

## Ile zapłaci przedsiębiorca za odwołany lot

Przemysław Rogiński, [prawnik Gdańsk](#) Rödl & Partner

### Przewoźnik lotniczy w pewnych okolicznościach musi zaoferować pasażerowi opiekę, odszkodowanie, zwrot należności lub nawet zmianę planów podróży. Kiedy tak się dzieje?

Z roku na rok zwiększa się liczba skarg kierowanych do prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego z powodu znaczącego opóźnienia lub odwołania lotu. Takie skargi pasażerów mają podstawę w Rozporządzeniu WE nr 261/2004 z 11 lutego 2004 r., które ustanawia wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odwołania lub znaczącego opóźnienia lotu. Jednak, wielu pasażerów linii lotniczych nadal nie korzysta z prawnych możliwości działania, przypuszczalnie z powodu niewiedzy co do trybu składania skargi.

Na przepisy Rozporządzenia pasażer może powołać się w dwóch przypadkach:

- \* po pierwsze, jeżeli lot odbywa się między lotniskami na terenie: Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii, Lichtensteinu i Szwajcarii. W takim przypadku lot traktowany jest jako lot wewnątrzspółnotowy.
  - \* po drugie, gdy pasażer odlatuje z lotniska znajdującego się w państwie trzecim, lądowanie ma mieć miejsce na terenie obszarów wcześniej wymienionych, a przelot organizuje przewoźnik wspólnotowy.
- Dodatkowo, pasażer musi posiadać potwierdzoną rezerwację na dany lot oraz powinien stawić się na lotnisku w wyznaczonej przez przewoźnika godzinie na odprawę.

#### Naruszenie rozkładu

Przez odwołanie lotu należy rozumieć jego definitywne niezrealizowanie zgodnie z pierwotnie przewidzianym rozkładem. Jeżeli jednak lot się odbędzie i jednocześnie nie dojdzie do zmiany trasy, to bez względu na czas jaki upłynął od pierwotnego terminu odlotu, zdarzenie takie będzie kwalifikowane jako opóźnienie.

W przypadku odwołania lotu lub znaczącego opóźnienia, przewoźnik obowiązkowo powinien poinformować o prawach przysługujących pasażerowi.

Jeśli lot został odwołany, to pasażer zgodnie z art. 5 Rozporządzenia, ma prawo do:

- 1) zwrotu należności lub zmiany planu podróży (art. 8 Rozporządzenia);
- 2) opieki (art. 9 Rozporządzenia);
- 3) odszkodowania (art. 7 Rozporządzenia).

Analogiczne uprawnienia przysługują pasażerowi w przypadku znaczącego opóźnienia, z zastrzeżeniem, że możliwość i zakres uprawnień pasażera jest zależny od czynników takich jak odległość między lotniskami czy długość opóźnienia.

I tak, by można domagać się realizacji swoich praw z tytułu znaczącego opóźnienia, opóźnienie musi wynosić minimum dwie godziny licząc od momentu planowanego startu, w przypadku lotów do 1 500 km. Jeżeli jest to lot wewnątrzspółnotowy dłuższy niż 1 500 km, albo inny lot na odległość pomiędzy 1 500 km a 3 500 km, to opóźnienie musi wynieść minimum trzy godziny. W stosunku do pozostałych lotów, o dużym opóźnieniu będzie mowa, jeżeli przekroczy ono cztery godziny.

Gdy dojdzie do odwołania lotu, pasażer powinien otrzymać możliwość wyboru pomiędzy:

- 1) zwrotem ceny biletu w ciągu 7 dni;
- 2) zmianą planu podróży do miejsca docelowego w porównywalnych warunkach w najszybszym możliwym terminie, lub
- 3) zmianą planu podróży do miejsca docelowego w najdogodniejszym dla pasażera terminie, uwzględniając dostępność wolnych miejsc.

Przewoźnik lotniczy ma także obowiązek zapewnić posiłki oraz napoje wystarczające na czas oczekiwania.

Pasażerowi powinien zostać umożliwiony dostęp do środków telekomunikacji (telefon, faks, e-mail). Oprócz tego, jeżeli dojdzie do zmiany trasy, a odlot nastąpi co najmniej następnego dnia, pasażerowi musi zostać zapewniony nocleg w hotelu oraz powinny zostać pokryte koszty transportu pomiędzy lotniskiem a hotelem.

W przypadku znaczącego opóźnienia lotu, pasażer ma analogiczne prawa. Zastrzec jednak trzeba, że musi dojść do co najmniej pięciogodzinnego opóźnienia, by pasażer mógł domagać się zwrotu za bilet. Nie ma on także prawa do domagania się zmiany planu podróży i przetransportowania go najbliższym czy najdogodniejszym dla niego połączeniem.

### **Stosowne pieniądze**

Poza wyżej wymienionymi prawami, pasażer może domagać się wypłaty stosownego odszkodowania. Czynniki determinującymi jego wysokość, są: długość lotu jaki miał zostać odbyty oraz fakt, czy lot miał miejsce tylko na terenie Unii Europejskiej, Islandii, Norwegii, Lichtensteinu i Szwajcarii. Odszkodowanie może wynieść od 250 do 600 euro. Warto podkreślić, że uprawnienie domagania się wypłaty odszkodowania na podstawie art. 7 Rozporządzenia odnosi się także do znaczącego opóźnienia, ale przekraczającego co najmniej trzy godziny licząc od pierwotnie przewidzianej przez przewoźnika godzinie przylotu. Stanowisko to zostało podkreślone w wyroku Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości w sprawach połączonych C-402/07 i C-432/07 z dnia 19 listopada 2009 r. Co istotne, ewentualne zaspokojenie swoich roszczeń w trybie przewidzianym Rozporządzeniem nie ogranicza prawa pasażerów do dochodzenia dalszego odszkodowania na drodze sądowej. Tym samym, pasażer może dochodzić wyższej kwoty odszkodowania na drodze postępowania sądowego.

### **Nadzwyczajne okoliczności**

Nie zawsze jednak, pomimo odwołania lotu albo znaczącego opóźnienia, istnieje możliwość żądania odszkodowania. Po pierwsze, przewoźnik nie wypłaci odszkodowania, jeżeli poinformował pasażera o odwołaniu lotu w określonych w art. 5 Rozporządzenia okolicznościach (np. doszło do odwołania lotu na ponad dwa tygodnie przed planowanym czasem odlotu). Drugim przypadkiem, na podstawie którego przewoźnik uchylił się od wypłaty odszkodowania, jest zaistnienie tzw. „nadzwyczajnych okoliczności”, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków. Nigdzie nie został wskazany wiążący katalog zdarzeń, kwalifikowanych jako „nadzwyczajne okoliczności”. Dlatego, ze względu na szerokie znaczenie tego terminu, przewoźnicy często starają się uchylić przed obowiązkową wypłatą odszkodowania.

Przykładowo, za „nadzwyczajne okoliczności” uchodzić będą: zagrażające zdrowiu i życiu warunki atmosferyczne uniemożliwiające lot, strajki wpływające na działalność przewoźnika czy zagrożenie terrorystyczne. Niemniej, dokonywanie przez przewoźnika przeglądów technicznych nie jest traktowane jako „podjęcie wszelkich racjonalnych środków” i nie może być kwalifikowane jako „nadzwyczajne okoliczności” zwalniające przewoźnika z zapłaty odszkodowania w przypadku pojawienia się awarii (tak w wyroku ETS w sprawie C 549/07 z 22 grudnia 2008 r.). Oprócz tego, zdarzenia takie jak choroba (złe samopoczucie pilota czy niespodziewany, ale powstały w wyniku prawidłowego użytkowania problem techniczny, nie mieszczą się w pojęciu „nadzwyczajnych okoliczności”).

### **Najpierw reklamacja, potem skarga**

Możliwość złożenia skargi na przewoźnika ze względu na odwołanie lub znaczące opóźnienie lotu powstaje po wcześniejszym skorzystaniu z procedury reklamacyjnej przewidzianej u przewoźnika. Zwyczajowo przyjmuje się, że przewoźnik powinien udzielić odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie 30 dni. Po tym czasie można składać skargę do wyznaczonego organu. W Polsce takim organem jest Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego. Skargi rozpatruje, działająca przy prezesie, Komisja Ochrony Praw Pasażera. Zgodnie z wymogami formalnymi, skarga powinna zostać złożona w formie pisemnej i własnoręcznie podpisana. Alternatywnie, dopuszczalne jest złożenie skargi w formie elektronicznej, ale pod warunkiem podpisania jej za pomocą kwalifikowanego podpisu elektronicznego. Do skargi bezwzględnie należy dołączyć kopię reklamacji skierowanej do przewoźnika, kopię potwierdzenia rezerwacji za dany lot oraz kopię odpowiedzi na reklamację od przewoźnika.

### **Termin przedawnienia roszczenia**

Za problematyczną należy uznać kwestię długości terminu, do którego można żądać od przewoźnika lotniczego stosownego odszkodowania. W uzasadnieniu do postanowienia Sądu Najwyższego z 21 sierpnia 2014 r., sygn. akt III CZP 44/14, wskazano, iż stosowanie dwuletniego terminu wywodzonego z konwencji montrealskiej jest niewłaściwe. Jednocześnie, Sąd Najwyższy nie udzielił jednoznacznej odpowiedzi, jaki termin przedawnienia roszczeń jest prawidłowy. Z jednej strony, możliwe jest zastosowanie przepisów o 10 – letnim terminie, co ma swoje źródło w przepisach ogólnych Kodeksu cywilnego. Z drugiej strony, nie można wykluczyć zastosowania art. 778 Kodeksu cywilnego, wskazującego na tylko roczny termin wygaśnięcia roszczenia. W tym zakresie, pozostaje czekać na przyszłe rozstrzygnięcia sądów.

*Autor jest prawnikiem w Rödl & Partner, Gdańsk*

### **Ile i za co**

Prawo do odszkodowania w przypadku odwołania lub opóźnienia lotu przekraczającego 3 godziny:  
- dla wszystkich lotów o długości do 1500 km

- 250 euro
- dla wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1500 km i wszystkich innych o długości od 1500 km do 3500 km
- 400 euro
- dla wszystkich pozostałych lotów
- 600 euro

Prawa pasażera w przypadku odwołania lub znaczącego opóźnienia lotu

Odwołanie lotu:

- prawo do opieki
- prawo do zwrotu należności lub zmiany planu podróży
- prawo do odszkodowania

Znaczące opóźnienie:

- prawo do opieki
- zwrot kosztu biletu (w przypadku gdy opóźnienie przekracza minimum 5 godzin)
- prawo do odszkodowania (w przypadku gdy opóźnienie przekracza minimum 3 godziny)

Źródło: <http://www.rp.pl/Firma/312099981-Ile-zaplaci-przedsiębiorca-za-odwołany-lot.html?#ap-1>