Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



KRAJOWE PRZEWOZY LOTNICZE
PORADNIK DLA KONSUMENTÓW

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

KRAJOWE PRZEWOZY LOTNICZE

PORADNIK DLA KONSUMENTÓW

Euro 2012 – 12 Praw pasażerów linii lotniczych

Bydgoszcz, maj 2012

WAŻNY KOMUNIKAT: ***Wszyscy pasażerowie proszeni są o przygotowanie się do lotu. Celem ułatwienia przygotowań, proponujemy zapoznanie się z niniejszym poradnikiem.***

12 PRAW PASAŻERÓW

1. Prawo do pełnej, rzetelnej i prawdziwej informacji

Zapoznaj się z ogólnymi warunkami przewozu (OWP).

- Konsument ma prawo do otrzymania przed zawarciem umowy krajowego przewozu lotniczego ogólnych warunków przewozu oraz wszystkich innych regulacji dotyczących tej umowy;
- W razie jakichkolwiek wątpliwości, które pojawią się podczas lektury ogólnych warunków przewozu oraz załączników, należy zwrócić się do przewoźnika o ich wyjaśnienie.

2. Prawo do wyciągu z najważniejszych przepisów

Zapoznaj się z wyciągiem z przepisów.

- Przewoźnik ma obowiązek zapewnić, aby wyciąg z najważniejszych przepisów regulujących odpowiedzialność z tytułu przewozu pasażerów i ich bagażu, w tym:
  - określenie czasu przewidzianego na wypłacenie odszkodowania,
  - informacja o możliwości dokonania ubezpieczenia bagażu,

  zostały udostępnione pasażerom we wszystkich punktach sprzedaży biletów, łącznie ze sprzedażą za pośrednictwem telefonu lub Internetu.

  ☞ Podstawa prawna – art. 6 *Rozporządzenia (WE) nr 2027/97*

- Wszystkie informacje, kierowane do pasażerów w zakresie przewozów krajowych muszą być podawane przez przewoźnika w języku polskim.

3. Prawo do informacji o cenie całkowitej

Zapoznaj się z taryfami i opłatami

- Przewoźnik ma obowiązek wskazania konsumentowi ceny ostatecznej, tj. ceny zawierającej wszystkie wymagane składniki – obowiązujące taryfy lotnicze i stawki lotnicze, a także wszystkie należne podatki, dopłaty, opłaty dodatkowe;

- Ogłoszone przez przewoźnika taryfy muszą obejmować wszystkie należne podatki, opłaty obowiązkowe (np. lotniskowe, paliwowe), dopłaty i opłaty dodatkowe;

- Informacje o opcjonalnych dopłatach[1] do ceny muszą być przekazywane w sposób wyraźny, przejrzysty i jednoznaczny na początku procesu rezerwacji; wyrażenie na nie zgody przez pasażera musi być dobrowolne – przez zaznaczenie wybranej opcji (*opt-in*);

  ☞ Podstawa prawna – art. 23 *Rozporządzenia (WE) nr 1008/2008*

- **UWAGA:** Ceny usług wskazywane przez przewoźników mogą być podawane w walutach obcych. Jeśli zajdzie potrzeba przeliczania kursów walut przy danej transakcji, zasady przeliczania tych kursów muszą być przez przewoźnika jasno określone.

4. Prawo do odstąpienia od umowy w przypadku podwyższenia ceny

W przypadku podwyższenia ceny za przewóz przez przewoźnika po zawarciu umowy, masz prawo do odstąpienia od niej.

☞ Podstawa prawna – art. 385^3 pkt 20 *kodeksu cywilnego*

5. Prawa w przypadku zakupu biletu przez Internet

Kupując bilet przez Internet nie możesz odstąpić od umowy.

- Momentem zawarcia umowy przez Internet (czyli w trybie ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną) jest moment wystawienia przez przewoźnika biletu lotniczego; samo potwierdzenie rezerwacji nie jest biletem i nie powoduje zawarcia umowy;

[1] Opcjonalna dopłata to opłata za świadczenia dodatkowe, np. ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z podróży.

- Przed dokonaniem zakupu biletu przez Internet warto zapoznać się z regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną, który ma obowiązek sporządzić i udostępnić przewoźnik;
- **UWAGA:** w przypadku umów o przewóz lotniczy konsument nie ma prawa odstąpienia od umowy (chyba że ma miejsce sytuacja opisana w pkt 4). Dlatego zakup taki należy dobrze przemyśleć, gdyż w przypadku rezygnacji z zakupu przewoźnik może zażądać zapłaty odstępnego (np. w formie opłaty za zwrot biletu lub za zmianę terminu lotu);
- Warto zapoznać się z ogólnymi warunkami przewozu i taryfami przewoźnika pod kątem możliwości zwrotu biletu w danej taryfie lub możliwości przesunięcia terminu lotu, czy też możliwości zmiany imienia i nazwiska, gdy inna osoba zdecyduje się na przelot.

6. Prawo do opieki

Jeżeli Twój lot został odwołany, opóźniony lub odmówiono wpuszczenia Cię na pokład, masz prawo do opieki.

W skład opieki wchodzić może:

- wyżywienie i napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania np. bony na obiad w restauracji na lotnisku,
- dwie rozmowy telefoniczne, dalekopisy lub e-maile,
- zakwaterowanie w hotelu wraz z transportem pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania;

- **UWAGA:** Pomoc uzależniona jest od czasu oczekiwania na lot opóźniony lub zastępczy, przy czym prawo do zakwaterowania w hotelu przysługuje pasażerowi tylko w przypadku konieczności oczekiwania na ten lot **przez jedną lub więcej nocy**. Prawo do pomocy nie przysługuje w przypadku, **kiedy opóźnienie wynosi mniej niż 2 godziny przy długości lotu poniżej 1 500 kilometrów.**

☞ Podstawa prawna – *Rozporządzenie (WE) nr 261/2004*

7. Prawo do odszkodowania

Jeżeli Twój lot został odwołany, opóźniony lub odmówiono wpuszczenia Cię na pokład, masz prawo do odszkodowania.

- W przypadku odwołania lotu albo odmowy wpuszczenia na pokład wbrew woli pasażera lub opóźnienia lotu[2], przewoźnik ma obowiązek wypłaty odszkodowania w wysokości **od 250 do 600 EUR w zależności od długości lotu;**
- Przewoźnik pomniejszy odszkodowanie, jeśli zaoferował pasażerom zmianę planu podróży do miejsca docelowego a czas przylotu nie przekracza czasu podróży pierwotnie zarezerwowanego lotu;
- **UWAGA:** Odszkodowanie nie przysługuje, w przypadku, gdy pasażerowie zostali poinformowani o odwołaniu lotu:
  - co najmniej dwa tygodnie przed planowanym czasem odlotu, lub
  - w okresie od dwóch tygodni do siedmiu dni 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;
  - w krótszym niż siedem dni terminie przed planowym czasem odlotu i zaoferowano im zmianę planu podróży umożliwiającą wylot nie więcej niż godzinę przed planowym czasem odlotu i dotarcie do ich miejsca docelowego najwyżej dwie godziny po planowym czasie przylotu.
- Trzeba pamiętać, że przewoźnik nie będzie musiał wypłacić pasażerom odszkodowania, jeśli odwoła lot np. z powodu śnieżycy, mgły, chmury pyłu wulkanicznego, które uniemożliwiają bezpieczny lot.

☞ Podstawa prawna - *Rozporządzenie (WE) nr 261/2004*

[2] Zgodnie z treścią orzeczenia Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z dnia 19 listopada 2009 r. w sprawach połączonych C-402/07 i C-432/07 pasażerowie opóźnionych lotów mogą powoływać się na prawo do odszkodowania przewidziane w art. 7 Rozporządzenia nr 261/2004/WE, jeżeli przybędą do ich miejsca docelowego trzy godziny lub więcej po pierwotnie przewidzianej przez przewoźnika lotniczego godzinie przylotu, źródło: http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?language=pl&jur=C,T,F&num=C-402/07&td=ALL

8. Prawo do zwrotu kosztu biletu wraz z ewentualnym bezpłatnym powrotem

Jeżeli Twój lot jest odwołany, opóźniony lub odmówiono wpuszczenia Cię na pokład, masz prawo do zwrotu kosztu biletu po cenie za jaką został zakupiony ewentualnie razem z bezpłatnym powrotem.

- Jeśli Twój lot został odwołany, opóźnienie lotu wynosi co najmniej 5 godzin albo nie wpuszczono Cię na pokład samolotu możesz żądać:
  - zwrotu w terminie siedmiu dni kosztu biletu, oraz jeśli jest to uzasadnione
  - zapewnienia lotu powrotnego do miejsca, z którego rozpocząłeś podróż;
- **UWAGA:** W przypadku skorzystania z lotu alternatywnego nie można ubiegać się o zwrot kosztu biletu.

☞ Podstawa prawna - *Rozporządzenie (WE) nr 261/2004*

9. Prawo do zmiany planu podróży

Jeżeli Twój lot jest odwołany lub odmówiono wpuszczenia Cię na pokład, masz prawo do zmiany planu podróży.

- Możesz żądać lotu w najwcześniejszym terminie na warunkach podobnych na jaki miałeś wykupiony bilet, albo
- W późniejszym terminie dogodnym dla Ciebie, w zależności od wolnych miejsc w samolocie;
- Pamiętaj, to Ty decydujesz, którą z opcji wybrać oraz, że możesz lecieć samolotem innego przewoźnika;
- **UWAGA:** Prawo to nie przysługuje, jeśli pasażer skorzystał z prawa do zwrotu kosztu biletu.

☞ Podstawa prawna - *Rozporządzenie (WE) nr 261/2004*

10. Prawa osób niepełnosprawnych i o ograniczonej możliwości poruszania się

- Przewoźnik lotniczy nie może odmówić przyjęcia rezerwacji na lot i zabrania na pokład z powodu niepełnosprawności lub ograniczonej zdolności ruchowej pasażera;

- Jeśli przewoźnik odmówi przyjęcia na pokład, odwoła lot albo lot będzie opóźniony, bez względu na jego długość, osobom o ograniczonej możliwości poruszania się[3] przysługują bezpłatnie:

a) posiłki oraz napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania;

b) zakwaterowanie w hotelu w przypadku:

   - gdy występuje konieczność pobytu przez jedną albo więcej nocy, lub
   - gdy zachodzi konieczność pobytu dłuższego niż planowany przez pasażera;

c) transport pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania (hotelem lub innym).

Ponadto, wskazanym pasażerom bezpłatnie przysługują dwie rozmowy telefoniczne, dwa dalekopisy, dwie przesyłki faksowe lub e-mailowe. Powyższe prawo do opieki realizowane jest tak szybko, jak jest to możliwe.

☞ Podstawa prawna - *Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006*

☞ Podstawa prawna - *Rozporządzeniu (WE) nr 261/2004*

11. *Prawo do odszkodowania i zaliczki za szkody na osobie*

W przypadku szkody na osobie masz prawo do odszkodowania.

Szkoda na osobie powstaje w przypadku śmierci, uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia pasażera.

Roszczenia do 100 000 SDR[4]

- przy żądaniu odszkodowania do wysokości **100 000 SDR** przewoźnik nie może kwestionować swojej odpowiedzialności za szkody na osobie;

[3] Zgodnie z art. 2 lit. i) Rozporządzenia (WE) 261/2004, za osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej uważa się osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu z powodu jakiejkolwiek fizycznej niepełnosprawności (zmysłowej lub ruchowej, stałej lub czasowej), upośledzenia umysłowego, wieku lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, a której sytuacja wymaga specjalnej uwagi i przystosowania do potrzeb takiej osoby usług dostępnych dla wszystkich pasażerów.

[4] Specjalne Prawa Ciągnienia (*Special Drawning Rights*) – jednostka monetarna wprowadzona do Protokołów Montrealskich z 1975 roku, zamiast franka w złocie (FP); aktualny kurs SDR znajduje się na oficjalnej stronie internetowej Narodowego Banku Polskiego www.nbp.pl, kurs ten zmienia się codziennie; na dzień 04.05.2012 r. 1 SDR = 4,9330 zł.

Roszczenia powyżej 100 000 SDR

- w przypadku roszczeń pasażerów **powyżej 100 000 SDR** przewoźnik odpowiada, chyba że udowodni:
  - brak zaniedbania lub winy ze strony swojej albo osób za niego działających albo
  - szkoda taka została spowodowana wyłącznie niedbalstwem albo innym niewłaściwym działaniem lub zaniechaniem osoby trzeciej;
- **UWAGA:** zarówno w przypadku roszczeń do 100 000 SDR, jak i powyżej 100 000 SDR przewoźnik nie poniesie odpowiedzialności w takim zakresie, w jakim udowodni, że do powstania szkody przyczynił się pasażer.

W przypadku szkody na osobie masz prawo do zaliczki.

System wypłat zaliczkowych

- wprowadzony w celu zaspokojenia aktualnych potrzeb powstających natychmiast po wypadku lotniczym;
- zaliczka nie może być niższa, niż równowartość 16 000 SDR wyrażona w euro, na jednego pasażera w przypadku śmierci;
- przewoźnik lotniczy wypłaca zaliczkę niezwłocznie, nie później, niż w ciągu piętnastu dni po ustaleniu osoby uprawnionej do odszkodowania, w wysokości proporcjonalnej do doznanych trudności;
- wypłata zaliczki nie stanowi uznania odpowiedzialności i może stanowić rekompensatę późniejszych sum wypłaconych na podstawie odpowiedzialności ponoszonej przez przewoźnika lotniczego;
- nie jest ona zwrotna, z wyjątkiem przypadku, gdy przewoźnik udowodni przyczynienie się pasażera do powstania szkody lub okaże się, osoba, która otrzymała tę zaliczkę, jest osobą nieuprawnioną do odszkodowania.

☞ podstawa prawna – Konwencja Montrealska

☞ podstawa prawna - *Rozporządzenie (WE) nr 2027/1997*

12. Prawo do odszkodowania za szkody na bagażu

Za szkody na bagażu (zagubienie, zniszczenie, uszkodzenie, opóźnienie) masz prawo do odszkodowania

Roszczenia do 1 000 SDR

- W przypadku szkody wynikającej z opóźnienia, zagubienia, zniszczenia lub uszkodzenia bagażu pasażer może żądać od przewoźnika odszkodowania w wysokości **do 1 000 SDR** na każdego pasażera bez względu na wartość bagażu, winę czy brak winy przewoźnika;

- **UWAGA:** odpowiedzialność przewoźnika jest wyłączona, jeśli szkoda na bagażu wyniknęła z naturalnych właściwości, jakości lub wad własnych bagażu;

- W przypadku bagażu niezarejestrowanego[5], przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeśli szkoda powstała z jego winy albo z winy osób za niego działających.

Roszczenia wyższe

- Jeśli pasażer zadeklaruje wyższą wartość bagażu i złoży **specjalną deklarację interesu (czyli ubezpieczy swój bagaż),** to przewoźnik odpowiada do wysokości zadeklarowanej przez pasażera;
- **UWAGA:** przewoźnik może zmniejszyć wysokość odszkodowania, jeśli udowodni, że wartość bagażu jest niższa, niż zadeklarowana;
- Jeśli szkoda na bagażu wynikła z winy umyślnej przewoźnika lub osób za niego działających, pasażer ma **prawo do pełnego odszkodowania**;
- Przewoźnik odpowiada za bagaż zarejestrowany[6] od momentu oddania go przewoźnikowi do momentu odebrania przez osobę uprawnioną;
- **Zagubienie** bagażu przyjmuje się, jeśli bagaż nie przybył z upływem **21 dni od dnia, w którym powinien przybyć** lub po przyznaniu tego faktu przez przewoźnika; po tym czasie pasażer może dochodzić **odszkodowania**;
- W przypadku opóźnienia w przewozie bagażu odszkodowanie przysługuje nie z samego faktu opóźnienia, lecz tylko w sytuacji powstania szkody;

[5] Bagaż podręczy, który konsument zabiera na pokład samolotu.
[6] Bagaż oddawany pod opiekę przewoźnika przy odprawie.

- **UWAGA:** w przypadku szkody spowodowanej opóźnieniem w przewozie bagażu przewoźnik nie poniesie odpowiedzialności, jeśli udowodni, że on sam i osoby za niego działające podjęły wszelkie środki, jakich można było oczekiwać w celu uniknięcia szkody, albo że podjęcie tych środków było niemożliwe.

Pamiętaj o terminach na złożenie reklamacji

Terminy na zgłoszenie szkody (reklamacji) przewoźnikowi

- w przypadku **zniszczenia lub uszkodzenia bagażu** – należy zgłosić reklamację natychmiast po jego wykryciu nie później, niż w ciągu **7 dni** od dnia odbioru bagażu zarejestrowanego;
- w razie **opóźnienia** reklamację należy złożyć nie później, niż w ciągu **21 dni** od dnia w którym bagaż został oddany osobie uprawnionej;
- reklamacje powinny być zgłoszone na piśmie;
- **UWAGA:** przekroczenie wyżej wskazanych terminów uniemożliwia dochodzenie odszkodowania;

  ☞ podstawa prawna – Konwencja Montrealska

  ☞ podstawa prawna - *Rozporządzenie (WE) nr 2027/1997*

- **wypełnij na lotnisku tzw. PIR** (formularz nieprawidłowości bagażowej) zaraz po odbytym locie w przypadku stwierdzenia zagubienia lub zniszczenia bagażu; pozwoli to na wyeliminowanie wątpliwości, czy szkoda na bagażu powstała poza okresem sprawowania opieki przewoźnika nad bagażem.

Kto udziela pomocy prawnej konsumentom?

- **Komisja Ochrony Praw Pasażerów** działająca przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego, ul. M. Flisa 2, 02-247 Warszawa, tel.: 22 520 74 84, fax.: 22 520 73 47, email: kopp@ulc.gov.pl.

Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego - Komisja Ochrony Praw Pasażerów rozpatruje skargi na odmowę wpuszczenia pasażera na pokład samolotu, opóźnienie oraz na odwołanie lotu. **Pamiętać należy, że Prezes ULC nie rozpatruje skarg związanych z uszkodzeniem bagażu. Skargę wnosi się po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego u przewoźnika**

lotniczego, tzn. nie wcześniej niż po upływie 30 dni od dnia złożenia reklamacji u przewoźnika (nawet w przypadku braku odpowiedzi na reklamację), chyba że umowa albo regulamin przewozu określa termin krótszy. **Pasażer na złożenie skargi ma 2 lata.** Skarga powinna być wniesiona na piśmie oraz własnoręcznie podpisana przez wszystkich wnoszących, albo ich pełnomocnika. Skarga wniesiona drogą elektroniczną powinna być podpisana za pomocą kwalifikowanego podpisu elektronicznego. Do skargi pasażer powinien załączyć następujące dokumenty:

- kopię reklamacji skierowanej do przewoźnika;
- kopię odpowiedzi przewoźnika na reklamację, albo oświadczenie, że nie została ona udzielona w terminie określonym w umowie, przewozu lub regulaminie przewozu;
- kopię potwierdzonej rezerwacji na dany lot;
- oświadczenie składającego skargę o zgodności kopii przedłożonych dokumentów z oryginałami.

- **Powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów** właściwy ze względu na miejsce zamieszkania konsumenta, do zadań którego należy w szczególności zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej z zakresu ochrony indywidualnych interesów konsumentów oraz występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Dane teleadresowe znajdują się stronie www.uokik.gov.pl.

- **Organizacje konsumenckie** świadczące konsumentom bezpłatne poradnictwo prawne:

- **Federacja Konsumentów**, posiadająca oddziały w 27 miastach, szczegóły i adresy mailowe – pod którymi prowadzone jest poradnictwo prawne – na stronie internetowej www.federacja-konsumentow.org.pl w zakładce *Kontakt*; bezpłatna Infolinia konsumencka: **800 007 707** czynna od poniedziałku do piątku w godzinach od 09:00 do 17:00 – bezpłatnej pomocy prawnej udzielają prawnicy Federacji.
- **Stowarzyszenie Konsumentów Polskich**, ul. Marcina Kasprzaka 49, 01-234 Warszawa, tel.:22 634 06 68, fax.: 22 634 06 68, e-mail: sekretariat@skp.pl, szczegóły na stronie internetowej www.konsumenci.org.

- **Europejskie Centrum Konsumenckie,** Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, tel.: 22 55 60 118, e-mail: info@konsument.gov.pl, szczegóły na stronie internetowej

www.konsument.gov.pl; organizacja ta rozpatruje skargi o charakterze transgranicznym – polski konsument nie może zatem poskarżyć się do ECK na przewoźnika krajowego.

Wykaz najważniejszych aktów prawnych regulujących krajowe przewozy lotnicze:

- Ustawa z dnia 3 lipca 2002 roku – ***Prawo lotnicze*** (tekst jednolity: Dz.U. z 2006 r., Nr 100, poz. 969, z późn. zm.);
- **Konwencja Montrealska** - *Konwencja o ujednoliceniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego* z dnia 28 maja 1999 roku (Dz.U. z 2007 r., Nr 37, poz. 235);
- **Rozporządzenie Ministra Infrastruktury** z dnia 14 listopada 2003 roku *w sprawie regulaminów przewoźników lotniczych* (Dz.U. z 2003 r., Nr 204, poz.1983 z późn. zm.);
- **Rozporządzenie (WE) Nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady** z dnia 11 lutego 2004 roku *ustanawiające 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* (Dz.U.UE.L.2004.46.1);
- **Rozporządzenie Rady (WE) nr 2027/97** z dnia 9 października 1997 roku *w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu przewozu pasażerów i ich bagażu drogą powietrzną* (Dz.U.UE.L.1997.285.1 z późn. zm.);
- **Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady** z dnia 5 lipca 2006 roku *w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą* (Dz.U.UE.L.2006.204.1);
- **Rozporządzenie (WE) nr 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady** z dnia 14 grudnia 2005 roku *w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty i informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz oraz uchylające art. 9 dyrektywy 2004/36/WE* (Dz.U.UE.L.2005.344.15 z późn. zm.);

- **Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) Nr 1008/2008** z dnia 24 września 2008 roku *w sprawie wspólnych zasad wykonywania przewozów lotniczych na terenie Wspólnoty* (Dz.U.UE.L.2008.293.3);
- Ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku ***o świadczeniu usług drogą elektroniczną*** (Dz.U. z 2002r., Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).