

Roszczenia pasażerów związane z podróżą samolotem

Materiał przygotowany w ramach edukacji prawnej, zmierzającej do zwiększenia
świadomości prawnej społeczeństwa przez:

Kancelarię Radcy Prawnego

dr Małgorzaty Maliszewskiej

ul. Szczęśliwicka 27a lok. 3, 02-323 Warszawa

tel.(22) 822 30 30, prawnik@drmaliszewskakancelaria.com



Akty prawne regulujące roszczenia podróżnych

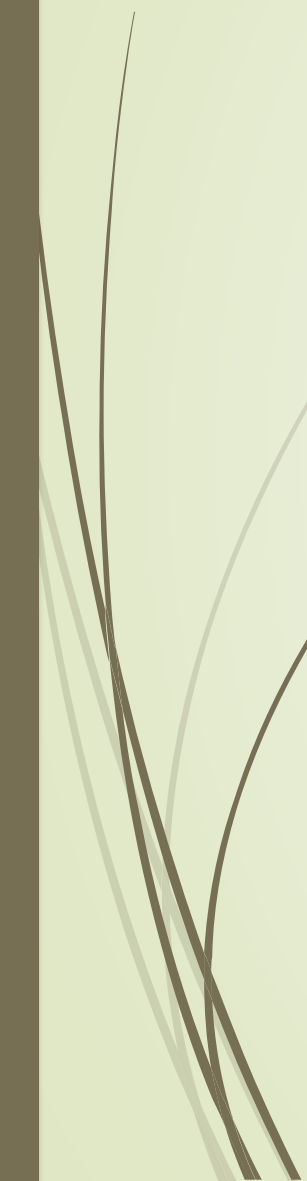
Konwencja warszawska

- Umowa o ujednostajnieniu niektórych prawideł, dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, podpisana w Warszawie dnia 12 października 1929 r.
- Jej tekst sporządzono tylko w języku francuskim. Do 152 państw-stron należy również Polska, która jest depozytariuszem konwencji.
- W chwili podpisania akt ten miał stanowić podstawę międzynarodowych podróży lotniczych. Jego treść obejmują m.in. obowiązkowe bilety, karty pokładowe, pokwitowania za bagaż rejestrowany. Również odpowiedzialność w przypadku obrażeń ciała lub śmierci została wprowadzona przez Konwencję warszawską. Początkowo podpisało ją 156 członków.
- Traktat ten był kilkakrotnie modyfikowany w celu uwzględnienia zmian, które zachodziły w stale rozwijającym się przemyśle lotniczym. Zmiany zostały wprowadzone w Hadze w 1955 r., a następnie w Gwatemali prawie 20 lat później.

Najważniejsze postanowienia Konwencji warszawskiej

- określenie czym jest międzynarodowy przewóz, według której ustala się zakres zastosowania konwencji;
- ujednolicenie postanowień dotyczących dokumentów przewozowych - biletu podróży, kwitu bagażowego i przewozowego listu lotniczego, z określeniem ich mocy dowodowej i danych, jakie powinny być w nich zawarte;
- ujednolicenie postanowień dotyczących odpowiedzialności przewoźnika lotniczego:
 - – odpowiedzialność oparta na domniemaniu winy przewoźnika za szkody powstałe w związku z przewozem pasażerów, bagażu i towarów;

- – możliwość uwolnienia się od odpowiedzialności w razie udowodnienia przez przewoźnika (przerzucony ciężar dowodu), że przedsięwziął wszystkie środki w celu uniknięcia szkody lub nie mógł ich przedsięwziąć, przy czym w razie udowodnienia, że wina poszkodowanego spowodowała szkodę lub się do niej przyczyniła, sąd może uchylić lub złagodzić odpowiedzialność przewoźnika;
- – kwotowe ograniczenie odpowiedzialności określone we frankach francuskich o zawartości 65,5 mg złota dziewięćsetnej próby (tzw. frank Poincaré - FP);
- – możliwość zniesienia lub podwyższenia kwotowych limitów odszkodowania w drodze umowy stron;
- – niemożliwość powoływania się przewoźnika na postanowienia wykluczające lub ograniczające jego odpowiedzialność, jeżeli szkoda wynikła z jego podstępu lub winy, która według prawa sądu orzekającego uważana jest za równoznaczną z podstępem, oraz w przypadku braku właściwie wystawionych dokumentów przewozowych;

- 
- 
- możliwość dochodzenia roszczeń, według wyboru powoda, na terytorium jednego z państw-stron konwencji bądź przed sądem miejsca zamieszkania (domicylu) przewoźnika, głównej siedziby jego przedsiębiorstwa lub miejsca, gdzie posiada on zakład, za którego pośrednictwem umowa została zawarta, bądź przed sądem miejsca przeznaczenia przewozu;
 - nieważność klauzul umownych uchylających zastosowanie postanowień konwencji, z pewnymi wyjątkami dotyczącymi klauzul arbitrażowych przy przewozach towarów.

Konwencja montrealaska

- Konwencja o ujednostajnieniu niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, sporządzona w Montrealu dnia 28 maja 1999 r.
- Dokument był odpowiedzią za zmiany i unowocześnienie jakie miało miejsce w lotnictwie od czasu podpisania Konwencji warszawskiej.
- Jednym z najważniejszych zmian jest przejście do koncepcji odpowiedzialności obiektywnej. Nowe przepisy mówiące o tym, że to przewoźnicy lotniczy ponoszą ścisłą odpowiedzialność za to, co dzieje się podczas ich lotów oraz za wyniki ich działalności, oznaczały, że ciężar dowodu przy dochodzeniu odszkodowania nie spoczywał już na pasażerach. Doprowadziło to do tego, że to linie lotnicze muszą udowodnić, że dołożyły wszelkich starań, aby uniknąć zakłóceń i wypadków w celu uniknięcia odpowiedzialności za szkody.

- 
- Nowa konwencja zmodernizowała również inne aspekty podróży lotniczych. Na przykład: bilety elektroniczne i inne dokumenty podróży mogły być od teraz dostarczane w formie cyfrowej.
 - Konwencja montrealaska porusza kwestie:
 - 1) opóźnienia i odwołania lotów (opieka oraz zwrot kosztów)
 - 2) opóźnienia, utratę lub zniszczenie bagażu za które ponosi odpowiedzialność przewoźnik
 - 3) obrażeń ciała lub śmierci pasażera podczas podróży samolotem
 - Pod pojęciem szkody w rozumieniu art. 21 i następnych konwencji mieści się zarówno uszczerbek materialny, jak i krzywda, zatem odszkodowanie zawiera w sobie także element zadośćuczynienia.



Rozporządzenie (WE) nr 889/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 maja 2002 r. zmieniające rozporządzenie Rady (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków lotniczych

- 
- Rozporządzenie dotyczy poszerzenia zakresu zastosowania Konwencji montrealskiej. Konwencja ta nie była stosowana do przewozów wewnątrz krajowych, przewozów rozpoczynających się oraz kończących się w państwach niebędących jej stronami oraz przewozów między terytoriami państw, z których jedynie jedno przystąpiło do Konwencji. Tekst Konwencji wyraźnie ograniczał zakres zastosowania wyłącznie do lotów międzynarodowych na terytorium Unii Europejskiej, to jednak na mocy Rozporządzenia 889/2002, przepisy Konwencji stosuje się także w przypadku lotów wewnątrzwspólnotowych oraz lotów wewnętrznych każdego państwa członkowskiego.



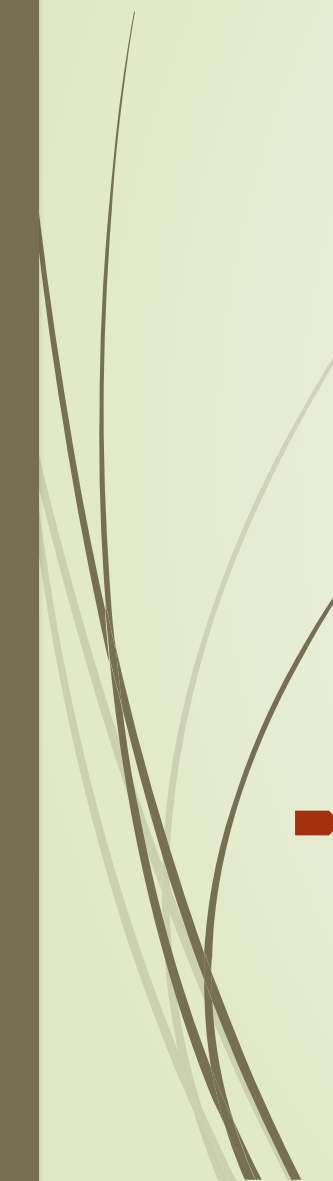
Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające Rozporządzenie (EWG) nr 295/91

- Rozporządzenie (WE) 261/2004 można uznać za przedłużenie Konwencji Montrealskiej. Oba akty prawne mają na celu ochronę praw pasażerów linii lotniczych. Komisja Europejska rozszerzyła jednak tę ochronę w 2004 roku, decydując, że linie lotnicze powinny również wypłacić odszkodowanie za czas, który podróżny stracił z powodu opóźnionego lub odwołanego lotu. Od 2009 roku wskazuje się, że opóźnienia dłuższe niż 3 godziny powinny być rekompensowane w taki sam sposób jak odwołania lotów. Rozporządzenie (WE) 261/2004 obejmuje wyłącznie loty obsługiwane przez europejskich przewoźników lub loty w obrębie Unii Europejskiej.
- Gwarantuje pasażerom otrzymanie rekompensaty za czas stracony w wyniku zakłócenia, a nie tylko rekompensatę za ewentualną stratę finansową wynikającą z opóźnienia lub odwołania lotu, czy utraty i zniszczenia bagażu. Konwencja montrealska skupiła się bardziej na szkodach, jakie linia lotnicza może wyrządzić pasażerom, natomiast w rozporządzeniu europejskim rozważono bardziej abstrakcyjną koncepcję, czyli odszkodowanie za utratę czasu.



Rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą

- Zgodnie z tym rozporządzeniem porty lotnicze oraz linie lotnicze mają obowiązek udzielenia bezpłatnej pomocy pasażerom wymagającym asysty.
- Jego celem jest umożliwienie osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej (w tym spowodowanej wiekiem) korzystania z komunikacji lotniczej w sposób porównywalny z możliwościami, jakie mają inni pełnosprawni obywatele Unii Europejskiej.

- 
- 
- Rozporządzenie nakłada na przewoźników lotniczych i zarządzających portami lotniczymi szereg wymogów w zakresie zapewnienia pomocy osobom niepełnosprawnym i o ograniczonej sprawności ruchowej. Jednocześnie w odniesieniu do osób niepełnosprawnych dąży do stworzenia mechanizmu wcześniejszego powiadamiania przewoźników lotniczych o konieczności zapewnienia pomocy osobom, których to dotyczy, oraz do wprowadzenia ściśle określonych i zharmonizowanych na terenie Unii Europejskiej odstępstw od obowiązku udzielenia pomocy, opartych głównie na mających zastosowanie wymogach bezpieczeństwa ustanowionych prawem międzynarodowym, wspólnotowym lub krajowym.
 - Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego pomoc zagwarantowana jest na terenie Unii Europejskiej, niemniej jednak pomoc osobom niepełnosprawnym oferowana jest na większości lotnisk na świecie.



Rozporządzenie (WE) nr 1008/2008 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 24 września 2008 r. w sprawie wspólnych zasad wykonywania przez przewoźów lotniczych na terenie Wspólnoty



- Rozporządzenie dotyczy głównie obowiązku informacyjnego nałożonego na przewoźnika lotniczego. Wskazuje, iż ostateczna cena, którą należy zapłacić, jest zawsze wskazywana i zawiera obowiązujące taryfy lotnicze i stawki lotnicze, a także wszystkie należne podatki, dopłaty, opłaty i należności, które są niemożliwe do uniknięcia i możliwe do przewidzenia w chwili publikacji. Poza wskazaniem ostatecznej ceny, taryfy muszą obejmować wszystkie należne podatki, opłaty obowiązkowe (np. lotniskowe, paliwowe), dopłaty i opłaty dodatkowe. Informacje o opcjonalnych (dodatkowych) dopłatach do ceny powinny być przekazywane w sposób wyraźny, przejrzysty i jednoznaczny na początku procesu rezerwacji. Wyrażenie na nie zgody przez pasażera musi być dobrowolne, tj. przez zaznaczenie wybranej opcji opt-in. Nie jest zatem dopuszczalne automatyczne włączanie opłat za usługi dodatkowe (np. ubezpieczenie z tytułu rezygnacji z podróży) do ceny przelotu, nawet jeżeli konsument ma prawo do rezygnacji z tej opcji opt – out.



Ustawodawstwo polskie (Ustawa z dnia 3 lipca 2002 r. Prawo lotnicze)

- Ustawa z dnia 3 lipca 2002 r. - Prawo lotnicze kompleksowo reguluje stosunki prawne z zakresu lotnictwa cywilnego. Należy jednak pamiętać, o pierwszeństwie stosowania w tym zakresie ratyfikowanych umów międzynarodowych, o ile wyrażne ich postanowienia nie stanowią inaczej.
- Przepisy Prawa lotniczego zgodnie z postanowieniami tej ustawy stosuje się do polskiego lotnictwa cywilnego oraz w zakresie ustalonym przez to prawo również do obcego lotnictwa cywilnego. Lotnictwo cywilne obejmuje wszystkie rodzaje lotnictwa, z wyjątkiem lotnictwa państwowego, czyli państwowych statków powietrznych, załóg tych statków oraz lotnisk państwowych wykorzystywanych wyłącznie do startów i lądowań państwowych statków powietrznych.



Odpowiedzialność cywilna jest kompetencją prawa krajowego, prawo unijne zasadniczo nie reguluje odpowiedzialności cywilnej za wypadki lotnicze, jednak wyjątkiem jest odpowiedzialności wobec pasażerów w transporcie lotniczym.



Zagubienie, uszkodzenie lub opóźnienie bagażu

- Podstawa odpowiedzialności przewoźnika: Konwencja montrealaska z 1999 r. oraz Rozporządzenie WE 889/2002 z dnia 13 maja 2002 r. zmieniające rozporządzenie WE 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków lotniczych.
- Termin przedawnienia roszczeń wynosi 2 lata.
- Linia lotnicza jest odpowiedzialna za bagaż od momentu jego nadania na lotnisku wylotu do odebrania go przez pasażera w porcie docelowym.

Wysokość odszkodowanie za uszkodzony bagaż

- Odszkodowanie za uszkodzony bagaż rejestrowy ma za zadanie zrekompensować poniesioną przez pasażera szkodę. Maksymalna wysokość takiego odszkodowania wynosi 1288 SDR (ang. Special Drawing Rights, czyli Specjalne Prawa Ciągnięcia, 7,464.35 zł w przeliczeniu po średnim kursie NBP z dnia 5.04.2022 r.). Wysokość odszkodowania może być jednak wyższa jeżeli w momencie nadania bagażu, pasażer złożył linii lotniczej specjalną deklarację interesu w dostawie i dokonał stosownej opłaty, wówczas przewoźnik ponosi odpowiedzialność do kwoty zadeklarowanej.
- Pasażer, aby udowodnić wysokość poniesionej szkody może przedstawić przewoźnikowi stosowne dowody zakupu, ewentualnie wycena nastąpi na podstawie opinii rzeczoznawcy.



Zgłoszenie uszkodzenia bagażu na lotnisku

- Proces reklamacji w przypadku uszkodzenia bagażu rozpoczyna się na lotnisku. Pasażer jeszcze przed opuszczeniem strefy zamkniętej musi zgłosić się do biura reklamacji bagażowych, znajdującego się na każdym lotnisku. Biuro to może występować pod różnymi nazwami „Lost and Found”, „Baggage claim”. Na dowód przyjęcia reklamacji, obsługa wystawia raport PIR (Property Irregularity Report) tzw. Raport Niezgodności Bagażowej. Należy go zachować do celów reklamacyjnych, dodatkowo warto zadbać o dokumentację dowodową uszkodzonego bagażu w formie zdjęć lub filmu.

Reklamacja do linii lotniczej

- Pasażer powinien zgłosić reklamację do linii lotniczej w ciągu 7 dni, może zrobić to w formie tradycyjnego listu, e-maila lub za pomocą gotowego formularza reklamacyjnego, który zazwyczaj znajduje się na stronie internetowej linii lotniczych.
- W reklamacji należy wskazać:
 - dane dotyczące lotu (data lotu, numer rezerwacji, numer lotu)
 - swoje roszczenie, czyli wysokość rekompensaty
 - kopię raportu PIR
 - kopię kwitu bagażowego
 - dane rachunku bankowego (imię i nazwisko właściciela rachunku bankowego)

Odszkodowanie za opóźniony bagaż

- Pasażer ma również prawo ubiegać się o odszkodowanie od linii lotniczej, jeżeli doszło do opóźnienia dostawy bagażu rejestrowanego.
- Maksymalna wysokość rekompensaty wynosi tak jak w przypadku zniszczonego bagażu 1288 SDR (7,464.35 zł w przeliczeniu po średnim kursie NBP z dnia 5.04.2022 r.). Kwota ta stanowi górną granicę odpowiedzialności, nie jest ryczałtem dla poszkodowanego. Wysokość odszkodowania może być wyższa jeżeli w momencie nadania bagażu pasażer złożył linii lotniczej specjalną deklarację interesu w dostawie i dokonał stosownej opłaty, o ile obowiązywała. Wówczas przewoźnik ponosi odpowiedzialność do kwoty zadeklarowanej.
- Rekompensata ma za zadanie pokryć poniesione przez pasażera straty, jakie poniósł w wyniku opóźnienia bagażu. W praktyce oznacza to, że należy przedłożyć przewoźnikowi rachunki za rzeczy pierwszej potrzeby zakupione w czasie oczekiwania na bagaż.



Zgłoszenie braku bagażu na lotnisku

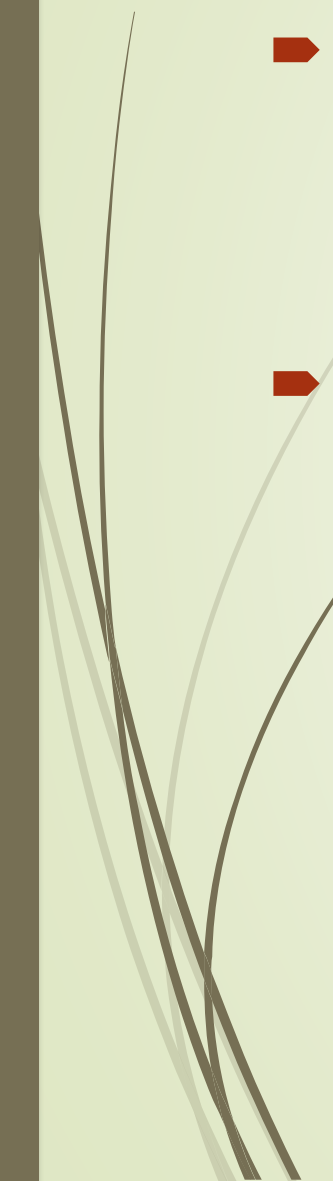
- Proces reklamacji w przypadku opóźnienia bagażu rozpoczyna się na lotnisku. W tym celu jeszcze przed opuszczeniem strefy zamkniętej na lotnisku należy zgłosić brak bagażu do biura reklamacji bagażowych. Biuro to może występować pod różnymi nazwami „Lost and Found”, „Baggage claim”. Pracownik biura po przyjęciu reklamacji przekaze pasażerowi PIR (Property Irregularity Report) tzw. Raport Niezgodności Bagażowej, jest on podstawą do reklamacji opóźnienia bagażu.

- 
- Pasażer powinien zgłosić reklamację do linii lotniczej w ciągu 7 dni, może zrobić to w formie tradycyjnego listu, e-maila lub za pomocą gotowego formularza reklamacyjnego, który zazwyczaj znajduje się na stronie internetowej linii lotniczych.
 - Reklamacja musi zawierać:
 - szczegóły lotu (data lotu, numer rezerwacji, numer lotu)
 - roszczenie, czyli wysokość żądanej rekompensaty
 - kopię raportu PIR
 - kopię kwitu bagażowego
 - kopię paragonów za rzeczy pierwszej potrzeby kupionych w czasie oczekiwania na bagaż
 - dane rachunku bankowego (imię i nazwisko właściciela rachunku bankowego)

- 
- 
- Ważne jest zachowanie rachunków za rzeczy, które zakupiono w czasie oczekiwania na bagaż. Jeżeli zdarzy się tak, że w miejscu, w którym dokonujemy takich zakupów nie wydaje się paragonów, wówczas należy poprosić sprzedawcę o sporządzanie pisemnego potwierdzenia zakupu.
 - Pisemną reklamację do linii lotniczej należy wysłać w terminie 21 dni od dnia dostarczenia opóźnionego bagażu.

Odszkodowanie za zagubiony bagaż

- Pasażer może domagać się odszkodowania za zgubiony przez linię lotniczą bagaż, gdy:
 - przewoźnik przyzna się do utraty bagażu
 - bagaż nie zostanie dostarczony do pasażera w ciągu 21 dni
- Maksymalna wysokość rekompensaty również i w tym wypadku wynosi 1288 SDR. Kwota ta stanowi górną granicę odpowiedzialności, nie jest ryczałtem dla poszkodowanego. Wysokość odszkodowania może być wyższa jeżeli w momencie nadania bagażu pasażer złożył linii lotniczej specjalną deklarację interesu w dostawie i dokonał stosownej opłaty. Wówczas przewoźnik ponosi odpowiedzialność do zadeklarowanej kwoty.

- 
- 
- Rekompensata ma pokryć poniesione przez pasażera straty, jakie poniósł w wyniku niedostarczenia bagażu. W praktyce oznacza to, że należy przedłożyć przewoźnikowi rachunki za rzeczy znajdujące się w bagażu oraz samą walizkę.
 - W celu udowodnienia wartości zagubionego bagażu, należy wysłać linii lotniczej listę rzeczy znajdujących się w zagubionej walizce oraz potwierdzenie ich wartości w formie paragonów bądź faktur. W przypadku niedysponowania przez pasażera dowodów zakupu, niektóre linie lotnicze oferują pasażerom zwrot na podstawie wagi bagażu.

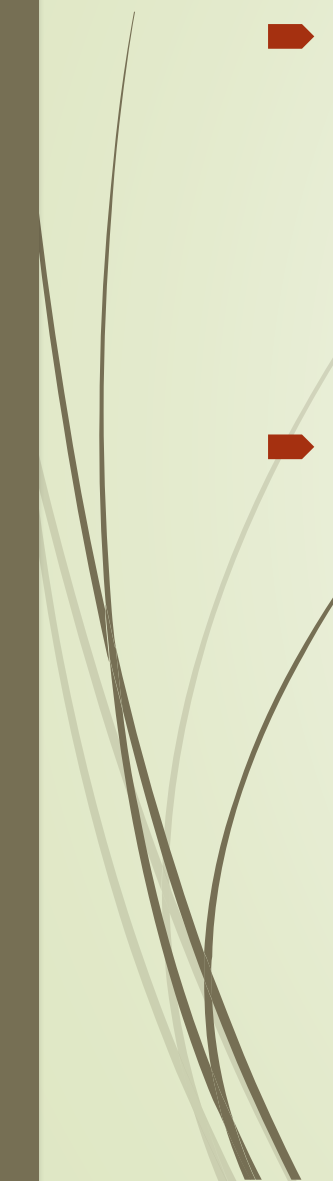


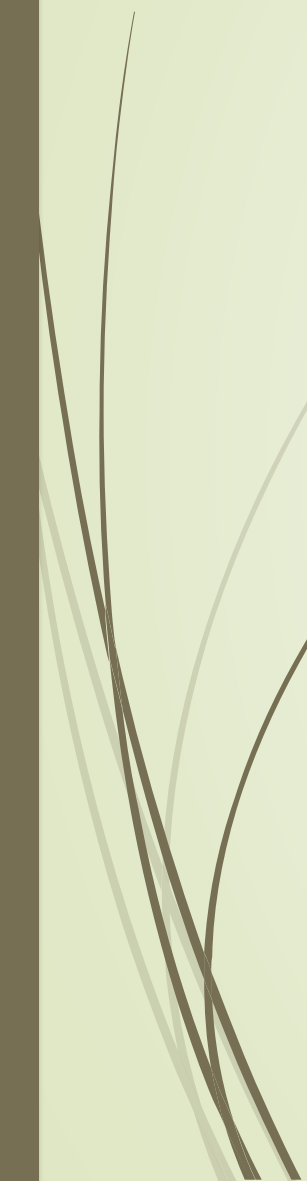
Zgłoszenie braku bagażu na lotnisku

- Proces reklamacji w przypadku zaginięcia bagażu rozpoczyna się na lotnisku. W tym celu jeszcze przed opuszczeniem strefy zamkniętej należy zgłosić brak bagażu do biura reklamacji bagażowych. Biuro to może występować pod różnymi nazwami „Lost and Found”, „Baggage claim”. Pracownik biura po przyjęciu reklamacji przekaze pasażerowi PIR (Property Irregularity Report) tzw. Raport Niezgodności Bagażowej, jest on podstawą do reklamacji bagażowej.

Reklamacja pisemna do linii lotniczej

- Pasażer powinien zgłosić reklamację w formie tradycyjnego listu, e-maila lub za pomocą gotowego formularza reklamacyjnego, który zazwyczaj znajduje się na stronie internetowej linii lotniczych. W tym przypadku brak jest terminu, w którym należy zgłosić reklamację za zaginiony bagaż, jednak najlepiej zrobić to niezwłocznie.
- Do reklamacji należy dołączyć:
 - szczegóły lotu (data lotu, numer rezerwacji, numer lotu)
 - swoje roszczenie, czyli wysokość rekompensaty
 - kopię raportu PIR
 - kopię kwitu bagażowego
 - dowody zakupu rzeczy znajdujących się w bagażu i samej walizki
 - dane rachunku bankowego (imię i nazwisko właściciela rachunku bankowego)

- 
- 
- Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia bagażu powstałe w wyniku wrodzonego defektu, jakości lub wady bagażu. Ponadto, linia lotnicza może odmówić wypłaty odszkodowania za uszkodzone lub zagubione rzeczy, które zgodnie z regulaminem nie mogą być przewożone w bagażu rejestrowanym.
 - W przypadku problemów dotyczących wypłaty odszkodowania skargę na linię lotniczą z innego kraju Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii lub Wielkiej Brytanii należy skierować do Europejskiego Centrum Konsumenckiego. Jeżeli sprawa dotyczy polskich linii lotniczych, skargę kierujemy do lokalnego miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów.

- 
- 
- Na przestrzeni lat, pojawił się spór czy odpowiedzialność przewoźnika za zagubiony bagaż na podstawie Konwencji Montrealskiej powinna ograniczać się jedynie do szkody majątkowej czy również odpowiedzialność ta powinna obejmować krzywdę, za drugą z koncepcji opowiedział się Trybunał Sprawiedliwości UE w wyroku z dnia 6 maja 2010 w sprawie Axel Walz przeciwko Clickair SA.
 - „Pojęcie szkody leżące u podstaw art. 22 ust. 2 konwencji o ujednoliceniu niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, zawartej w Montrealu w dniu 28 maja 1999 r., ustalającej granicę odpowiedzialności przewoźnika lotniczego za szkodę wynikającą między innymi z utraty bagażu, powinno być interpretowane w ten sposób, iż obejmuje ono zarówno szkodę materialną, jak i krzywdę.”
 - Należy jednak mieć na uwadze, iż powyższe orzeczenie nie ma charakteru precedensowego i nie przesądza o uwzględnieniu roszczenia z tytułu zadośćuczynienia za krzywdę w przypadku utraty bagażu.

Opóźniony bądź odwołany lot

- Podstawa prawna: rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 roku nr 261/2004
- Odszkodowanie za opóźniony lot przysługuje pasażerom, którzy dotarli do miejsca docelowego minimum 3 godziny po planowanym czasie. Oznacza to, że jeśli lot z opóźnieniem wystartował, ale trasa została nadrobiona podczas drogi, to opóźnienia de facto nie ma.
- Roszczenia pasażera przedawniają się po roku od dnia, w którym nastąpiło opóźnienie bądź odwołanie lotu.
- Przewoźnik zwolniony jest z wypłaty odszkodowania w sytuacji, gdy odwołanie jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków.



Nadzwyczajne okoliczności – przykłady

- Złe warunki atmosferyczne
- Klęski żywiołowe
- Strajki strony trzeciej, np. personelu lotniska
- Destabilizacja polityczna
- Zagrożenie bezpieczeństwa
- Ograniczenia w kontroli ruchu lotniczego, np. zamknięcie pasa startowego
- Uderzenia ptaków (zderzenie samolotu z ptakiem)
- Ukryte wady produkcyjne samolotu

- 
- „Artykuły 5, 6 i 7 rozporządzenia nr 261/2004 należy interpretować w ten sposób, że do celów stosowania prawa do odszkodowania pasażerów opóźnionych lotów można traktować jak pasażerów odwołanych lotów oraz że mogą oni powoływać się na prawo do odszkodowania przewidziane w art. 7 tego rozporządzenia, jeżeli z powodu tych lotów poniosą stratę czasu wynoszącą co najmniej trzy godziny, czyli jeżeli przybędą do ich miejsca docelowego co najmniej trzy godziny po pierwotnie przewidzianej przez przewoźnika lotniczego godzinie przylotu. Niemniej takie opóźnienie nie rodzi po stronie pasażerów prawa do odszkodowania, jeżeli przewoźnik lotniczy jest w stanie dowieść, że odwołanie lub duże opóźnienie lotu jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków, to jest okoliczności, które pozostają poza zakresem skutecznej kontroli przewoźnika lotniczego.” (Wyroku Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej w sprawie Sturgeon przeciwko Condor Flugdienst GmbH, 15 grudnia 2015 r., C-404/13, ECLI:EU:C:2015:847, pkt 42-47)

- **Roszczenia zawarte w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 roku nr 261/2004 dotyczą lotów:**

- odbywających się na obszarze Unii Europejskiej – bez względu na to czy przewoźnik jest z UE, czy z państwa trzeciego
- zaczynających się na obszarze Unii i kończących w państwie spoza Unii – bez względu na to czy przewoźnik jest z UE
- zaczynających się poza Unią Europejską i kończą się w Unii – jeśli obsługuje go unijny przewoźnik

- **Wysokość odszkodowania jest uzależniona od długości lotu i wynosi:**
 - a) 250 EUR dla wszystkich lotów o długości do 1500 kilometrów
 - b) 400 EUR dla wszystkich lotów wewnątrz Unii Europejskiej dłuższych niż 1500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości od 1500 do 3500 kilometrów;
 - c) 600 EUR dla wszystkich innych lotów niż loty określone w lit. a) lub b)
- Prawo do odszkodowania nie jest jedyną rekompensatą, która przysługuje w przypadku opóźnienia lotu. Zgodnie z przepisami rozporządzenia pasażerowi przysługuje prawo do zwrotu pełnego kosztu biletu, jeśli opóźnienie trwało powyżej 5 godzin bądź zaoferowanie innego połączenia z punktem docelowym oraz prawo do opieki.

- **Analogiczne roszczenia przysługują pasażerom odwołanego lotu, chyba że:**

- zostali poinformowani o odwołaniu co najmniej dwa tygodnie przed planowym czasem odlotu; lub
- zostali poinformowani o odwołaniu w okresie od dwóch tygodni do siedmiu dni przed planowym czasem odlotu i zaoferowano im zmianę planu podróży, umożliwiającą im wylot najpóźniej dwie godziny przed planowym czasem odlotu i dotarcie do ich miejsca docelowego najwyżej cztery godziny po planowym czasie przylotu; lub
- zostali poinformowani o odwołaniu w okresie krótszym niż siedem dni przed planowym czasem odlotu i zaoferowano im zmianę planu podróży, umożliwiającą im wylot nie więcej niż godzinę przed planowym czasem odlotu i dotarcie do ich miejsca docelowego najwyżej dwie godziny po planowym czasie przylotu

- **Przewoźnik powinien zapewnić pasażerom:**

- posiłki oraz napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania
 - w przypadku takiej konieczności (spędzenie nocy w miejscu wylotu) zakwaterowanie w hotelu bądź innym miejscu
 - transport pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania
 - dwie bezpłatne rozmowy telefoniczne, dwa dalekopisy, dwie przesyłki faksowe lub e-mailowe
- W przypadku niedopełnienia przez przewoźnika obowiązków wynikających z prawa do opieki, pasażer również w tej kwestii może wystąpić z roszczeniem przeciwko liniom lotniczym.
 - W celu otrzymania odszkodowania za opóźniony lot w pierwszej kolejności, należy skontaktować się z linią lotniczą, posiadają one zazwyczaj specjalny formularz, który należy wypełnić w przypadku opóźnionego lotu, jeżeli nie, stosowny dokument należy sporządzić samodzielnie.

- **Wniosek o odszkodowanie za opóźniony lot powinien zawierać:**

- dane pasażera
- informacje, jakiego lotu dotyczy opóźnienie (kiedy miał miejsce, w jakich godzinach, na jakiej trasie i ile wyniosło opóźnienie)
- konto bankowe, na które linia lotnicza ma przelać wartość rekompensaty
- można również zamieścić dopisek, o tym że złożenie wniosku o odszkodowanie zgodnie z art. 7 Rozporządzenia (WE) nr 261/2004

Odmowa wejścia na pokład samolotu

- Tak jak w przypadku odwołania lotu, pasażer, któremu odmówiono przyjęcia na pokład ma prawo do odszkodowania i pozostałych świadczeń. Tzw. overbooking, spowodowany nadkompletem pasażerów, zdarza się, gdy z uwagi na zysk, linie lotnicze często sprzedają więcej biletów niż mają foteli w samolocie. Takie sytuacje są również objęte przepisami rozporządzenia nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 roku, w którym ustanowiono wspólne zasady przyznawania rekompensaty dla poszkodowanych pasażerów. Pasażer, któremu odmówiono przyjęcia na pokład z powodu braku miejsc, powinien postępować analogicznie jak w sytuacji odwołania lotu.

Obrażenie ciała bądź śmierć pasażera

- W przypadku szkody na osobie podczas podróży lotniczej odpowiedzialność ponosi przewoźnik
- Podstawą odpowiedzialności przewoźnika jest Konwencja montrealaska z 1999 r. oraz Rozporządzenie WE 889/2002 z dnia 13 maja 2002 r. zmieniające rozporządzenie WE 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków lotniczych



Wysokość odszkodowania

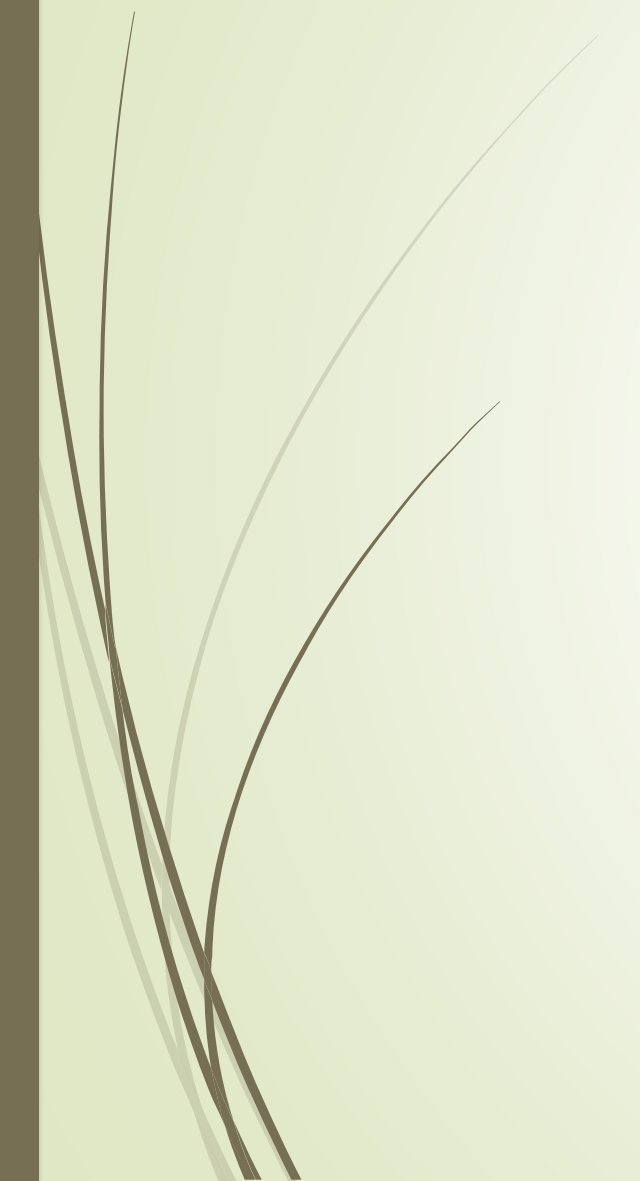
- W zakresie wysokości odszkodowania występuje zasada nieograniczonej odpowiedzialności cywilnej przewoźnika w razie uszkodzenia ciała, która z kolei dzieli się na dwa progi:
 - pierwszy próg bezwzględnej odpowiedzialności przewoźnika tytułem szkód nieprzekraczających 100 000 SDR
 - w przypadku kwot przekraczających tę sumę – drugi próg odpowiedzialności na podstawie domniemanej winy przewoźnika, której przewoźnik może uniknąć, dowodząc, iż nie ponosi winy (ciężar dowodu spoczywa na przewoźniku)



Zaliczki

- Zasada dokonywania zaliczek umożliwia osobom poszkodowanym lub upoważnionym do odszkodowania zaspokojenia doraźnych potrzeb gospodarczych. W przypadku śmierci lub obrażeń ciała pasażera przewoźnik lotniczy zobowiązany jest wypłacić zaliczkę na pokrycie pilnych potrzeb w ciągu 15 dni od ustalenia osoby uprawnionej do otrzymania odszkodowania. W przypadku śmierci zaliczka nie może być niższa niż 16 000 SDR.
- Istnieje możliwość wniesienia przez osobę poszkodowaną lub osoby upoważnione do odszkodowania pozwu do sądu właściwego według miejsca zamieszkania pasażera.

- 
- W przypadku zaistnienia podstaw do wystąpienia z roszczeniem przeciwko przewoźnikowi, zawsze w pierwszej kolejności należy skierować skargę do linii lotniczych. Można również skontaktować się z lokalnym Europejskim Centrum Konsumenckim w celu uzyskania pomocy i porady w kwestii praw pasażerów linii lotniczych.



Dziękuję za uwagę

**Kancelaria Radcy Prawnego
dr Małgorzaty Maliszewskiej
ul. Szczęśliwicka 27a lok. 3, 02-323 Warszawa
tel.(22) 822 30 30, prawnik@drmaliszewskakancelaria.com**