego postanowień rozporządzenia nr 261/2004/WE można wnieść właśnie do Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego tylko i wyłącznie w sytuacji:

- odmowy przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera
- odwołania lotu
- dużego opóźnienia lotu

Opis procedury składania skargi znajdziesz na stronie [ULC](#). Możesz też pobrać gotowy [formularz](#). **Pamiętaj jednak, że możesz to zrobić dopiero po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej u przewoźnika.** Rozpatrywaniem skarg pasażerów zajmuje się Komisja Ochrony Praw Pasażerów. To wyodrębniona komórka organizacyjna ULC. Pasażerowie polskojęzyczni, którzy złożą skargę do KOPP, mogą być spokojni, ponieważ zostanie ona przetłumaczona i przesłana do odpowiedniego urzędu europejskiego.

Do skargi powinieneś dołączyć:

- Kopię reklamacji skierowanej do przewoźnika
- Ksero odpowiedzi udzielonej przez przewoźnika na reklamację
- Kopię potwierdzenia rezerwacji na dany lot
- Podanie (skarga) wniesiona do Prezesa ULC powinna być wniesiona na piśmie oraz własnoręcznie podpisana przez wszystkich wnoszących albo ich pełnomocnika
- Podanie (skarga) wniesiona do Prezesa ULC drogą elektroniczną powinna być podpisana za pomocą kwalifikowanego podpisu elektronicznego

Postępowanie kończy się wydaniem przez Prezesa ULC decyzji administracyjnej, w której określa on zakres naruszenia i termin jego usunięcia. Skargę wraz z załącznikami należy wysłać do Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego na adres: ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa. Jeśli mimo otrzymania pozytywnej decyzji od Urzędu Lotnictwa Cywilnego, przewoźnik dalej nie wypłaci odszkodowania, w celu wyegzekwowania odszkodowania możesz wszcząć postępowanie sądowe.

Na stronie ULC możesz też znaleźć [listę](#) urzędów krajów Europejskich zajmujących się prawami pasażera.

Ile masz czasu na złożenie wniosku o odszkodowanie za opóźniony lub odwołany lot?

Termin przedawnienia zależy od kraju, w którym dochodzi się odszkodowania od linii lotniczych.

- Wielka Brytania (Anglia i Walia) – **6 lat** od zdarzenia
- Wielka Brytania (Szkocja) – **5 lat** od zdarzenia
- Francja – **5 lat** od zdarzenia
- Austria – **3 lata** od zdarzenia
- Niemcy – **3 lata** od zdarzenia
- Hiszpania – **10 lat** od zdarzenia
- Polska – **1 rok** (dla postępowań sądowych)

Jednak warto składać wniosek jak najszybciej, gdy potrzebne dokumenty takie jak bilety, karty pokładowe jeszcze się nigdzie nie zawieruszyły. Zgodnie z art. 7a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. (Dz. U. z 2014 r. poz. 827) o prawach konsumenta **przedsiębiorca jest zobowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania**. Zatem skargę do prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego można złożyć, jeśli od momentu złożenia reklamacji do przewoźnika lotniczego minęło 30 dni.



Odszkodowanie za opóźniony lot

Prawa pasażerów w przypadku gdy lot się opóźni uzależnione są przede wszystkim od długości tego opóźnienia. Dotyczy to zarówno lotów pasażerskich jak i czarterów. Koniecznie sprawdź czy należy Ci się odszkodowanie.

Kiedy nie przysługuje Ci odszkodowanie za opóźniony lot?

Odszkodowanie nie będzie Ci przysługiwać, jeśli do miejsca docelowego dotarłeś nie więcej niż 3 godziny później niż planowałeś. Lub gdy opóźnienie było spowodowane którąś z poniższych okoliczności:

- złe warunki pogodowe
- awaria systemu kontroli lotów
- niestabilna sytuacja polityczna
- strajk obsługi naziemnej lotniska (nie chodzi tu o strajk pracowników linii lotniczych)

Kiedy przysługuje Ci odszkodowanie za opóźniony lot?

Jeśli do lotniska docelowego dotarłeś **ponad 3 godziny później niż planowano**, wtedy możesz spróbować ubiegać się o rekompensatę.

Ile wynosi odszkodowanie za opóźniony lot?

Stawki odszkodowań są ustalone z góry przepisami prawa. Ich wysokość zależy od odległości dzielącej port wylotu od portu docelowego.

- **250 euro** – dla lotów na dystansie **do 1500 km**
- **400 euro** – dla lotów na dystansie **od 1500 km do 3500 km** (również dla lotów powyżej 3500 km, w sytuacji gdy każde z lotnisk – zarówno port startu jak i port lądowania – znajduje się na terenie Unii Europejskiej)
- **600 euro** – dla lotów na dystansie **powyżej 3500 km** (w sytuacji gdy przynajmniej jedno z lotnisk – port startu lub port lądowania – znajduje się poza terenem Unii Europejskiej)

Zapamiętaj, że 31 maja 2018 r. zapadło nowe orzeczenie Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (C-537/17). Bardzo ważne dla pasażera. Co z niego wynika? A to, że prawo do odszkodowania za duże opóźnienie lotu liczy się również w przypadku lotów łączonych do państwa trzeciego z międzylądowaniem poza UE. A konkretnie? Konkretnie, nie ma wpływu zmiana samolotu przy międzylądowaniu. Jeśli zarezerwowałeś dwa lub więcej lotów przy jednej podróży, uznaje się to za jeden lot łączony.

Na jaką inną rekompensatę możesz liczyć?

Oprócz finansowego odszkodowania, możesz domagać się od przewoźnika przysługującego Ci prawa do opieki czyli np. napoju, posiłku, noclegu, wykonania telefonu, czy transportu do miejsca zakwaterowania. Możesz się tego domagać w przypadku opóźnienia lotu o:

- **2 godziny albo więcej** – w przypadku lotów do 1500 km
- **3 lub więcej godzin** – w przypadku dłuższych lotów wewnątrz Unii Europejskiej lub innych lotów o długości pomiędzy 1500 a 3500 km
- **4 lub więcej godzin** – w przypadku lotów o odległości ponad 3500 km poza terytorium Unii Europejskiej

Jeśli natomiast opóźnienie dawno przekroczyło 5 godzin i nadal nie zrezygnowałeś z usług przewoźnika, możesz ubiegać się, a raczej żądać zwrotu kosztów biletu i zapewnienia transportu do miejsca zakwaterowania.

Odszkodowanie za odwołany lot

Niestety czasem dochodzi też do odwołania lotów. Wtedy też oczywiście możesz ubiegać się o odszkodowanie za lot.

Kiedy nie przysługuje Ci odszkodowanie za odwołany lot?

Nie masz, co liczyć na odszkodowanie za lot **jeśli przyczyną odwołania połączenia było któreś z tych nadzwyczajnych okoliczności:**

- złe warunki pogodowe
- awaria systemu kontroli lotów
- niestabilna sytuacja polityczna
- strajk obsługi naziemnej lotniska (nie chodzi tu o strajk pracowników linii lotniczych)

Odszkodowanie za odwołany lot nie przysługują Ci też, gdy:

- przewoźnik poinformował Cię o odwołaniu lotu przynajmniej z 2-tygodniowym wyprzedzeniem przed planowanym odlotem
- przewoźnik poinformował Cię z 7-dniowym wyprzedzeniem, ale oferując przy tym inne połączenie. Pamiętaj jednak, że taki zaproponowany lot musiałby się odbyć maksymalnie 2 godziny wcześniej, a skończyć 4 godziny później niż Twój odwołany lot

- przewoźnik poinformował Cię o odwołaniu lotu w okresie krótszym niż 7 dni przed planowanym czasem odlotu, ale równocześnie zaproponował inny lot – nie wcześniej niż 1 godzinę przed planowanym i przylot do miejsca docelowego nie później niż 2 godziny po planowanym

Ważną kwestią jest również informacja, że przewoźnik może zmniejszyć odszkodowanie o 50 %, jeżeli zaoferuje Ci lot alternatywny, którego czas przylotu nie przekracza czasu tego wcześniej zarezerwowanego o:

- **2 godziny** – w przypadku lotów o długości do 1500 km
- **3 godziny** – w przypadku lotów na dystansie 1500-3500 km
- **4 godziny** – jeżeli lot miał się odbyć na dystansie większym niż 3500 km

Kiedy przysługuje Ci odszkodowanie za odwołany lot?

We wszystkich pozostałych przypadkach, prócz tych opisanych wyżej, możesz ubiegać się o odszkodowanie za odwołany lot.

Na jaką rekompensatę możesz liczyć, gdy odwołają Twój lot?

Gdy odwołają Twój lot, masz prawo do:

- zwrotu kosztu biletu bądź zaoferowania innego połączenia

z punktem docelowym

- opieki: posiłków i napojów w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania, dwóch rozmów telefonicznych, dwóch przesyłek faksowych lub e-maili
- zakwaterowania w hotelu, gdy występuje konieczność dłuższego oczekiwania na lot zastępczy oraz transportu między lotniskiem a hotelem
- odszkodowania za odwołany lot w wysokości od 250 do 600 euro w zależności od długości trasy lotu

W tym przypadku również wysokość odszkodowania zależy od zasięgu podróży:

- w przypadku lotów do 1500 km – wynosi do **250 euro**
- jeśli chodzi o loty na dystansie 1500-3500 km – **400 euro**
- w przypadku lotów powyżej 3500 km – **600 euro**

Pamiętaj jednak, aby spróbować zasięgnąć wszelkich informacji na lotnisku na temat odwołania lotu. Zachowaj wszelkie rachunki, by udowodnić jakie wydatki musiałeś ponieść w związku z zaistniałą sytuacją.

Urząd Lotnictwa Cywilnego udostępnił również na swojej stronie [listę najczęściej zadawanych pytań](#) w kwestii praw pasażerów. Możesz tam śmiało zajrzeć.

Tanie-Loty.pl powstały z myślą o podróżnikach, którzy nie chcą wydawać szalonych pieniędzy na bilety, za to marzą o zwiedzaniu świata wzdłuż i wszerz. Z nami znajdziecie nie tylko loty w atrakcyjnych cenach ale także hotele, ubezpieczenia, czy wypożyczalnie samochodów.

Więcej informacji znajdziecie na naszej stronie

www.tanie-loty.com.pl

oraz



Artweb-Media sp. z o.o. sp.k. Copyright © Wszelkie prawa zastrzeżone.

Autor: Kama Olejarz

Wydawca: Artweb-Media sp. z o.o. sp.k.

ISBN: 978-83-935618-1-0