

## **Odszkodowania za opóźnione loty – aplikant radcowski Wiktoria Lach**

Podróże samolotem stały się nieodłącznym elementem naszego życia. Niestety, czasami możemy spotkać się z nieprzyjemnymi sytuacjami, takimi jak opóźnienia lotów, które mogą zakłócić nasze plany podróży i wywołać frustrację. Na szczęście zarówno prawo polskie, jak i unijne, przewidują odszkodowania dla pasażerów, którzy ucierpieli z powodu opóźnionych lotów. W tym artykule omówimy prawa pasażerów lotniczych i procedury związane z odszkodowaniami w Polsce i w Unii Europejskiej.

### **1. Kiedy przysługuje odszkodowanie?**

Dokumentem, który należy wyeksponować, jest Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 r. w sprawie ustalenia wspólnych zasad dotyczących odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lub dużego opóźnienia lotu oraz w sprawie skreślenia z listy pasażerów i w sprawie informowania pasażerów o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego lot (dalej: Rozporządzenie). Rozporządzenie to jest wiążące we wszystkich państwach członkowskich Unii Europejskiej i dotyczy wszystkich przewoźników lotniczych wykonujących loty z lotnisk w UE.

W przypadku opóźnienia lotu w pierwszej kolejności należy sprawdzić, czy opóźnienie lotu kwalifikuje się do otrzymania odszkodowania. Wypłata odszkodowania przysługuje, jeżeli lot miał miejsce:

na terytorium UE, a przewoźnikiem były linie lotnicze z UE lub z kraju spoza UE;

z kraju spoza UE do kraju UE i był obsługiwany przez linie lotnicze z UE;

z kraju z UE do kraju spoza UE i był obsługiwany przez linie lotnicze z UE lub z kraju spoza UE.

### **2. Kryteria wypłaty odszkodowania**

Zgodnie z Rozporządzeniem pasażerowie mają prawo do odszkodowania w przypadku opóźnienia lotu powyżej określonego czasu. Czas ten zależy od odległości lotu i jest podzielony na trzy kategorie: do 1500 km, od 1500 do 3500 km oraz powyżej 3500 km:

W przypadku lotów do 1500 km, pasażerowie mają prawo do odszkodowania, jeśli opóźnienie wynosi co najmniej 2 godziny.

Dla lotów o długości od 1500 do 3500 km, minimalne opóźnienie, które uprawnia do odszkodowania, wynosi 3 godziny.

Dla lotów powyżej 3500 km - 4 godziny.

### 3. Wysokość odszkodowania

Wysokość odszkodowania zależy również od odległości lotu. W przypadku lotów do 1500 km wynosi ono 250 euro, dla lotów od 1500 do 3500 km - 400 euro, a dla lotów powyżej 3500 km - 600 euro. Należy pamiętać, że przewoźnik może obniżyć odszkodowanie o 50% w przypadku, gdy zapewni pasażerowi alternatywny lot, który dotrze do miejsca docelowego z opóźnieniem nieprzekraczającym odpowiednio 2, 3 lub 4 godzin. W przypadku podróży całą rodziną, wszyscy pasażerowie mogą domagać się wypłaty odszkodowania. Co istotne, wypłata odszkodowania i zwrot kosztów biletu to nie to samo. Rozporządzenie przewiduje zarówno możliwość wypłaty odszkodowania, jak i zwrot kosztów biletu.

### 4. Okoliczności wyłączające winę linii lotniczych

Ponadto istnieją okoliczności, które mogą zwolnić linie lotnicze z odpowiedzialności za spóźnienia, takie jak sytuacje nadzwyczajne (np. warunki atmosferyczne, strajki, problemy bezpieczeństwa). W takich przypadkach linie lotnicze mogą odmówić wypłaty odszkodowania, choć są one zobowiązane do zapewnienia opieki i wsparcia pasażerom.

W przypadku wystąpienia spóźnienia lotu, pasażerowie powinni zgłosić swoje roszczenie do linii lotniczej, przedstawiając wszystkie niezbędne dokumenty potwierdzające rezerwację i opóźnienie. Ważne jest również zarejestrowanie faktów spóźnienia i zbieranie dowodów, takich jak potwierdzenia odlotu i przyjazdu, korespondencja z liniami lotniczymi itp.

Ponadto, przepisy unijne i polskie przewidują również inne formy wsparcia dla pasażerów w przypadku spóźnionych lotów samolotowych. Linie lotnicze mają obowiązek zapewnić opiekę pasażerom, taką jak wyżywienie, napoje, zakwaterowanie w hotelu i transport między lotniskiem a hotelem, jeśli konieczne. W przypadku znacznego opóźnienia lub odwołania lotu, pasażerowie mają również prawo do darmowej komunikacji, czyli do wykonania telefonu lub wysłania wiadomości e-mail, aby poinformować bliskich o sytuacji.

### 5. Termin składania roszczeń

Ważnym elementem w przypadku odszkodowań za spóźnione loty samolotowe jest termin składania roszczeń. Pasażerowie powinni złożyć swoje roszczenia do linii lotniczej możliwie jak najszybciej. Zgodnie ze stanowiskiem Sądu Najwyższego termin przedawnienia roszczenia o odszkodowanie za opóźniony lub odwołany lot wynosi rok od daty lotu (uchwała Sądu Najwyższego z 17.03.2017 r. sygn. akt III CZP 111/16). Linie lotnicze przewidują określony czas na rozpatrzenie reklamacji, jednak w praktyce dotrzymanie tego terminu jest problematyczne. Po upływie terminu przewidzianego na rozpatrzenie reklamacji warto

wysłać do linii lotniczych listownie przedsądowe wezwanie do zapłaty. Wzór takiego wezwania do zapłaty zamieszczamy dla Państwa na naszej stronie.

W przypadku odmowy wypłaty odszkodowania lub braku odpowiedzi, pasażerowie mają prawo złożyć skargę do odpowiednich instytucji zajmujących się ochroną praw konsumentów, które mogą interweniować w ich imieniu i pomóc w dochodzeniu roszczeń. W przypadku odmowy wypłaty odszkodowania przez przewoźnika, pasażer ma prawo złożyć skargę do właściwego organu nadzorczego. W Polsce jest nim Urząd Lotnictwa Cywilnego. Organ ten zajmuje się rozpatrywaniem skarg pasażerów na przewoźników lotniczych i egzekwuje przestrzeganie praw pasażerów. Należy jednak pamiętać, że procedury związane z dochodzeniem roszczeń o odszkodowanie za spóźnione loty samolotowe mogą być czasochłonne i skomplikowane. Linie lotnicze często starają się uniknąć wypłacania odszkodowań, argumentując okolicznościami nadzwyczajnymi lub próbując przedstawić spóźnienie jako wynikające z czynników niezależnych od nich. Dlatego ważne jest, aby pasażerowie byli dobrze zorientowani w swoich prawach i wiedzieli, jak skutecznie dochodzić swoich roszczeń.

## 6. Podsumowanie

Podsumowując, zarówno polskie, jak i unijne prawo stanowią podstawę odszkodowań za spóźnione loty samolotowe. Pasażerowie mają prawo do odszkodowania, opieki i wsparcia w przypadku spóźnionych lotów, zgodnie z przepisami unijnymi. Znajomość swoich praw oraz skorzystanie z pomocy profesjonalnych firm może pomóc pasażerom w uzyskaniu należytej rekompensaty za utracony czas i niedogodności wynikające ze spóźnionych lotów samolotowych.

.....  
.....  
.....  
Miejscowość i data

.....  
.....  
.....  
(Imię, nazwisko i adres  
podróżnego)

.....  
.....  
.....  
(Nazwa i adres linii lotniczej)

### **Wezwanie do zapłaty**

Działając w imieniu własnym, w ślad za reklamacją z dnia \_\_\_\_\_ niniejszym wzywam Państwa do zapłaty w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania kwoty \_\_\_\_\_ (słownie: \_\_\_\_\_) tytułem odszkodowania za opóźniony lot w dniu \_\_\_\_\_ na trasie \_\_\_\_\_ nr lotu \_\_\_\_\_

Powyższe wynika z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 r. w sprawie ustalenia wspólnych zasad dotyczących odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lub dużego opóźnienia lotu oraz w sprawie skreślenia z listy pasażerów i w sprawie informowania pasażerów o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego lot.

Podaną wyżej kwotę proszę wpłacić na podany niżej rachunek bankowy:

.....  
(nazwa banku)

.....  
(numer konta)

Jednocześnie informuję, że w razie nieuregulowania powyższej kwoty we wskazanym terminie, zostanę zmuszony do podjęcia działań mających na celu dochodzenie tych roszczeń od Państwa na drodze postępowania sądowego.

Z poważaniem

.....  
(podpis)

### **Załączniki:**

1. bilet lotniczy
2. dowody na opóźnienie samolotu