Obowiązki firm przewoźników lotniczych wobec pasażerów

Rosnąca popularyzacja transportu lotniczego doprowadziła dziś do stanu, w którym nikomu nie trzeba tłumaczyć zalet płynących z wyboru właśnie takiej formy transportu. Specyfika organizacji ruchu powietrznego stawia przed jego uczestnikami coraz to nowe problemy, z którymi przewoźnik często nie jest w stanie sobie poradzić. Poszkodowani w takich sytuacjach mogą mieć jednak roszczenia wynikające z praw pasażerów linii lotniczych, oraz obowiązków jakie względem nich maja przewoźnicy.

Podstawowym aktem prawnym regulującym prawa pasażerów linii lotniczych jest Rozporządzenie (WE) 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, odwołania, lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91, dalej jako: „Rozporządzenie 261/2004". Zgodnie z art. 3 ust. 1 tego rozporządzenia przepisy, a tym samym przewidziane w nich uprawnienia pasażerów, stosuje się w dwóch przypadkach. Po pierwsze do pasażerów odlatujących z lotniska znajdującego się na terytorium Państwa Członkowskiego UE, przy czym bez znaczenia jest, czy przewoźnik ma status przewoźnika wspólnotowego. Po drugie do pasażerów odlatujących z lotniska znajdującego się w kraju trzecim i lądujących na lotnisku w Państwie Członkowskim UE, pod warunkiem jednak, że przewoźnik lotniczy obsługujący dany lot jest przewoźnikiem wspólnotowym. W tym kontekście niezwykle istotne jest jednak to, iż w przypadku lotów łączonych („z przesiadką") przepisy Rozporządzenia 261/2004 znajdą zastosowanie jedynie na tym odcinku lotu, który spełnia warunki opisane w dwóch powyższych przypadkach. Zatem w przypadku kiedy lecieć będziemy z Krakowa do Toronto z przesiadka w Bostonie przepisy będzie można stosować jedynie do lotu Kraków-Boston. W drugim przypadku, lecąc z Sydney do Poznania z przesiadką w Dubaju, w grę wchodzić będzie jedynie lot Dubaj-Poznań.

Dodatkowo, by móc się powołać na przepisy Rozporządzenia 261/2004 pasażerowie muszą posiadać potwierdzoną rezerwację na dany lot, oraz stawić się na odprawę pasażerów, zgodnie z wymogami określonymi przez przewoźnika. Pod uwagę brani są również pasażerowie, którzy bez względu na przyczynę zostali przeniesieni, z lotu na który mieli rezerwacje, na inny lot. Spełniający te warunki pasażerowie mogą powołać się na Rozporządzenie 261/2004 w sytuacji kiedy otrzymali odmowę przyjęcia na pokład wbrew ich woli, czy też ich lot został odwołany lub opóźniony.

Zakres przysługujących pasażerowi uprawnień w sytuacji odmowy przyjęcia na pokład kształtuje się różnie, zależnie od tego, czy pasażer dobrowolnie zrezygnował z lotu, czy też nie wyraził zgody na rezygnacje. Sytuacja taka może mieć miejsce w przypadku, gdy sprzedano więcej biletów aniżeli jest miejsc w samolocie (tzw. *overbooking*).

W przypadku odmówienia pasażerom wejścia na pokład samolotu przewoźnik jest w pierwszej kolejności zobowiązany do znalezienia osób, które zgodzą się zrezygnować ze swojej rezerwacji w zamian za uzyskanie określonych korzyści, na które zgodzą się obie strony.

Przewoźnik musi również zapewnić ochotnikom możliwość wyboru między pełnym zwrotem ceny biletu w terminie 7 dni (łącznie z bezpłatnym przelotem do portu, w którym rozpoczęto podróż, w najwcześniejszym możliwym terminie), a zmianą planu podróży do ich miejsca docelowego (na porównywalnych warunkach, w najwcześniejszym możliwym dogodnym dla pasażera terminie). Jeżeli natomiast liczba ochotników nie pozwala na przyjęcie na pokład pozostałych pasażerów z rezerwacjami, wówczas przewoźnik lotniczy może wbrew woli pasażerów odmówić przyjęcia ich na pokład. W sytuacji braku wystarczającej liczby miejsc na pokładzie, przewoźnik – nie chcąc odmawiać pasażerom przyjęcia na pokład – może również umieścić pasażerów z wykupionymi biletami na miejsce w niższej, lub wyższej klasie. Nie może w tym wypadku żądać dopłat, jest również zobowiązany do zwrotu od 30 do 75 procent ceny biletu, w momencie kiedy zaproponowano mu miejsce w klasie niższej od wykupionej na bilecie.

W przypadku niemożności kontynuowania podróży przewoźnik zobowiązany jest wypłacić odszkodowanie o różnej wysokości w zależności od charakteru szkody. W przypadku wszystkich lotów do 1500 km wyniesie ono 250euro, lub połowę tej sumy, gdy przewoźnik znajdzie lot, który pozwoli pasażerowi dotrzeć do portu docelowego najwyżej 2 godziny później. W przypadku wszystkich lotów wewnątrz UE powyżej 1500 km i wszystkich innych lotów (tzn. poza UE) o długości od 1500 do 3500 km będzie to 400 euro, lub połowa tej sumy, gdy przewoźnik znajdzie lot, który pozwoli dotrzeć do portu docelowego najwyżej 3 godziny później. Dla pozostałych lotów wynosi ono 600 euro, lub połowę tej sumy, gdy przewoźnik zaproponuje lot, który pozwoli dotrzeć do portu docelowego najwyżej 4 godziny później. Pasażer może również rościć prawo do bezpłatnego otrzymania od przewoźnika posiłków, zakwaterowania w hotelu, transportu do miejsca zakwaterowania, czy dwóch bezpłatnych połączeń telefonicznych.

W przypadku odwołania lotu pasażerowi przysługuje możliwość wyboru między pełnym zwrotem ceny biletu w terminie 7 dni (łącznie z bezpłatnym przelotem do portu, w którym rozpoczęto podróż), a zmianą planu podróży do ich miejsca docelowego na podobnych warunkach. Poszkodowany pasażer może żądać odszkodowania za niemożność kontynuowania podróży, chyba że przewoźnik uprzedzi pasażera o odwołaniu lotu odpowiednio wcześnie, informując jednocześnie o innych, alternatywnych połączeniach. Odszkodowanie nie zostanie przyznane w przypadku, gdy przewoźnik przekazał informacje o odwołaniu lotu z co najmniej dwutygodniowym wyprzedzeniem przed planowanym czasem odlotu, lub z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem przed planowanym czasem odlotu, jeśli w zamian zaproponuje połączenie umożliwiające wylot najpóźniej 2 godziny przed planowanym czasem odlotu i dotarcie do miejsca docelowego najwyżej 4 godziny po planowanym czasie przylotu. Istnieją też przypadki kiedy przewoźnik może uniknąć odszkodowania informując o odwołaniu lotu z mniej niż 7-dniowym wyprzedzeniem.

Ostatnim podejmowanym problemem jest opóźnienie lotu. Podróżny może domagać się swoich praw z art. 6 Rozporządzenia 261/2004, kiedy lot opóźni się o 2 lub więcej godzin w przypadku lotów do 1500 km, 3 lub więcej godzin w przypadku lotów wewnątrz UE, lub lotów o długości do 3500 km poza terytorium UE. Przy opóźnieniu przekraczającym 5 godzin

podróżny może domagać się pełnego zwrotu biletu łącznie z bezpłatnym przelotem powrotnym.

Istnieje jeszcze jeden istotnym z punktu widzenia omawianej problematyki akt prawnym. Jest nim Konwencja o ujednoliceniu niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego z dnia 28 maja 1999 r. (Dz.U. z 2007 r. Nr 37, poz. 235), znana jako „Konwencja Montrealska". Reguluje ona ogólne zasady odpowiedzialności przewoźnika za szkodę wynikłą w razie zniszczenia, zaginięcia lub uszkodzenia bagażu. Warto jednak wspomnieć, że obowiązuje jedynie w państwach będących jej sygnatariuszami.

Zgodnie z Konwencją Montrealską przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę w bagażu jeżeli wydarzenie, które spowodowało zniszczenie, zaginięcie lub uszkodzenie, miało miejsce na pokładzie statku powietrznego, lub w czasie gdy zarejestrowany bagaż pozostawał pod opieką przewoźnika. Pasażer może się domagać odszkodowania w wysokości do 1000 SDR (1 SDR = 4,4603 PLN). Uzyskanie odszkodowania zależy od kilku ważnych czynników i to pasażer jest zobowiązany do udowodnienia poniesionej szkody.

Zgubienie lub zniszczenie bagażu w pierwszej kolejności należy zgłosić przewoźnikowi lotniczemu – przedstawicielowi linii lotniczych, obsługujących dany lot. Kolejną rzeczą jest złożenie reklamacji w terminie 7 dni od odbioru uszkodzonego bagażu, lub 21 dni od stwierdzenia opóźnienia bagażu. Elementem niezbędnym jest również wypełnienie formularza nieprawidłowości bagażowej tzw. PIR (*Property Irregularity Report*), do którego dołączyć należy kopię dowodu tożsamości, odcinek biletu oraz identyfikator bagażu.

Zgłaszając szkodę należy ją wycenić. Do reklamacji najlepiej załączyć posiadane rachunki zakupu, np. walizki i przewożonych rzeczy, bowiem w przeciwnym razie przewoźnik wyceni szkodę według wagi zarejestrowanego bagażu. Szczegółowe warunki odpowiedzialności przewoźnika za zgubienie/zniszczenie bagażu są zawarte w regulaminach obowiązujących u danego przewoźnika. Zawarcie umowy z przewoźnikiem jest równoznaczne z akceptacją postanowień tego regulaminu, natomiast ustalenie ewentualnego odszkodowania nastąpi w oparciu o te właśnie przepisy. Termin realizacji naszej skargi to 30 dni.

O pomoc rozwiązaniu problemów z przewozem lotniczym można zwrócić się do instytucji zajmujących się pomocą konsumentom – przede wszystkim miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów. Instytucją zajmującą się ochroną pasażerów w Polsce jest Urząd Lotnictwa Cywilnego (ULC) i działająca przy Prezesie ULC – Komisja Ochrony Praw Pasażera.

Autor: Jacek Łubecki, radca prawny, Kancelaria Prawna Piszcz i Wspólnicy