

Z GŁOWĄ W CHMURACH NIE ZNACZY LEKKOMYŚLNIE!

Majówka i wakacje coraz bliżej... Nie wszyscy chcemy i lubimy korzystać z usług biur podróży, a coraz częściej organizujemy wyjazdy na własną rękę. Łowcy tanich lotów wiedzą, że to ostatni moment na to, by upolować wakacyjny bilet w atrakcyjnej cenie. Ale czy wiedzą też, jakie przysługują im prawa w związku z zakupem biletu, odwołaniem lotu czy zagubionym bagażem? Czy wiedzą jak się ubezpieczyć organizując wakacje na własną rękę? Warto to sprawdzić, czytając naszą publikację na temat praw pasażera linii lotniczych oraz ubezpieczeń turystycznych.

Podstawy prawne

Kupując bilet lotniczy zawieramy z przewoźnikiem lotniczym umowę, w ramach której zasadniczo w zamian za zapłatę oznaczonej ceny, przewoźnik zobowiązuje się dostarczyć pasażera do miejsca wskazanego na bilecie jako docelowe miejsce podróży. Jeżeli wraz z biletem kupujemy dodatkowe usługi – jak np. pierwszeństwo wejścia na pokład, zapewnienie miejsca z większą przestrzenią na nogi, przewóz dodatkowego bagażu rejestrowanego czy bagażu niestandardowego, przewoźnik jest zobowiązany wykonać również te usługi, zgodnie z umową.

Choć zasadniczą podstawą naszej umowy z przewoźnikiem jest bilet, należy pamiętać, że kwestie związane z naszym przewozem uregulowane są również w regulaminie przewoźnika oraz w powszechnie obowiązujących przepisach prawa. Zapoznanie się z regulaminem i jego akceptacja jest warunkiem koniecznym do dokonania zakupu biletu, zatem kupując bilet oświadczamy, że zapoznaliśmy się z regulaminem, a co za tym idzie – jesteśmy nim związani.

Regulamin określa bardzo istotne z punktu widzenia podróżnego zasady i procedury, takie m.in. jak:

- zasady rezerwacji i dokonywania opłat;
- taryfy i cenniki;
- zasady dokonywania zmian w biletach i ich ewentualnego zwrotu;
- limity i ograniczenia bagażowe;
- odpowiedzialność przewoźnika za szkody;
- terminy i sposoby składania reklamacji.

Warto zatem przed dokonaniem zakupu dokładnie zapoznać się z regulaminem, by np. w przypadku chęci zwrotu biletu nie zostać zaskoczonym brakiem takiej możliwości albo nie zostać obciążonym dodatkową opłatą za nadbagaż.

Podstawowe zasady odpowiedzialności przewoźnika uregulowane są również w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w szczególności w *Rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów*¹ zwanym dalej Rozporządzeniem nr 261/2004 (reguluje kwestię odpowiedzialności przewoźnika za odwołany lot, jego opóźnienie lub odmowę przyjęcia na pokład) oraz w *Konwencji o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego* sporządzona w Montrealu dnia 28 maja 1999 r.² zwaną dalej Konwencją Montrealską (reguluje kwestię odpowiedzialności przewoźnika za zgubiony lub uszkodzony bagaż).

Rozporządzenie ma zastosowanie w przypadku lotów wewnątrz Unii Europejskiej oraz do lotów z krajów Unijnych do państw trzecich lub z państw trzecich do Unii Europejskiej, zaś Konwencja dotyczy wszystkich lotów międzynarodowych.

¹ Dz.U. UE L 46 z 17 lutego 2004.

² Dz.U. z 2007r., Nr 37 poz. 235.

Zmiana umowy przez pasażera.

Jeżeli po dokonaniu zakupu chcemy dokonać jakichkolwiek zmian w bilecie, należy pamiętać, że zmiany te ograniczone są do zmian wskazanych w regulaminie przewoźnika.

Nie ma przepisów, które nakładałyby na przewoźnika obowiązek dokonywania zmian w umowie na życzenie pasażera, a w tym wypadku pasażerowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość³. Bardzo często zatem przewoźnicy, oferując promocyjną cenę przelotu, zastrzegają, że biletów nie można zwrócić, przekazać innej osobie ani dokonać zmian w terminie lotu.

W innych sytuacjach możliwe jest dokonanie zmiany pasażera, czy terminu, jednakże po uiszczeniu dodatkowej opłaty, która bardzo często w przypadku tanich lotów przekracza wartość samego zakupu.

Zmiana warunków umowy przez przewoźnika

Istnieją również sytuacje, gdy to przewoźnik dokonuje zmian w umowie, oferując inny termin lotu, czy inną godzinę. Pamiętajmy, że jest to zmiana, na którą nie musimy się godzić i w przypadku, gdy jej nie akceptujemy – możemy odstąpić od umowy, żądając zwrotu pełnej zapłaconej przez siebie sumy.

Są jednak szczególne zmiany, które uregulowane zostały w Rozporządzeniu nr 261/2004, a których zajście skutkuje określonymi obowiązkami po stronie przewoźnika. Do zmian tych należy odmowa przyjęcia na pokład, odwołanie lotu lub jego opóźnienie.

Odwołanie lotu

Szczególną zmianą warunków umowy, jest odwołanie lotu. W przypadku, gdy lot, na który mieliśmy rezerwację się nie odbędzie lub nie zostaliśmy wpuszczeni na pokład ze względu na podwójne rezerwacje tych samych miejsc, mamy prawo do żądania zwrotu w terminie siedmiu dni pełnego kosztu biletu po cenie, za jaką został kupiony, za część lub części nie odbytej podróży oraz za część lub części już odbytej, jeżeli lot nie służy już dłużej jakiemukolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży pasażera, ewentualnie wraz z zapewnieniem lotu powrotnego do pierwszego miejsca odlotu, w najwcześniejszym możliwym terminie.

³ Art. 16 ust 2 pkt 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.).

Jeżeli natomiast pasażer nie skorzysta z prawa do zwrotu ceny, może domagać się od przewoźnika zmiany planu podróży, na porównywalnych warunkach, do miejsca docelowego, w najwcześniejszym możliwym terminie lub zmiany planu podróży, na porównywalnych warunkach, do ich miejsca docelowego, w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera, w zależności od dostępności wolnych miejsc w samolocie⁴.

Dodatkowo, jeżeli uzasadniają to okoliczności, pasażerowie, których loty zostały odwołane otrzymują od przewoźnika posiłki i napoje w ilości adekwatnej do czasu oczekiwania na kolejny lot, jak również mają prawo do dwóch bezpłatnych rozmów telefonicznych, faksów lub e-maili. Natomiast w sytuacji zmiany trasy, gdy racjonalnie spodziewany czas startu nowego lotu ma nastąpić nie wcześniej niż następnego dnia po planowanym starcie odwołanego lotu, przysługuje zakwaterowanie w hotelu w przypadku, gdy występuje konieczność pobytu przez jedną albo więcej nocy, lub gdy zachodzi konieczność pobytu dłuższego, niż planowany przez pasażera, a także transport pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania⁵.

Niezależnie od powyższych uprawnień, pasażer, którego lot został odwołany, ma prawo do odszkodowania. Uprawnienie to **nie przysługuje** tylko pasażerom, którzy:

- zostali poinformowani o odwołaniu lotu najpóźniej na 2 tygodnie przed planowaną datą odlotu; lub
- zostali poinformowani o odwołaniu lotu pomiędzy 2 tygodniami a 7 dniem przed planowym czasem odlotu 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; lub
- zostali poinformowani o odwołaniu w okresie krótszym niż siedem dni przed planowym czasem odlotu i zaoferowano im zmianę planu podróży, umożliwiającą im wylot nie więcej niż godzinę przed planowym czasem odlotu i dotarcie do ich miejsca docelowego najwyżej dwie godziny po planowym czasie przylotu⁶.

Należy przy tym zauważyć, że ciężar udowodnienia, kiedy pasażer został poinformowany o odwołaniu lotu, nie spoczywa na pasażerze, lecz na przewoźniku. Jeżeli zatem przewoźnik twierdzi, że odszkodowanie nam nie przysługuje, ponieważ poinformował nas o odwołaniu na trzy tygodnie przed planowaną datą wylotu, ma obowiązek to wykazać.

⁴ Artykuł 8 Rozporządzenia nr 261/2004.

⁵ Artykuł 9 Rozporządzenia nr 261/2004.

⁶ Artykuł 5 Rozporządzenia nr 261/2004.

Opóźnienie lotu

W przypadku opóźnienia lotu, obowiązki przewoźnika uzależnione są od czasu opóźnienia oraz długości trasy.

1) Jeżeli przewoźnik ma uzasadnione powody, by przewidywać, że lot będzie opóźniony o:

- dwie lub więcej godzin w przypadku lotów do 1 500 kilometrów; lub
- o trzy lub więcej godzin w przypadku wszystkich lotów wewnątrzspółnotowych dłuższych niż 1 500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości pomiędzy 1 500 a 3 500 kilometrów; lub
- o cztery lub więcej godzin w przypadku wszystkich innych lotów

pasażerowie mają następujące prawa:

- do otrzymania posiłków i napoi w ilości adekwatnej do czasu oczekiwania na lot, jak również do dwóch bezpłatnych rozmów telefonicznych, faksów lub e-maili;
- oraz gdy oczekiwany w sposób uzasadniony czas odlotu nastąpi co najmniej dzień po terminie poprzednio zapowiedzianego odlotu – do zakwaterowania w hotelu w przypadku, gdy występuje konieczność pobytu przez jedną albo więcej nocy, lub gdy zachodzi konieczność pobytu dłuższego niż planowany przez pasażera. Pasażerowi przysługuje również transport pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania.

2) W przypadku, gdy opóźnienie wynosi co najmniej pięć godzin, pasażerowie mają prawo do zwrotu w terminie siedmiu dni pełnego kosztu biletu po cenie, za jaką został kupiony, za część lub części nie odbytej podróży oraz za część lub części już odbyte, jeżeli lot nie służy już dłużej jakimkolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży pasażera, ewentualnie wraz zapewnieniem lotu powrotnego do pierwszego miejsca odlotu, w najwcześniejszym możliwym terminie⁷.

Odszkodowanie w przypadku odwołania lub opóźnienia lotu

W przypadku odwołania lotu, jak również opóźnienia w wyniku którego, pasażer przybył do miejsca docelowego trzy godziny lub więcej po pierwotnie przewidzianej przez przewoźnika lotniczego godzinie przylotu⁸, pasażerom przysługuje odszkodowanie, którego wysokość jest obliczana zgodnie z następującymi zasadami:

- 250 EUR dla wszystkich lotów o długości do 1 500 kilometrów;
- 400 EUR dla wszystkich lotów wewnątrzspółnotowych dłuższych niż 1 500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości od 1 500 do 3 500 kilometrów
- 600 EUR dla wszystkich innych lotów.

⁷ Artykuł 6 Rozporządzenia nr 261/2004.

⁸ Wyrok z dnia 19 listopada 2009 r. Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej w sprawach połączonych C-402/07 i C-432/07.

Jeżeli w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lotu lub jego opóźnienia, przewoźnik zaoferował pasażerowi zmianę planu podróży do jego miejsca docelowego na alternatywny lot, którego czas przylotu nie przekracza planowego czasu przylotu pierwotnie zarezerwowanego lotu o:

- dwie godziny w przypadku wszystkich lotów o długości do 1 500 kilometrów; lub
- trzy godziny w przypadku wszystkich lotów wewnątrzspółnotowych dłuższych niż 1 500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości od 1 500 do 3 500 kilometrów; lub
- cztery godziny w przypadku wszystkich innych lotów przewoźnik może pomniejszyć odszkodowanie o 50%.

Odszkodowanie wypłacane jest przez przewoźnika gotówką, elektronicznym przelewem bankowym, przekazem bankowym lub czekami bankowymi, a w bonach i/lub w formie innych usług tylko i wyłącznie za pisemną zgodą pasażera⁹.

Zwolnienie z obowiązku zapłaty należnego odszkodowania może nastąpić jedynie wtedy, gdy przewoźnik wykaże, że **odwołanie jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków**. Samo zatem powołanie się na to, że dane wydarzenie powodujące opóźnienie, spełnia te przesłanki jest nie wystarczające – obowiązkiem przewoźnika jest bowiem udowodnienie tego faktu¹⁰.

Wbrew temu na co często powołują się przewoźnicy, nie każda awaria i nie każda zmiana warunków atmosferycznych, zwalania przewoźników z odpowiedzialności odszkodowawczej, a jedynie te wydarzenia, których przewoźnik nie mógł uniknąć mimo przedsięwzięcia wszelkich, obiektywnie możliwych dla niego środków.

Obowiązkiem przewoźników jest bowiem zapewnienie bezpieczeństwa, przez stałą kontrolę i naprawę floty. Jeżeli zatem do odwołania lotu dochodzi wskutek awarii, będącej wynikiem zaniedbania tego obowiązku, brak jest podstaw do zwolnienia przewoźnika z wypłaty odszkodowania. Co więcej, sam fakt, że przewoźnik przestrzegał minimalnych wymogów w zakresie przeglądów floty, nie przesądza o tym, że przewoźnik podjął **wszelkie racjonalne środki**, a częstotliwość awarii sama w sobie nie przesądza o istnieniu lub braku **nadzwyczajnych okoliczności**¹¹.

⁹ Artykuł 7 Rozporządzenia nr 261/2004.

¹⁰ Artykuł 5 ust. 3 Rozporządzenia nr 261/2004.

¹¹ Wyrok Trybunału Sprawiedliwości z dnia 22 grudnia 2008 roku; <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62007J0549:PL:HTML>.

Odmowa przyjęcia na pokład

Jedną z praktyk stosowanych przez przewoźników jest sprzedaż większej ilości biletów, niż liczba miejsc w samolocie. Praktyka ta wynika z doświadczenia, które wskazuje na to, że pasażerowie z różnych przyczyn nie wykorzystują swoich biletów. Jednakże zdarzają się sytuacje, w których rzeczywiście na stanowisku odprawy stawia się większa niż zakładano liczba pasażerów – tzw. *overbooking*. W takiej sytuacji przewoźnik ma obowiązek wezwać w pierwszej kolejności ochotników, którzy w zamian za uzgodnione z przewoźnikiem korzyści, dobrowolnie zrezygnują z danego lotu. Niezależnie od zaoferowanych korzyści, przewoźnik zobowiązany jest zapewnić ochotnikom według ich wyboru zwrot ceny zapłaconej za bilet w terminie 7 dni, lot powrotny w najbliższym możliwym terminie, do pierwotnego miejsca podróży lub zmianę planu podróży¹².

Dopiero w przypadku, gdy żaden z pasażerów dobrowolnie nie zrezygnuje z lotu, przewoźnik ma prawo odmówić przyjęcia na pokład pasażerów wbrew ich woli. W takiej sytuacji przewoźnik ma nie tylko obowiązek zapewnić im wybór między zwrotem ceny biletów, powrotem do pierwotnego miejsca podróży czy zmianą planu podróży, ale również ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą na takich samych warunkach, jak w przypadku odwołania czy opóźnienia lotu oraz obejmuje pasażerów taką samą opieką jak w przypadku tych sytuacji¹³.

Przepisy dotyczące odmowy przyjęcia na pokład, nie mają natomiast zastosowania w przypadku, gdy odmowa jest racjonalnie uzasadniona, w szczególności przyczynami związanymi ze zdrowiem, wymogami bezpieczeństwa lub niewłaściwymi dokumentami podróжными. Jeżeli zatem nie zostaniemy wpuszczeni na pokład, ze względu na brak dokumentu tożsamości, czy agresywne zachowanie, wskazujące na zagrożenie dla obsługi czy innych pasażerów, nie przysługują nam wymienione wyżej uprawnienia¹⁴.

Odpowiedzialność za szkody na osobie

Niezależnie od odpowiedzialności za odmowę przyjęcia na pokład, odwołanie czy opóźnienie lotu, przewoźnik lotniczy odpowiada również za inne szkody poniesione przez pasażera, w szczególności za szkody na osobie. Odpowiedzialność ta uregulowana jest w Konwencji Montrealskiej, zgodnie z którą przewoźnik ponosi odpowiedzialność *za szkodę wynikłą w razie śmierci albo uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia pasażera, jeżeli tylko wydarzenie, które spowodowało śmierć, uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia,*

*miało miejsce na pokładzie samolotu lub podczas wszelkich czynności związanych z wsiadaniem lub wysiadaniem*¹⁵.

Czynności związane z wsiadaniem i wysiadaniem rozpoczynają się w chwili, gdy pasażer opuszcza budynek dworca lotniczego (terminalu) i wchodzi na płytę lotniska, udając się (z reguły autobusem lub tzw. rękawem) do samolotu, i odwrotnie – gdy po przylocie opuszcza płytę lotniska, udając się do budynku dworca lotniczego. Za szkody, która powstała na samym lotnisku (w Terminalu) odpowiada bowiem port lotniczy, na którym spoczywa obowiązek zapewnienia bezpieczeństwa pasażerom tam przebywającym¹⁶.

Zasady dochodzenia roszczeń odszkodowawczych za szkody poniesione na osobie, zostały uzależnione od wysokości żądanego odszkodowania; sama zaś wysokość odszkodowania wyrażona została w tzw. Specjalnych Prawach Ciągnięcia (SDR)¹⁷.

1) Roszczenia do wysokości 100 000 SDR: przewoźnik nie może kwestionować swojej odpowiedzialności; nie może on uwolnić się lub ograniczyć swojej odpowiedzialności nawet w sytuacji, gdy nie zawinił on sam ani osoby za niego działające¹⁸. Jest to tzw. odpowiedzialność za zasadzie ryzyka, obiektywna.

2) Roszczenia, których wysokość przekracza 100 000 SDR: W takiej sytuacji wprawdzie domniemywa się odpowiedzialność przewoźnika, jednakże może on zwolnić się ze odpowiedzialności, wykazując:

- że szkoda nie nastąpiła z winy lub niedbalstwa samego przewoźnika albo osób za niego działających (pracownicy, firmy zewnętrzne, którym firma zleca część swoich działań); lub
- szkoda taka została spowodowana wyłącznie niedbalstwem albo innym niewłaściwym działaniem lub zaniechaniem osoby trzeciej (np. innego pasażera, którego zachowaniu obsługa przewoźnika nie mogła zapobiec)¹⁹.

W żadnym natomiast wypadku, niezależnie od wysokości poniesionej szkody, przewoźnik nie odpowiada za szkodę, jeżeli udowodni, że szkodę spowodowało lub przyczyniło się do niej niedbalstwo albo inne niewłaściwe działanie lub zaniechanie osoby dochodzącej odszkodowania lub

¹⁵ Art. 17 ust 1 Konwencji Montrealskiej.

¹⁶ M. Nesterowicz, Prawo Turystyczne, Oficyna a Wolters Kluwer Business, wyd. 2., s. 175.

¹⁷ Special Drawing Rights. Kwoty wskazane w Konwencji Montrealskiej odnoszą się do kwot określonych przez Międzynarodowy Fundusz Walutowy. Przeliczenia tych kwot na krajowe jednostki monetarne w sprawach rozpatrywanych przez sądy należy dokonywać według wartości tych jednostek monetarnych w Specjalnych Prawach Ciągnięcia w dniu wydania wyroku. Aktualną wartość SDR można sprawdzić na stronie NBP: <http://www.nbp.pl/home.aspx?f=/statystyka/kursy.html> w Tabeli A kursów średnich walut obcych.

¹⁸ Artykuł 21 ust. 1 Konwencji Montrealskiej.

¹⁹ Art. 21 Konwencji Montrealskiej.

¹² Artykuł 4 ust. 1 Rozporządzenia nr 261/2004.

¹³ Artykuł 4 ust. 1, 2 Rozporządzenia nr 261/2004.

¹⁴ Artykuł 2j Rozporządzenia nr 261/2004.

osoby, od której wywodzi ona swe prawa. Jeżeli szkoda została całkowicie spowodowana przez pasażera, przewoźnik nie ma w ogóle obowiązku zapłaty odszkodowania. Jeżeli natomiast pasażer przyczynił się do powstania szkody – wysokość odszkodowania ulega obniżeniu, w zależności od stopnia, w jakim niedbalstwo lub inne niewłaściwe działanie pasażera, miało wpływ na jej powstanie²⁰.

Ponieważ moment powstania szkody na osobie wiąże się bardzo często z koniecznością poniesienia szybkich wydatków, np. na leczenie, istnieje możliwość uzyskania od przewoźnika zaliczki. Wypłata zaliczki nie oznacza jednak, że przewoźnik uznał swoją odpowiedzialność²¹.

Zgodnie zaś z *Rozporządzeniem Rady z dnia 9 października 1997 nr 2027/1997/WE w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu przewozu pasażerów i ich bagażu drogą powietrzną*²² zaliczka taka w przypadku śmierci pasażera nie może być niższa niż równowartość 15 000 SDR wyrażona w Euro, na jednego pasażera. Przewoźnik lotniczy dokonuje wypłaty stosownej kwoty niezwłocznie, nie później niż w ciągu piętnastu dni po ustaleniu osoby uprawnionej w wysokości proporcjonalnej do doznanych trudności. Zaliczka nie podlega zwrotowi, chyba że przewoźnik udowodni przyczynienie się pasażera do powstałej szkody, a także w sytuacji, gdy osoba, która otrzymała tę zaliczkę, okaże się osobą nieuprawnioną do odszkodowania²³.

Bagaż

1) Ograniczenia dotyczące limitu bagażu oraz zawartości bagażu podręcznego

Pasażer linii lotniczych jest uprawniony do zabrania ze sobą bagażu podręcznego oraz tzw. bagażu rejestrowanego. Limity dotyczące wagi i wymiarów bagażu, jak również ewentualne opłaty z nimi związane ustalane są przez poszczególne linie lotnicze. W praktyce limity te są wyższe w przypadku lotów transkontynentalnych, a niższe w przypadku lotów na trasach europejskich. Ponieważ poszczególne przewoźnicy ustalają różne limity, należy zawsze upewnić się, jaki jest limit danego przewoźnika, z którego usług mamy zamiar korzystać. Warto dokładnie przemyśleć kwestię bagażu, jaki będzie nam potrzebny w czasie podróży, ponieważ dokupienie dodatkowego bagażu już po zakupie biletu czy na lotnisku, jak również opłata za nadbagaż, są często znacznie wyższe niż w przypadku zakupu bagażu wraz z biletom.

²⁰ Art. 20 Konwencji Montrealskiej.

²¹ Artykuł 28 Konwencji Montrealskiej.

²² Dziennik Urzędowy UE L 285, 17/10/1997 P. 0001 – 0003.

²³ Art. 5 Rozporządzenia nr 2027/1997/WE.

Przygotowując bagaż podręczny, należy pamiętać również o ograniczeniach dotyczących przedmiotów, które można wносить na pokład samolotu²⁴.

Ograniczenia te dotyczą przede wszystkim przewożenia płynów, czyli:

- wody i innych napojów spożywczych, w tym również zup i syropów;
- kremów, balsamów, olejków i innych kosmetyków o podobnej konsystencji;
- sprayu oraz produktów w pojemnikach ciśnieniowych, w tym dezodorantów, pianek do golenia, lakierów i pianek do włosów itp.
- past (również do zębów);
- innych produktów, o podobnej płynnej konsystencji.

Nie jest dozwolone wnoszenie na pokład samolotu własnych płynów spożywczych – jeżeli będziemy próbowali wnieść własną wodę, czy napój obsługa lotniska poprosi nas o ich wyrzucenie. Nie ma natomiast przeszkód, by dokonać zakupu napoju na lotnisku już po odprawie celnej.

Pozostałe płyny natomiast, mogą być wnoszone na pokład w ograniczonej ilości – opakowanie każdego z płynów nie może przekraczać objętości 100 ml, zaś wszystkich łącznie 1 litra. Butelki i tubki należy spakować w przezroczystą, zamkniętą torebkę, której wymiary nie powinny przekraczać wymiarów 10 x 10 cm.

Ograniczenia te nie dotyczą bagażu rejestrowanego – czyli nadawanego do luku bagażowego oraz leków i produktów dla dzieci, które są niezbędne w czasie lotu. Należy liczyć się jednak z tym, że obsługa lotniska może nas prosić o wykazanie tego, że leki czy odżywki dla dzieci są nam rzeczywiście niezbędne w czasie lotu.

Na pokład nie wolno ponadto wносить ostrych narzędzi, które potencjalnie mogą zagrażać bezpieczeństwu innych pasażerów, w tym również zaostrzonych metalowych pilników do paznokci, cążków, czy żyłek do golenia. Niedopuszczalne jest również wnoszenie broni palnej, noży czy gazów łzawiących, a także przewożenie zwierząt. W wielu krajach nie wolno wwozić bądź wywozić muszli, kamieni czy skał lub ich fragmentów, warto zatem sprawdzić przed wyjazdem obowiązujące w danym miejscu regulacje.

Lista przedmiotów, które bez przeszkód można wносить do samolotu dostępna jest na stronie Urzędu Lotnictwa Cywilnego, gdzie w szybki sposób można sprawdzić, czy przedmiot, który chcemy spakować do podręcznej torby,

²⁴ Od dnia 6 listopada 2006 roku obowiązują przepisy bezpieczeństwa, które dotyczą wszystkich pasażerów wylatujących z lotnisk znajdujących się na terenie Unii Europejskiej.

może w ogóle zostać przez nas wniesiony w ten sposób na pokład samolotu²⁵.

2) Odpowiedzialność przewoźnika za bagaż

Niezależnie od ewentualnych ograniczeń zawartych w regulaminie przewoźnika, ponosi on odpowiedzialność odszkodowawczą za kradzież bagażu, uszkodzenie czy opóźnienie w jego dostarczeniu²⁶. Aby uniknąć problemów z dochodzeniem roszczeń, należy pamiętać o tym, by otrzymać i przechowywać kwit bagażowy za każdy z rejestrowanych bagaży. Kwit ten powinien zawierać miejsce nadania i dostarczenia bagażu, jak również jego wagę.

Warto również opisać w widocznym miejscu swój bagaż, tak, by w przypadku gdy z jakichś przyczyn kwit umieszczony na bagażu zagubi się, obsługa lotniska nie miała problemów w ustaleniu, do kogo należy dany bagaż. Jeżeli decydujemy się na foliowanie bagażu na lotnisku, etykietę ze swoimi danymi możemy umieścić na folii.

Odpowiedzialność przewoźnika za bagaż pokładowy oraz rzeczy osobiste ograniczona jest jedynie do sytuacji, gdy szkoda powstała z winy samego przewoźnika lub osób trzecich, działających w jego imieniu. Należy zatem pamiętać, że pilnowanie bagażu podręcznego i rzeczy osobistych jest obowiązkiem pasażera, a w przypadku zaginięcia takiego bagażu, np. w wyniku pozostawienia go bez opieki, nie uzyskamy od przewoźnika odszkodowania.

Inaczej jest w przypadku odpowiedzialności za bagaż rejestrowany, gdzie przewoźnik odpowiada za niego jeżeli tylko wydarzenie, które spowodowało zniszczenie, zaginięcie lub uszkodzenie, miało miejsce na pokładzie samolotu lub w czasie, gdy zarejestrowany bagaż pozostawał pod opieką przewoźnika – a więc w praktyce od chwili jego nadania, do obioru przez pasażera. Przewoźnik nie jest zobowiązany do zapłaty odszkodowania tylko wtedy, gdy szkoda wynikła z naturalnych właściwości, jakości lub wad własnych bagażu, czyli np. gdy bagaż został nieodpowiednio spakowany, czy torba była zbyt słaba i nie wytrzymała naporu innych bagaży w luku, w wyniku czego pękły przewożone w niej, niezabezpieczone szklane butelki²⁷.

Aby otrzymać odszkodowanie należy udowodnić poniesioną szkodę, stąd też ważne jest, by zbierać wszelkie dowody na jej wysokość, takie jak np. paragony zakupu rzeczy niezbędnych do czasu dostarczenia nam opóźnionego bagażu. Wysokość odszkodowania należnego z tytułu zniszczenia, zagubienia, uszkodzenia lub opóźnienia jest ograniczona do 1 000 SDR na każdego pasażera,

z wyjątkiem przypadku, gdy pasażer w czasie oddawania zarejestrowanego bagażu przewoźnikowi złożył specjalną deklarację interesu w dostawie i uiścił dodatkową opłatę, jeżeli jest ona wymagana. W takim przypadku przewoźnik jest obowiązany zapłacić kwotę nieprzewyższającą kwoty zadeklarowanej, chyba że udowodnił, że ta ostatnia przewyższa rzeczywisty interes pasażera w dostawie.

Odebranie przez osobę uprawnioną zarejestrowanego bagażu bez zastrzeżeń oznacza, że bagaż został dostarczony w dobrym stanie. W razie uszkodzenia, należy zgłosić przewoźnikowi pisemną reklamację natychmiast po jego wykryciu, tzn. nie później, niż w ciągu siedmiu dni od dnia odbioru bagażu zarejestrowanego. W razie opóźnienia w przewozie bagażu pisemną reklamację należy zgłosić nie później, niż w ciągu dwudziestu jeden dni od dnia, w którym bagaż został oddany do dyspozycji tej osoby. Jeśli zaś nie zostanie złożone żadne zastrzeżenie w wyżej określonych terminach, nie może być podjęte żadne postępowanie przeciwko przewoźnikowi z wyjątkiem przypadku oszustwa z jego strony²⁸.

W przypadku zaś zagubienia bagażu pasażer może dochodzić swoich praw z tego tytułu, jeżeli zarejestrowany bagaż nie przybył z upływem dwudziestu jeden dni od dnia, w którym powinien przybyć²⁹.

W praktyce, w przypadku gdy wśród znajdujących się na taśmie bagaży, nie znajdziemy swojego lub jeżeli jest on uszkodzony, należy niezwłocznie zgłosić się do obsługi lotniska, która poinformuje nas o dalszych procedurach. Jeszcze na lotnisku należy wypełnić Raport Niezgodności Własności – tzw. PIR³⁰, który stanowić będzie nasz dowód w sporze z przewoźnikiem. Do formularza należy dołączyć kopię dowodu tożsamości oraz kwitu bagażowego, jak również wskazać adres, na który powinien zostać dostarczony bagaż (w przypadku, gdy nie został dostarczony wraz z bagażem współpasażerów).

Reklamacje i sposoby dochodzenia roszczeń.

Rozpoczęcie dochodzenia roszczeń od przewoźnika – niezależnie od tego, czy ich podstawą jest regulamin czy przepisy prawa, należy rozpocząć od złożenia reklamacji do przewoźnika. W przypadku bagażu, ważne jest zachowanie ww. terminów, tj:

- 7 dni w przypadku uszkodzenia bagażu;
- 21 dni w przypadku zagubienia.

²⁵ http://www.ulc.gov.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=999&Itemid=377#1.

²⁶ Konwencja Montrealska.

²⁷ Artykuł 18 ust. 3 Konwencji Montrealskiej.

²⁸ Artykuł 31 Konwencji Montrealskiej.

²⁹ Artykuł 17 ust. 3 Konwencji Montrealskiej.

³⁰ Property Irregularity Report.

Zasady składania reklamacji, jak również termin, w jakim przewoźnik powinien udzielić na nią odpowiedzi określają regulaminy przewoźników. Przepisy nie regulują bowiem szczegółowo tej kwestii. Zwyczajowo przyjmuje się, że przewoźnik powinien udzielić odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni. Jeżeli nie otrzymamy w tym terminie odpowiedzi, możemy złożyć skargę do Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego.

Ponadto skargę do Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego można złożyć tylko i wyłącznie w przypadku naruszenia przez przewoźnika lotniczego postanowień rozporządzenia nr 261/2004/WE, tj. odmowy przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera, odwołania lotu lub dużego opóźnienia lotu. Warunkiem jednak złożenia skargi w tym wypadku, jest wyczerpanie procedury reklamacyjnej u przewoźnika.

Skarga powinna zawierać:

- kopię reklamacji skierowanej do przewoźnika.
- kopię odpowiedzi udzielonej przez przewoźnika na reklamację.
- kopię potwierdzenia rezerwacji na dany lot.

Ponadto skarga powinna być wniesiona na piśmie oraz własnoręcznie podpisana przez wszystkich wnoszących, albo ich pełnomocnika. Skarga wnoszona drogą elektroniczną powinna być podpisana za pomocą kwalifikowanego podpisu elektronicznego³¹.

Skargę należy wysłać lub dostarczyć do Punktu Obsługi Klienta przy ul. M. Flisa 2, 02-247 Warszawa.

W powyższym sytuacjach, jak również w sprawach wykraczających poza ich zakres, pomoc w rozwiązaniu sporu w przewoźnikiem lotniczym możemy uzyskać:

- u powiatowych/miejskich rzeczników konsumentów oraz w organizacjach konsumenckich udzielających porad, gdy siedziba przewoźnika znajduje się w naszym kraju³²;
- w sieci Europejskich Centrów Konsumenckich – w przypadku, gdy siedziba przewoźnika, znajduje się w innym kraju UE³³.

Ubezpieczenia turystyczne

W sytuacji, w której decydujemy się na samodzielny wyjazd i nie korzystamy z usług biura podróży, warto zadbać również o ubezpieczenie turystyczne. Zanim zaczniemy poszukiwania oferty, która będzie najlepiej odpowiadać

naszym potrzebom, należy zdefiniować, jakie tak naprawdę te potrzeby są, odpowiadając sobie na kilka podstawowych pytań:

- dokąd wyjeżdżamy i na jak długo;
- ile osób jedzie z nami;
- czy wyjazd w dane miejsce wiąże się z podwyższonym ryzykiem;
- czy na wyjeździe będziemy uprawiać jakieś sporty i czy któryś z tych sportów można uznać za sport ekstremalny;
- czy zamierzamy zabrać ze sobą specjalistyczny lub droższy sprzęt;
- czy chorujemy na jakąś przewlekłą chorobę lub z innych przyczyn możemy wymagać stałej opieki medycznej w czasie wyjazdu.

Zarówno sam wybór oferty, jak również wysokość składki uzależniona jest bardzo często od wymienionych czynników. Aby nie przepłacać za ochronę, z której nie będziemy korzystać oraz nie pozostać bez ochrony w przypadku zajścia określonych wypadków, warto dokładnie przeanalizować dostępne na rynku oferty, wybierając najbardziej optymalną.

Pakiety turystyczne zawierają najczęściej::

1) ubezpieczenie kosztów leczenia, które pokrywa koszty leczenia za granicą, do wysokości określonej w umowie (KL). Wprawdzie, jeżeli jesteśmy objęci ubezpieczeniem zdrowotnym w Polsce, jesteśmy uprawnieni do korzystania ze świadczeń medycznych także w innych krajach Unii Europejskiej lub Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu, jednakże należy pamiętać, iż pomoc ta przysługuje nam na takich samych zasadach, na jakich przysługuje pacjentom danego kraju³⁴. W przypadku zatem, gdy w trakcie wyjazdu do jednego z tych krajów, zajdzie konieczność skorzystania ze świadczenia medycznego, jesteśmy zobowiązani do poniesienia kosztów z tym związanych, a następnie w przypadku niektórych krajów, możemy zwrócić się o zwrot kosztów jeszcze w miejscu leczenia, w niektórych natomiast po powrocie do kraju, możemy ubiegać się o zwrot kosztów od Narodowego Funduszu Zdrowia, w oddziale w naszym województwie.

Ponieważ jednak, zgodnie ze wskazaną wyżej zasadą, jesteśmy traktowani tak, jak obywatele odwiedzanego przez nas kraju, zwrotowi podlegają tylko te koszty, których nie poniósłby obywatel tego kraju. W większości krajów, świadczenia medyczne są jedynie współfinansowane przez ubezpieczenia społeczne, co oznacza, że otrzymamy zwrot tylko części zapłaconej przez nas sumy. Ponadto zwrotowi podlegają tylko koszty poniesione w publicznych placówkach opieki medycznej.

³¹ Formularz skargi można pobrać również ze strony Urzędu Lotnictwa Cywilnego: http://www.ulc.gov.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=12&Itemid=43.

³² Wyszukiwarka pomocy dostępna jest na stronie SKP: <http://www.konsumenci.org/pomoc-konsumencka,znajdz-pomoc,2,1.html>.

³³ <http://www.konsument.gov.pl/pl/kontakt/skarga-do-eck.html>

³⁴ Artykuł 19 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 883/2004 z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie koordynacji systemów zabezpieczenia Społecznego (Dz.U. L 200 z 7.6.2004).

Warto zatem przed wyjazdem sprawdzić, jakie zasady obowiązują w danym kraju, a w przypadku gdy uznamy, że koszty leczenia mogą być dla nas wysokie – rozważyć kupno dodatkowego ubezpieczenia, obejmującego również koszty leczenia³⁵.

2) Ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW)

Na podstawie tego ubezpieczenia zakład ubezpieczeń zobowiązuje się, że w razie doznania trwałego kalectwa, inwalidztwa lub śmierci będącej następstwem nieszczęśliwego wypadku, wypłaci określone w umowie świadczenie. Przy ubezpieczeniu tym szczególnie istotne jest, czy ubezpieczenie to obejmuje wypadki przy uprawianiu sportu, czy też nie. Szczegółowe zasady tej odpowiedzialności określają Ogólne Warunki Ubezpieczenia.

3) Assistance

Przedmiotem tego ubezpieczenia jest techniczna i medyczna pomoc poszkodowanemu. Przykładowy katalog pomocy zawiera: całonocny dyżur telefoniczny Centrum Pomocy; kontakt z osobą bliską; Transport Ubezpieczonego na teren RP lub do kraju zamieszkania; transport zwłok ubezpieczonego; przekazywanie informacji; pomoc w przypadku kradzieży lub utraty dokumentów; pomoc w odzyskaniu i ponownym wysłaniu bagażu; przedłużenie ochrony ubezpieczeniowej w sytuacjach nagłych; transport osób towarzyszących Ubezpieczonemu w podróży zagranicznej w razie jego śmierci; opiekę nad towarzyszącymi Ubezpieczonemu w podróży zagranicznej niepełnoletnimi dziećmi; kierowcę zastępczego; informację przed podróżą; koszty poszukiwań w górach i na morzu; koszty ratownictwa w górach i na morzu; pomoc w przypadku opóźnienia lotu; pomoc prawną itp.

³⁵ Szczegółowe informacje na temat obowiązujących w poszczególnych krajach można znaleźć na stronie NFZ: https://www.ekuz.nfz.gov.pl/zwrot_kosztow/wniosek-o-zwrot-kosztow.

Należy każdorazowo sprawdzać w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia, jakie świadczenia obejmuje Assistance u danego ubezpieczyciela, analizując jednocześnie nasze oczekiwania.

4) Ubezpieczenie bagażu podróжного.

Niezależnie od tego, że na opisanych wyżej warunkach, za utratę, uszkodzenie czy opóźnienie w dostawie bagażu, odpowiada przewoźnik lotniczy, istnieje możliwość wykupienia dodatkowego ubezpieczenia bagażu, bądź na wypadek, gdy nasza szkoda przekroczy wskazane w przepisach limity, bądź po to, by łatwiej było dochodzić roszczeń odszkodowawczych, jeżeli np. siedziba przewoźnika mieści się w innym kraju, w szczególności poza Europą.

5) Ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej.

W przypadku ubezpieczeń turystycznych, ubezpieczenie to nie obejmuje najczęściej odpowiedzialności cywilnej kierowcy pojazdu, a takie sytuacje, jak uszkodzenie mienia innej osoby lub np. hotelowego oraz wyrządzenie szkody przez nasze dzieci czy zwierzę. Ubezpieczenie OC kierowcy jest odrębnym ubezpieczeniem.

Wskazane wyżej rodzaje i zakres ubezpieczeń, to tylko przykłady. Każdorazowo podstawą zobowiązania naszego ubezpieczyciela jest umowa i stanowiące jej integralną część Ogólne Warunki Umowy. Należy zatem pamiętać, że ubezpieczyciel ma tylko takie obowiązki, jakie wynikają z tych dokumentów, ponosi odpowiedzialność tylko w przypadku zajścia wypadków określonych w umowie i tylko do wysokości w niej określonej. Aby uniknąć rozczarowania, należy dokładnie zapoznać się z tymi dokumentami jeszcze przed wyborem ubezpieczenia.

Maja Beca

Podstawy prawne

- Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów;
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 883/2004 z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie koordynacji systemów zabezpieczenia Społecznego;
- Rozporządzenie Rady z dnia 9 października 1997 nr 2027/1997/WE w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu przewozu pasażerów i ich bagażu drogą powietrzną;
- Konwencja o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego sporządzona w Montrealu dnia 28 maja 1999 r.;
- Ustawa z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.).

O projekcie Konsumentkie Centrum E-porad

Konsumentkie Centrum E-porad to projekt poradnictwa dla konsumentów świadczonego drogą e-mailową. Każdy konsument może uzyskać bezpłatną poradę prawną wysyłając e-mail na adres porady@dlakonsumentow.pl w zakresie dotyczącym relacji łączącej konsumenta z przedsiębiorcą. Projekt finansowany jest ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

O Stowarzyszeniu Konsumentów Polskich

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich (www.konsumenci.org) jest niezależną, pozarządową organizacją konsumencką, która już od 1995 roku dba o interes konsumentów w Polsce. SKP udziela porad prawnych, konsultuje nowe przepisy konsumenckie, jest organizatorem licznych akcji edukacyjnych, w tym największej konsumenckiej imprezy edukacyjnej w kraju - Targów Wiedzy Konsumenckiej, umożliwia też firmom włączenie „głosu konsumentów” do swoich umów i uzyskanie certyfikatu Dobra Umowa (www.dobraumowa.org).

