

Odszkodowanie za opóźniony, odwołany lot lub zgubiony bagaż

6 lipca 2017

W przypadku zgubienia bagażu, opóźnienia lotu czy niewpuszczenia na pokład samolotu pasażerowie mają swoje prawa, także finansowe. Odszkodowanie w razie problemów z lotem może sięgać 600 euro, za zagubienie lub zniszczenie bagażu przysługuje do ok. 6 tys. zł. W Polsce o odszkodowania ubiega się zaledwie 1 proc. uprawnionych. W Europie tylko co czwarty pasażer uzyskuje przysługujące odszkodowanie, a 15 proc. rekompensatę za zgubiony lub zniszczony bagaż.

– Niewielu podróżujących zdaje sobie sprawę z tego, że w przypadku problemów z bagażem oraz problemów z opóźnieniami lotów czy z niewpuszczeniem na pokład samolotu przysługują im roszczenia, również finansowe, w dość wysokich kwotach. Problemy tego typu zdarzają się często, ale niewielu konsumentów korzysta z takich możliwości – podkreśla w rozmowie z agencją informacyjną Newseria Biznes adwokat Katarzyna Górna.

W przypadku problemów z bagażem należy działać natychmiast po wylądowaniu na lotnisku docelowym. Jeśli bagażu nie można odnaleźć na lotnisku, należy z obsługą ustalić, gdzie walizka w rzeczywistości poleciała. Jednak w sytuacji, gdy bagaż zostanie faktycznie zgubiony lub uszkodzony, trzeba złożyć reklamację do przewoźnika. Wysokość odszkodowania zależy od zawartości bagażu.

– Kwestię bagażu reguluje konwencja montrealaska. W przypadku zagubionego, zniszczonego bądź opóźnionego bagażu możemy się domagać odszkodowania w kwocie maksymalnie ok. 6 tys. zł. Dokładna kwota zależy od kursu walut, natomiast w konwencji

jest zawarty przelicznik, według którego można to obliczyć – tłumaczy Katarzyna Górna.

W przypadku zniszczenia bagażu pasażer powinien jeszcze na lotnisku wypełnić protokół niezgodności, następnie ma 7 dni na zgłoszenie roszczeń przewoźnikowi. Jeśli bagaż został zgubiony lub dotarł z opóźnieniem, na zgłoszenie roszczeń podróżny ma 21 dni. Na rozpatrzenie skargi linie lotnicze mają 30 dni, w przypadku niedotrzymania terminu pasażer może złożyć skargę w Urzędzie Lotnictwa Cywilnego.

– Niektóre kosztowne przedmioty przewożone w bagażu mogą być jednak wyłączone z tego typu roszczeń w regulaminach linii lotniczych. Przed podróżą powinniśmy to dokładnie zweryfikować – przypomina adwokat.

Prawa pasażerów w transporcie lotniczym określa wprowadzone w 2004 roku rozporządzenie unijne WE 261/2004. W przypadku odwołania rejsu lub opóźnienia przekraczającego trzy godziny pasażerom przysługuje szereg przywilejów, m.in. prawo do zwrotu kosztów zakupionego biletu i odszkodowanie za niemożność kontynuowania podróży do kwoty 600 euro. Jeżeli zaszła konieczność oczekiwania na lot w nocy, wówczas przewoźnik musi zapewnić opiekę, wyżywienie i nocleg w hotelu oraz darmowy transport na lotnisko.

– W przypadku, gdy lot jest opóźniony bądź linia lotnicza go odwoła lub odmówi nam wejścia na pokład w sytuacji tzw. overbookingu, również przysługują nam różne rodzaje roszczeń. Jest to prawo do opieki, mamy prawo do otrzymania napojów, posiłków w ilości zależnej od okresu oczekiwania oraz do wykonania dwóch telefonów czy wysłania e-maila. Są też pewne roszczenia odszkodowawcze – wymienia Górna.

Przepisy mają zastosowanie w przypadku korzystania z usług przewoźników zarejestrowanych w Unii Europejskiej oraz gdy podróż odbywa się innymi liniami lotniczymi, ale lot rozpoczyna w jednym z państw unijnych.

Na odszkodowanie można liczyć, jeśli opóźnienia lub odwołany lot nastąpiły z przyczyn zależnych od przewoźnika (np. niesprawny samolot). Jeśli jednak przyczyna nie leży po stronie linii lotniczych, a np. jest skutkiem klęski żywiołowej, rekompensata nie przysługuje.

– W takiej sytuacji przewoźnik również powinien zapewnić klientom zabezpieczenie w postaci posiłków czy możliwość wykonania telefonu. Również gdy mamy do czynienia ze strajkiem na lotnisku lub poważną usterką samolotu, nie możemy dochodzić takich roszczeń odszkodowawczych. We wszystkich innych przypadkach, kiedy opóźnienie jest winą linii lotniczych, jak najbardziej powinniśmy dochodzić swoich roszczeń – podkreśla ekspertka.

W Polsce tylko niewielki odsetek podróżujących stara się o odszkodowania. Firma AirHelp, która wspiera pasażerów w dochodzeniu swoich praw, obliczyła, że w 2016 roku 1,1 tys. lotów w Polsce miało utrudnienia. O rekompensatę z tego tytułu o łącznej wartości 50 mln euro mogłoby się ubiegać 124 tys. polskich pasażerów. Robi to jednak tylko 1 proc. z nich.

Dane europejskiej organizacji konsumentów BEUC wskazują zaś, że połowa pasażerów otrzymała od przewoźnika posiłek i napój w przypadku opóźnienia lub odwołania lotu. Co czwarty dostał przysługujące odszkodowanie przy odwołanym locie, a jeszcze mniej (15 proc.) uzyskało rekompensatę za zgubiony czy zniszczony bagaż.

– Według statystyk świadomość jest niska, niewiele osób z tego korzysta. Działają na rynku firmy, które zajmują się dochodzeniem takich roszczeń. Można jednak zgłosić się do linii lotniczych samodzielnie, nie jest to bardzo skomplikowana procedura, warto z niej korzystać – ocenia Katarzyna Górna.

Źródło: Newseria.pl