

## Odszkodowanie za opóźniony lub odwołany lot. Jak dochodzić rekompensaty?



Podróże samolotem to popularny sposób na pokonywanie dużych odległości w krótkim czasie. Często jednak opóźnienie lub wręcz odwołanie lotu może pokrzyżować wcześniejsze plany wypoczynkowe albo biznesowe. Czy w takiej sytuacji pasażer w każdym przypadku może dochodzić rekompensaty od przewoźnika lotniczego? W jaki sposób skutecznie dochodzić odszkodowania i w jakiej wysokości?



## **Do jakich lotów stosuje się przepisy unijne o odszkodowaniach lotniczych?**

Unijny ustawodawca uregulował kwestię rekompensat za niewłaściwą realizację usługi przewozu lotniczego w rozporządzeniu 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. Jako takie, rozumieć należy sytuację, w której lot zostaje odwołany, znacząco opóźniony lub przypadek, gdy pasażer nie zostaje wpuszczony na pokład samolotu z uwagi na tzw. "overbooking". Mowa tutaj o praktyce przewoźników polegającej na sprzedaży większej ilości biletów aniżeli miejsc w samolocie.

Rozporządzenie powinno być bezpośrednio stosowane we wszystkich państwach należących do Unii Europejskiej lub EOG. Niezależnie więc od tego, czy opóźnienie lub odwołanie lotu miało miejsce na lotnisku w Polsce, Niemczech, czy Hiszpanii, zasady ubiegania się o odszkodowanie będą wyglądały bardzo podobnie. Warto pamiętać, że pod pojęciem lotu wewnątrzwspólnotowego, unijny ustawodawca rozumie następujące loty:

- loty, które startują i lądują na lotniskach położonych w krajach należących do Unii lub EOG;
- loty, które tylko rozpoczynają się na lotnisku położonym w kraju należącym do Unii lub EOG;
- loty, które tylko kończą się na lotnisku położonym w kraju należącym do Unii lub EOG pod warunkiem, że przewoźnik realizujący rejs jest spółką zarejestrowaną w jednym z państw członkowskich Unii Europejskiej.

Stosownie do brzmienia art. 3 ust. 1 rozporządzenia nr 261/2004, przepisy aktu prawnego stosuje się do pasażerów odlatujących z lotniska w kraju, do którego stosuje się przepisy unijne albo lądujących na lotnisku w państwie członkowskim pod warunkiem, że:

- pasażerowie posiadają potwierdzoną rezerwację na dany lot i stawiają się do odprawy zgodnie z informacjami podanymi przez przewoźnika, a w przypadku ich braku, minimum 45 minut przed planowaną godziną odlotu,
- pasażerowie korzystają ze standardowej i powszechnie dostępnej oferty przewoźnika, nie lecą zaś bezpłatnie lub na podstawie taryfy lub programu zniżkowego (np. Miles&More).

Warto pamiętać, że w przypadku innych lotów międzynarodowych, pasażerowie korzystają z ochrony przysługującej im na podstawie Konwencji Montrealskiej. Jest to akt prawa międzynarodowego, który przyznaje pasażerom prawo do odszkodowania w przypadku lotów opóźnionych lub odwołanych, ale tylko wówczas, gdy owo zakłócenie lotu wywołało szkodę finansową po stronie pasażera.

## **Kiedy pasażerowie mogą domagać się odszkodowania za opóźniony lot?**

Prawo do odszkodowania w przypadku opóźnionego lotu powstaje, jeżeli samolot dotrze do celu podróży minimum 3 godziny po planowanym przylocie. Opóźnienie musi być więc odpowiednio duże i nie będzie przysługiwało, jeżeli pilot zdoła nadrobić stratę podczas lotu (np. samolot wyleciał z 4-godzinny opóźnieniem, ale wylądował już z poślizgiem 2,5 godziny). Dzieje się tak z uwagi na fakt, że czas opóźnienia liczony jest nie od momentu planowanego startu, ale od momentu planowanego lądowania. Jeśli opóźnienie przekroczy 5 godzin, pasażerowi przysługuje możliwość złożenia rezygnacji z lotu i otrzymania zwrotu ceny uiszczonej za bilety lub roszczenie o zorganizowanie dla niego alternatywnego lotu.

To co istotne to fakt, że ww. odszkodowanie nie jest uzależnione od wystąpienia szkody po stronie pasażera. Każdorazowo, jeśli pasażer doświadczy opóźnienia o czasie trwania wynikającym z ustawy, ma on prawo do jego uzyskania. Co więcej, jeśli pasażer podróżuje z dzieckiem, ma możliwość dochodzenia rekompensaty zarówno za siebie jak i za swojego podopiecznego. Jeśli z kolei pasażer jest w podróży biznesowej, za którą koszty pokrywa pracodawca, owa rekompensata będzie w dalszym ciągu przysługiwała pasażerowi, nie płatnikowi. Odszkodowanie jest bowiem powiązane bezpośrednio z utrudnieniami, z którymi musiał borykać się konkretny podróżny.

Niezależnie od rekompensaty za opóźnione dotarcie samolotu do celu, na przewoźniku lotniczym spoczywa obowiązek zapewnienia pasażerom pomocy, jeżeli ma uzasadnione podstawy, aby przypuszczać, że lot zostanie opóźniony o minimum:

- 2 godziny dla lotów do 1500 km,
- 3 godziny dla lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1500 km oraz pozostałych między 1500, ale krótszych, niż 3500 km,
- 4 godziny w przypadku pozostałych lotów.

Pomoc pasażerom obejmuje przede wszystkim posiłki i napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania, darmowe rozmowy telefoniczne, korespondencje mailowe, faksowe lub dalekopisy. Jeżeli opóźnienie ma przedłużyć się na następny dzień, przewoźnik powinien opłacić także pobyt w hotelu oraz transport z lotniska i na lotnisko. Jeżeli pasażer będzie musiał pokryć te wydatki z własnej kieszeni, ma prawo dochodzić ich zwrotu.

# Rekompensata za odwołany lot. Czy należy się odszkodowanie?

W przypadku odwołania lotu przewoźnik jest zobowiązany do zapłaty rekompensaty, chyba że poinformuje o tym fakcie pasażerów z odpowiednim wyprzedzeniem:

- poinformowanie pasażerów z minimum 2 tygodniowym wyprzedzeniem o odwołaniu lotu znosi całkowicie konieczność wypłaty odszkodowania,
- poinformowanie pasażerów z wyprzedzeniem od 14 do 7 dni wyłącza obowiązek wypłaty odszkodowania pod warunkiem, że pasażerowie otrzymają propozycję zmiany planu podróży, która pozwoli im na wylot z maksymalnie dwugodzinnym wyprzedzeniem i przylot do celu z nie więcej, niż czterogodzinnym opóźnieniem,
- poinformowanie pasażerów z wyprzedzeniem krótszym, niż 7 dni wyłącza obowiązek wypłaty odszkodowania pod warunkiem, że pasażerowie otrzymają propozycję zmiany planu podróży, która pozwoli im na wylot z maksymalnie godzinnym wyprzedzeniem i przylot do celu z nie więcej, niż dwugodzinnym opóźnieniem.

Niezależnie od rekompensaty pasażerowie powinni otrzymać pomoc podobną, jak w przypadku opóźnienia lotu, a także szczegółowe wyjaśnienia dotyczące alternatywnego połączenia. Oczywiście chodzi o sytuacje, kiedy to przewoźnik odwołał lot. Jeżeli z podróży zrezygnował pasażer, np. z uwagi na chorobę, to rekompensata nie należy się niezależnie od terminu i przyczyny odwołania lotu.

Należy wskazać, że Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej w sprawie C-263/20 Airhelp Ltd vs Laudamotion GmbH uznał, że równoznaczne z odwołaniem lotu jest również jego przyspieszenie o więcej, niż godzinę. Jak wskazał TSUE, w wyniku nieprawidłowego wykonania usługi pasażerowie tracą możliwość zarządzania własnym czasem i realizacji pobytu w zaplanowany sposób.

## W jaki sposób wylicza się wysokość odszkodowania?

Odszkodowanie za opóźniony lub odwołany lot ma charakter ryczałtowy. Co to oznacza? Że jego wypłata nie jest zindywidualizowana, a ustalona wprost w przepisach rozporządzenia. Wysokość [odszkodowań lotniczych](#) jest uzależniona od długości docelowego rejsu lotniczego i wynosi:

- 250 euro dla wszystkich lotów o długości do 1500 km,
- 400 euro dla wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości od 1500 do 3500 kilometrów,
- 600 euro dla wszystkich innych lotów.

Niezależnie od powyższego, jeśli pasażerowi w związku z zaistniałym opóźnieniem lub odwołaniem lotu, ponieśli jakieś dodatkowe koszty, które udokumentowali, przewoźnik co do zasady będzie zobligowany do zwrotu mu poniesionych w ten sposób kosztów.

## Kiedy odszkodowanie lotnicze nie przysługuje?

Prawo do dochodzenia odszkodowania od linii lotniczych nie ma charakteru bezwzględne. Przewoźnik ma prawo odmówić wypłaty rekompensaty pod warunkiem, że wykaże, że opóźnienie lub odwołanie lotu zostało spowodowane wystąpieniem okoliczności niezależnych od przewoźnika, którym - podejmując racjonalne i uzasadnione działania - nie dało się zapobiec. Jak wskazuje Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej w sprawach C-402/07 oraz C-432/07, przykładami takiej siły wyższej mogą być np.:

- niekorzystne warunki atmosferyczne uniemożliwiające bezpieczne rozpoczęcie lotu,
- zagrożenie bezpieczeństwa (np. informacja o ładunku wybuchowym podłożonym w samolocie),
- strajki strony trzeciej uniemożliwiające świadczenie usługi przewozu (np. strajk personelu lotniska),
- ukryte wady maszyny, które nie mają związku z jej nieprawidłową eksploatacją lub konserwacją.

Ważne jest, że to na przewoźniku spoczywa ciężar dowodu wykazania siły wyższej. Co więcej, musi on podać konkretną przyczynę odmowy wypłaty rekompensaty. Nie może po prostu w odpowiedzi na reklamację napisać, że odmawia wypłaty pieniędzy. Wystąpienie nadzwyczajnych okoliczności jest jednym z najczęściej pojawiających się argumentów, jeśli chodzi o odmowy wypłaty odszkodowań. Warto pamiętać, że nie w każdym przypadku niepomyślne warunki atmosferyczne czy strajk obsługi będzie zwalniał przewoźnika z odpowiedzialności. Wszystko bowiem zależy od tego, czy przewoźnik mógł przewidzieć lub zapobiec takim okolicznościom. Dla przykładu, jeśli lot nie odbył się, gdyż obsługa przewoźnika odstąpiła od pracy z uwagi na niezapewnienie im godnych warunków, przyjmuje się, że to linia lotnicza jest odpowiedzialna za taki stan rzeczy. Jej obowiązkiem jest bowiem zagwarantować, aby pracownicy świadczyli pracę w warunkach godnych i sprawiedliwych.

Należy jednocześnie pamiętać o tym, że jeśli do opóźnienia lub odwołania lotu dojdzie wskutek okoliczności zawinionych przez pasażera -najczęściej z uwagi na jego niewłaściwe zachowanie - przewoźnik będzie miał także pełne prawo odmówić takiemu pasażerowi zarówno wstępu na pokład jak i wypłaty rekompensaty.

## Jak dochodzić odszkodowań lotniczych?

Stosownie do brzmienia art. 205c ustawy prawo lotnicze prawo do dochodzenia odszkodowania na gruncie unijnego rozporządzenia zależy od wyczerpania postępowania reklamacyjnego. Postępowanie reklamacyjne uważa się za wyczerpane, jeżeli przewoźnik odpowiedział na skargę niezgodnie z oczekiwaniami pasażera lub też nie udzielił odpowiedzi wcale w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji.

Do reklamacji usługi lotniczej warto się dobrze przygotować. W szczególności pasażer powinien zadbać o zgromadzenie dokumentacji na potrzeby postępowania. Obok reklamacji warto przygotować kartę pokładową (*ang. boarding pass*). To na niej znajdują się wszystkie szczegóły dotyczące zarezerwowanego lotu. Należy dołączyć także wszystkie rachunki i pokwitowania za koszty poniesione w związku z powstałym opóźnieniem lub odwołaniem lotu. Jeśli pasażer posiada jakiegokolwiek wiadomości czy komunikaty otrzymane od linii lotniczej, powinien także uwzględnić je w ramach dokumentacji reklamacyjnej.

Z dochodzeniem odszkodowania nie warto zwlekać zbyt długo. Roszczenia przysługujące na gruncie unijnego rozporządzenia przedawniają się z upływem 1 roku od dnia wykonania przewozu, a jeżeli przewóz nie został wykonany, od dnia, kiedy miał być wykonany. Aby zwiększyć szansę na wygraną, skorzystaj z pomocy profesjonalistów! Eksperti ze SkySupport doskonale znają realia dochodzenia odszkodowań, a także prowadzenia postępowań sądowych. Ich wsparcie zwiększy twoje szanse na uzyskanie odszkodowania oraz skróci czas oczekiwania na rozstrzygnięcie.