



## ODSZKODOWANIA LOTNICZE – PORADNIK DLA FIRM CZŁONKOWSKICH POLSKO-NIEMIECKIEJ IZBY PRZEMYSŁOWO-HANDLOWEJ



Czy wiedz Państwo, iż w Polsce tylko 2% podróżnych, których loty były opóźnione lub odwołane dochodzi należnego im według prawa odszkodowania od linii lotniczych? Warto dowiedzieć się, jakie prawa przysługują każdemu pasażerowi linii lotniczych. W wielu przypadkach w łatwy sposób można uzyskać odszkodowanie **w wysokości 250 euro, 400 euro lub 600 euro dla jednego pasażera.**

### Kiedy można domagać się odszkodowania?

Przepisy prawa UE wprowadzają minimalne i ujednolicone zasady ochrony praw pasażerów linii lotniczych. Szczegółowe zasady przyznawania odszkodowań i świadczeń związanych z zakłóceniem podróży lotniczej reguluje Rozporządzenie (WE) NR 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r.

**Każdy pasażer (zarówno w ramach lotu prywatnego, jak i służbowego) może domagać się odszkodowania od linii lotniczej w razie zakłóceń podróży samolotem spowodowanych:**

- **opóźnieniem lotu (opóźnienie musi wynosić minimum 3h);**
- **odwołaniem lotu;**
- **odmową przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera.**



## Opóźnienie lotu

Opóźnienie lotu to zdecydowanie najczęstsza z sytuacji, która może się nam przytrafić. Po pierwsze należy pamiętać, że warunkiem ubiegania się o odszkodowanie jest posiadanie potwierdzonej rezerwacji na dany lot, a także stawienie się na odprawę w czasie wskazanym przez przewoźnika. Przysługujące pasażerowi prawa zależą od czasu i przyczyn opóźnienia oraz długości lotu.

## Ile wynosi odszkodowanie za opóźniony lot?

Odszkodowania można domagać się w trzech różnych wysokościach – **250 euro, 400 euro, 600 euro** – w zależności od długości lotu, który został zakłócony.

Przy obliczaniu kwoty bierze się pod uwagę odległość pomiędzy miejscem wylotu a docelowym miejscem lądowania.

<b>250 euro</b>	Loty o długości do 1 500 km	np.: lot z Warszawy do Krakowa lub lot z Warszawy do Berlina
<b>400 euro</b>	Loty wewnątrz Unii Europejskiej dłuższe niż 1 500 km oraz inne loty o długości od 1 500 do 3 500 km	np.: lot z Krakowa do Lizbony lub lot z Katowic do Ankary
<b>600 euro</b>	Wszystkie pozostałe loty	np.: lot Poznań do Nowego Jorku lub lot z Warszawy do Pekinu

**UWAGA! Odszkodowanie przysługują indywidualnie każdemu pasażerowi. Przykładowo, dla grupy 4 osobowej lecącej z Krakowa do Lizbony suma odszkodowania może wynieść nawet 1 600 euro.**

Linie lotnicze mogą zmniejszyć kwotę odszkodowania, jeśli zaoferowano nam lot alternatywny.

opiekun merytoryczny:

**MIKULSKI**  
& WSPÓLNICY  
radcowie prawni i adwokaci



### **Kiedy odszkodowanie nie przysługuje?**

Jeśli opóźnienie lotu jest spowodowane:

- złymi warunkami atmosferycznymi,
- konfliktami wojennymi,
- innymi wyjątkowymi okolicznościami niezależnymi od przewoźnika, których nie mógł on uniknąć pomimo podjętych starań

- wówczas roszczenie o odszkodowanie będzie odrzucone. Przewoźnik musi jednak dobrze udokumentować takie okoliczności.

**UWAGA! Linie lotnicze często powołują się właśnie na "wyjątkowe okoliczności", choć w rzeczywistości opóźnienie było przez te linie zawinione. Ta przesłanka jest przedmiotem największych sporów w przypadku złożenia reklamacji. Zawsze warto jednak walczyć – często jest to walka wygrana przez pasażera, który finalnie otrzymuje odszkodowanie na konto.**

Dodatkowo, prawo do odszkodowanie nie przysługuje pasażerom podróżującym bezpłatnie lub na podstawie taryfy zniżkowej, która nie jest bezpośrednio lub pośrednio dostępna powszechnie. Ograniczenie to nie dotyczy biletów wydanych w ramach programu lojalnościowego.

### **Podróż służbowa – komu należy się odszkodowanie?**

W przypadku podróży służbowych odszkodowanie należy się zawsze pasażerowi lotu, a nie pracodawcy/firmie, która płaciła za bilet. Może to być zatem dodatkowy bonus dla pracownika – możliwość uzyskania odszkodowania za służbowy lot na swoje prywatne konto!



## Czy pasażerowi przysługują jakieś dodatkowe prawa w przypadku zakłóceń w podróży?

Zakłócenia w podróżach lotniczych wiążą się niejednokrotnie z dużymi uciążliwościami, jak np.: koniecznością zorganizowania dodatkowego, nieplanowego posiłku, noclegu lub transportu. W takich sytuacjach, niezależnie od uprawnienia do ubiegania się o odszkodowanie, pasażerom przysługuje prawo do uzyskania opieki od przewoźnika.

Linie lotnicze są zobowiązane do bezpłatnego zapewnienia pasażerom:

- posiłków i napojów w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania,
- zakwaterowania w hotelu w przypadku: – gdy występuje konieczność pobytu przez jedną albo więcej nocy, lub – gdy zachodzi konieczność pobytu dłuższego niż planowany przez pasażera,
- transportu pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania (hotelem lub innym).

Jeżeli powyższych świadczeń nie otrzymasz i będziesz je musiał sobie zapewnić we własnym zakresie, koniecznie zachowaj paragony i rachunki – przysługuje ci bowiem zwrot poniesionych kosztów. Prawo do opieki przysługuje zawsze, niezależnie od powodu zakłóceń w locie i winy linii lotniczej.

Ponadto, pasażerom przysługują bezpłatnie dwie rozmowy telefoniczne, dwie przesyłki faksowe lub e-mailowe.

**UWAGA! Skorzystanie z prawa do opieki nie pozbawia pasażera prawa do ubiegania się o odszkodowanie lotnicze.**



## Odwołanie lotu

W przypadku odwołania lotu, pasażerowie, których to odwołanie dotyczy, mają prawo do odszkodowania, o ile nie zostali poinformowani o odwołaniu w odpowiednim czasie przed planowym odlotem i nie zaoferowano im zmiany planu podróży.

Wysokość odszkodowania wynosi 250 euro w stosunku do lotów do 1500 km, 400 euro jeśli dystans liczy od 1500 do 3500 km i 600 euro dla lotów dalszych. Istnieje tu jednak szereg sytuacji, w których odszkodowania nie otrzymamy.

<b>Brak możliwości dochodzenia odszkodowania:</b>	
informacja o odwołaniu na co najmniej <u>dwa tygodnie</u> przed planowanym czasem odlotu	
informacja o odwołaniu w okresie <u>od dwóch tygodni do siedmiu dni</u> przed planowym czasem odlotu	+ oferta zmiany podróży, umożliwiająca wylot najpóźniej <i>dwie godziny</i> przed planowym czasem odlotu i dotarcie do miejsca docelowego najwyżej <i>cztery godziny</i> po planowym czasie przylotu
informacja o odwołaniu w okresie <u>krótszym niż siedem dni</u> przed planowym czasem odlotu	+ oferta zmiany podróży umożliwiająca wylot nie więcej niż <i>godzinę</i> przed planowym czasem odlotu i dotarcie do miejsca docelowego najwyżej <i>dwie godziny</i> po planowym czasie przylotu.



## Odmowa wejścia na pokład samolotu

Niestety czasem zdarzają się sytuacje, gdy przewoźnik sprzedał więcej biletów niż jest miejsc w samolocie na dany lot (tzw. overbooking). Wówczas możliwe są dwa rozwiązania:

- zaproponowanie chętnym osobom rezygnacji z lotu z ustaleniem indywidualnych korzyści;
- zaproponowanie zwrotu kosztów biletu w terminie 7 dni.

Jeżeli nikt się na to nie zgodzi przewoźnik ma prawo odmówić niektórym pasażerom prawa wejścia na pokład. Jeśli spotka cię taka sytuacja masz prawo do: odszkodowania (od 250 do 600 euro w zależności od długości rejsu), zwrotu ceny biletu, zmiany planów podróży oraz opieki (wyżywienie, nocleg itp.)

## Jakie dokumenty mogą okazać się pomocne przy ubieganiu się o odszkodowanie ?

**Zawsze pamiętaj, aby po podróży zachować:**

- 
- **dokumenty rezerwacji,**
  - **karty pokładowe,**
  - **rachunki dotyczące poniesionych kosztów.**
- 

Dokumenty te będą niezbędne, jeżeli zdecydujesz się wystąpić o odszkodowanie.

Przydać się mogą również: kwity bagażowe, zaświadczenia o zaistniałej sytuacji wydane przez przewoźnika, dokumentacja zdjęciowa (np. zdjęcia tablicy, odlotów w związku z opóźnieniem lotu).



## Czy odszkodowanie dotyczy lotów z całego świata?

Rozporządzenie regulujące prawa pasażera dotyczy lotów odbywających się w unijnej przestrzeni powietrznej, a ściślej lotów:

- odbywających się z terytorium UE,
- odbywających się z terytorium państw trzecich i kończących się na terytorium UE, o ile przewoźnik lotniczy obsługujący dany lot spoza UE jest przewoźnikiem wspólnotowym, tj. jest zarejestrowany na terytorium UE.

W wyjątkowych sytuacjach – gdy pasażer otrzymał już korzyści lub odszkodowanie oraz udzielono mu opieki w kraju trzecim, wówczas uprawnienia, przyznane w oparciu o rozporządzenie, nie przysługują.

Innymi słowy, uprawnienie do dochodzenia odszkodowania zależy od trasy podróży i od siedziby linii lotniczej – przewoźnika obsługującego dany lot.

Możliwość dochodzenia odszkodowania – w zależności od trasy podróży przedstawia poniższy schemat:

<b>Loty wewnątrz UE i loty z UE do państw poza obszarem UE</b>	prawo do odszkodowania przysługuje bez względu na siedzibę linii lotniczej
<b>Loty z państw spoza obszaru UE do UE</b>	prawo do odszkodowania przysługuje, o ile linia lotnicza jest zarejestrowana na terenie UE
<b>Loty z państw spoza UE do innych państw poza obszarem UE</b>	odszkodowanie nie przysługuje bez względu na siedzibę linii lotniczej



### Co w przypadku lotu z przesiadką?

Warto pamiętać o tym, że w przypadku tzw. lotów łączonych, czyli innymi słowy lotów z przesiadkami, istotne jest miejsce docelowe, czyli miejsce lądowania ostatniego lotu.

Przykładowo, jeśli mamy do czynienia z lotem łączonym z Warszawy do Pekinu, podczas którego pasażer przesiada się na lotnisku w Moskwie, także wówczas pasażer ten będzie mógł skorzystać z uprawnień przyznanych przez przepisy unijne, ponieważ miejsce rozpoczęcia podróży znajduje się na terytorium Unii Europejskiej.

Natomiast odległość, jaka będzie brana pod uwagę przy obliczaniu wysokości odszkodowania, będzie liczona w oparciu o metodę ortodromiczną.

Oznacza to, że liczyć się będzie bezpośrednia odległość pomiędzy miejscem odlotu, a miejscem docelowym bez względu na rzeczywiście przebytą trasę. Odnosząc się do powyższego przykładu, liczyć się będzie bezpośrednia odległość pomiędzy Warszawą a Pekinem (6 951 km), a nie łączna odległość pomiędzy Warszawą i Moskwą a Moskwą i Pekinem (10 342 km).

### Czy można dochodzić dalszego odszkodowania?

W żadnym wypadku uzyskanie zryczałtowanego odszkodowania na podstawie rozporządzenia nie zamyka drogi do dochodzenia dalszego odszkodowania, np. gdy poniesiona przez pasażera szkoda okazała się wyższa niż przewidziane w przepisach ryczałtowe odszkodowanie. Odszkodowanie uzyskane na podstawie rozporządzenia może zostać potrącone z takiego odszkodowania.





### **Jak możesz ubiegać się o odszkodowanie?**

Jeżeli przydarzyły się Państwu nieprzyjemne przygody w trakcie podróży samolotem i podejrzewasz, że może przysługiwać ci odszkodowanie, nie wahaj się, działaj!. Najbezpieczniej i najszybciej jest zwrócić się o pomoc do zaufanego podmiotu, który specjalizuje się w odzyskiwaniu odszkodowań lotniczych.

Takim podmiotem jest kancelaria Mikulski & Wspólnicy Radcowie Prawni i Adwokaci sp.k. oraz prowadzona przez nas usługa Aircompensation.

**Jeżeli Państwa podróż lotnicza przebiegła z zakłóceniami, zachęcamy do sprawdzenia czy przysługuje Państwu odszkodowanie poprzez wypełnienie formularza na stronie:  
[www.aircompensation24.com](http://www.aircompensation24.com)**

**W przypadku pytań zapraszamy do kontaktu:**

Tel: +48 728 218 233  
[info@aircompensation24.com](mailto:info@aircompensation24.com)