

Raport dotyczący zakłóceń lotów latem

Polska 2024

Najważniejsze wnioski		3
Zakłócenia lotów tego lata	Ameryka Północna	4
	Zakłócenia lotów latem w Ameryce Północnej	6
	Zakłócenia lotów latem w latach 2022–2024	7
	Największe zakłócenia	8
	Punktualność: statystyki	9
	Europa	10
	Zakłócenia lotów latem w Europie	12
	Zakłócenia lotów latem w latach 2022–2024	13
	Największe zakłócenia	14
	Punktualność: statystyki	15
Sytuacja w Polsce tego lata	Lotniska krajowe o największym natężeniu ruchu	18
	Najpopularniejsze cele podróży	19
	Punktualność: statystyki	20
	Trasy o największej punktualności lotów	21
	Trasy o największej liczbie zakłóceń lotów	22
Prawa przysługujące Ci w przypadku zakłóceń lotów		24

Najważniejsze wnioski



Wzrost liczby pasażerów doświadczających zakłóceń w ujęciu rok do roku

W Europie i Ameryce Północnej liczba pasażerów w ujęciu rok do roku stale rosła, podczas gdy odsetek pasażerów doświadczających zakłóceń lotów pozostawał względnie stały.

W rezultacie całkowita liczba pasażerów, których letni lot został zakłócony, wzrosła do najwyższego poziomu od czasu pandemii, wynosząc **90 mln** w Ameryce Północnej i **110 mln** w Europie.



Coraz więcej poważnych zakłóceń lotów

Odwołania lotów i opóźnienia trwające powyżej 3 godzin stanowiły większy odsetek zakłóceń lotów niż w 2022 roku.

W Ameryce Północnej **2,1% pasażerów** doświadczyło opóźnienia lotu wynoszącego powyżej 3 godzin, w porównaniu z 1,6% w 2022 roku. W Europie odsetek odwołanych lotów wzrósł z 1,7% do **2,2%**.



Awaria systemów wywołana przez firmę CrowdStrike spowodowała szczytową liczbę zakłóceń lotów

Dzień awarii spowodowanej przez firmę CrowdStrike, 19 lipca, był dniem największych zakłóceń lotów w okresie letnim.

W Ameryce Północnej **63% pasażerów** doświadczyło zakłóconego lotu (w porównaniu ze średnio 30% pasażerów w całym okresie letnim). W Europie wpływ tego wydarzenia był mniejszy. **55% pasażerów** lecących tego dnia doświadczyło zakłócenia lotu (w porównaniu ze średnio 39% w całym okresie letnim).

Podsumowanie dotyczące Ameryki Północnej



Podsumowanie dotyczące Ameryki Północnej

304 mln

pasażerów łącznie

2,4 mln

lotów łącznie

90 mln

pasażerów doświadczyło
zakłóceń

30%

pasażerów doświadczyło
zakłóceń

Zakłócenia w Ameryce Północnej w liczbach

RAPORT DOTYCZĄCY ZAKŁÓCEŃ LOTÓW LATEM 2024

↑ Wszystkie loty

	Wyloty		Zakłócenia lotów		Rodzaj zakłócenia		
	Liczba pasażerów	Loty	Pasażerowie dotknięci zakłóceniem	%	% opóźnień krótszych niż 3 godz.	% opóźnień większych niż 3 godz.	% odwołań
Kanada	22,7 mln	189 tys.	8,4 mln	37%	30,4%	1,7%	5%
Stany Zjednoczone	281,7 mln	2,2 mln	81,4 mln	29%	24,5%	2,2%	2,2%
Razem	304,4 mln	2,4 mln	89,8 mln	30%	24,9%	2,1%	2,4%

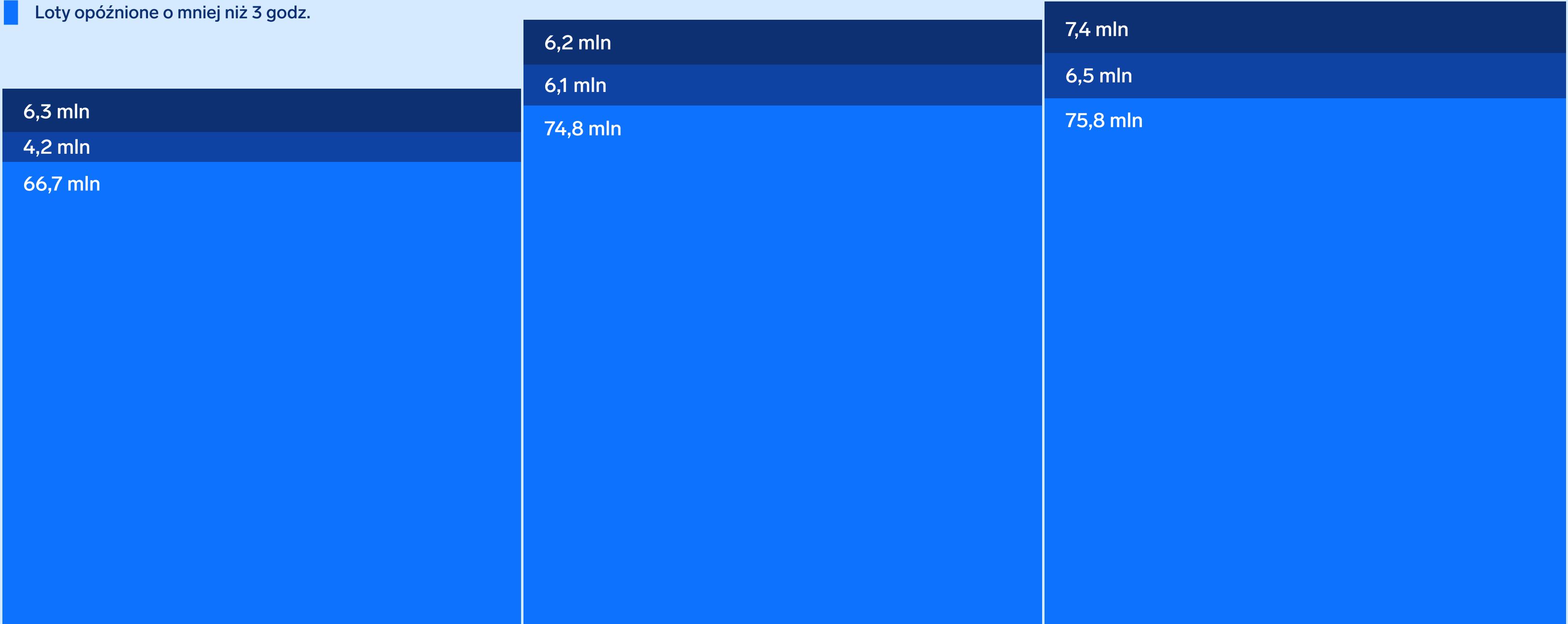
Loty opóźnione o mniej niż 3 godz.

Odwołane loty

Loty opóźnione o ponad 3 godz.

Zakłócenia lotów latem w latach 2022–2024

- Odwołane loty
- Loty opóźnione o ponad 3 godz.
- Loty opóźnione o mniej niż 3 godz.



2022

2023

2024

Największe zakłócenia

28–30 czerwca – strajk mechaników linii lotniczej WestJet

Pasażerowie linii lotniczej WestJet w Kanadzie doświadczyli opóźnień i odwołań lotów w wyniku strajku 680 mechaników. 30 czerwca 47% lotów było zakłóconych – ten dzień okazał się drugim najgorszym dla podróżnych dniem lata, ponieważ z zakłóceniami lotów musiało zmierzyć się 110 000 podróżujących ([źródło](#)).

19–22 lipca – awaria systemów wywołana przez firmę CrowdStrike

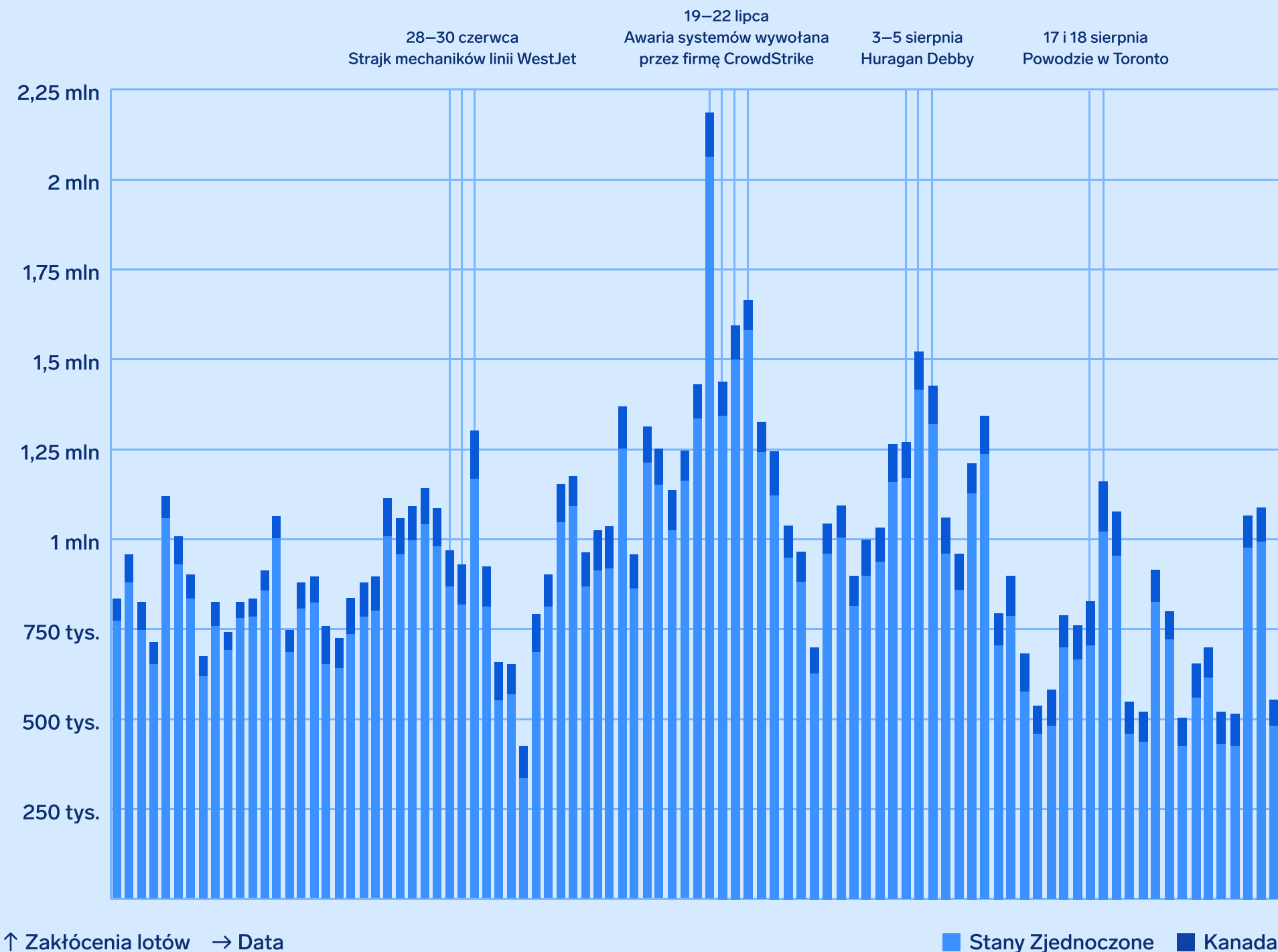
Błąd oprogramowania firmy CrowdStrike spowodował na całym świecie awarię milionów urządzeń z systemem operacyjnym Windows, w tym najważniejszych systemów wykorzystywanych przez linie lotnicze i lotniska. W wyniku tej awarii loty 64% pasażerów podróżujących 19 lipca były zakłócone, a opóźnienia miały miejsce jeszcze przez wiele kolejnych dni. Dzień ten został uznany za dzień, w którym w Stanach Zjednoczonych wystąpiło najwięcej zakłóceń. Linia lotnicza Delta była jednym z przewoźników najbardziej dotkniętych tą awarią – odwołała ponad 4400 lotów ([źródło](#)).

3–5 sierpnia – huragan Debby

Na początku sierpnia, gdy huragan Debby uderzył we Florydę, wystąpił kolejny szczyt zakłóceń podróży w Stanach Zjednoczonych. W ciągu 3 dni odwołano 6000 lotów ([źródło](#)).

17–18 sierpnia – powodzie w Toronto

17 sierpnia intensywne opady nawiedziły obszar metropolitalny Greater Toronto Area, powodując powodzie i przyczyniając się do powstania zakłóceń lotów i przecieków na obu terminalach portu lotniczego im. Pearsona w Toronto. Doprowadziło to do największej liczby zakłóceń lotów w Kanadzie tego lata, z licznymi przekierowanymi, opóźnionymi i odwołanymi lotami ([źródło](#)).

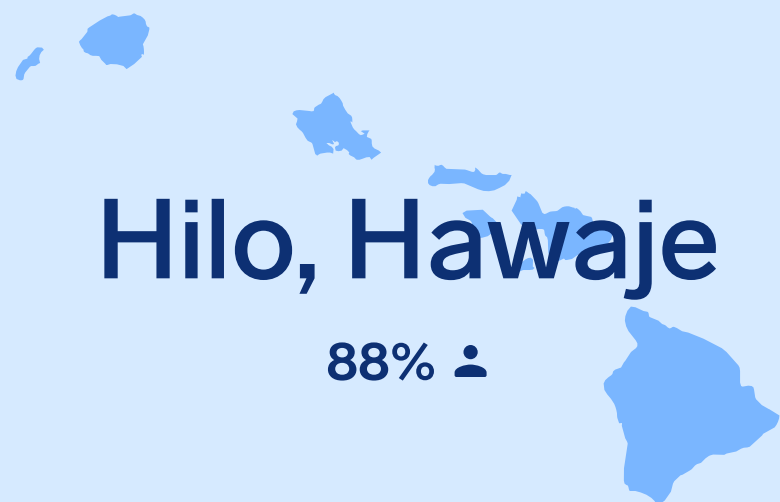


Najwyższa

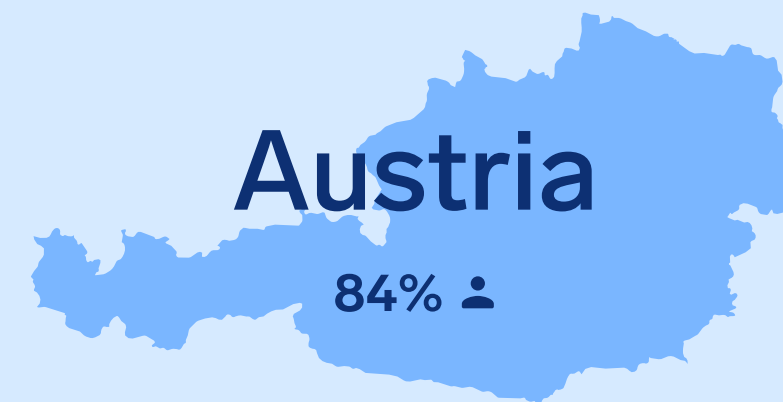
Lotnisko wylotu

Dzień lotu

Cel podróży



4 lipca
86% 🧑

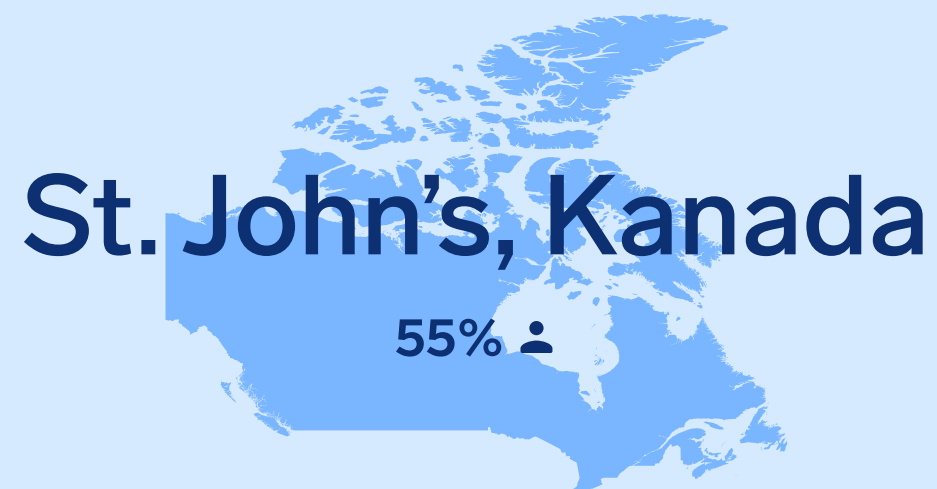


Najniższa

Lotnisko wylotu

Dzień lotu

Cel podróży



19 lipca
37% 🧑



Podsumowanie dotyczące Europy



Podsumowanie dotyczące Europy

285 mln

pasażerów łącznie

1,9 mln

lotów łącznie

110 mln

pasażerów doświadczyło
zakłóceń

39%

pasażerów doświadczyło
zakłóceń

Zakłócenia w Europie w liczbach

↑ Wszystkie loty

	Wyloty		Zakłócenia lotów		Rodzaj zakłócenia		
	Liczba pasażerów	Loty	Pasażerowie dotknięci zakłóceniem	%	% opóźnień krótszych niż 3 godz.	% opóźnień większych niż 3 godz.	% odwołań
Austria	5,7 mln	40 tys.	2,4 mln	41%	38%	1,5%	1,8%
Belgia	4,8 mln	31 tys.	1,7 mln	34%	32%	0,9	1,5%
Bułgaria	1,6 mln	11 tys.	730 tys.	46%	41%	2,2%	2,9%
Chorwacja	3,3 mln	24 tys.	1,4 mln	42%	39%	1,2%	1,8%
Cypr	2,1 mln	13 tys.	940 tys.	46%	37%	1,1%	7,9%
Czechy	2 mln	14 tys.	820 tys.	40%	36%	1,2%	2,9%
Dania	5,5 mln	40 tys.	1,5 mln	27%	25%	0,5%	1%
Estonia	500 tys.	4,4 tys.	140 tys.	28%	26%	0,4%	1,2%
Finlandia	2,9 mln	22 tys.	710 tys.	25%	24%	0,2%	0,7%
Francja	28,5 mln	184 tys.	11 mln	38%	36%	0,9	1,8%
Niemcy	30,6 mln	203 tys.	13,5 mln	44%	41%	1%	2,5%
Grecja	14,3 mln	100 tys.	7,2 mln	51%	47%	1,1%	2,9%
Węgry	2,7 mln	14 tys.	940 tys.	44%	40%	1,9%	1,5%
Islandia	1,5 mln	11 tys.	310 tys.	21%	19%	0,6%	0,9
Irlandia	5,6 mln	37 tys.	1,6 mln	29%	27%	0,8%	1%
Włochy	32,3 mln	212 tys.	14,7 mln	45%	42%	1,5%	1,5%

	Wyloty		Zakłócenia lotów		Rodzaj zakłócenia		
	Liczba pasażerów	Loty	Pasażerowie dotknięci zakłóceniem	%	% opóźnień krótszych niż 3 godz.	% opóźnień większych niż 3 godz.	% odwołań
Łotwa	1,1 mln	8,1 tys.	350 tys.	33%	32%	0,5%	0,7%
Litwa	790 tys.	5,9 tys.	200 tys.	25%	23%	0,7%	1,4 tys.
Luksemburg	730 tys.	6,5 tys.	260 tys.	36%	34%	0,8%	1,9%
Malta	1,2 mln	7,9 tys.	510 tys.	41%	39%	1,7%	0,4%
Holandia	10,7 mln	71 tys.	3,8 mln	36%	34%	0,7%	1,3%
Norwegia	8 mln	70 tys.	1,6 mln	20%	18%	0,2%	1,1%
Polska	7 mln	52 tys.	2,4 mln	34%	31%	1,3%	1,7%
Portugalia	10,2 mln	70 tys.	3,7 mln	36%	33%	0,8%	2,1%
Rumunia	3,9 mln	28 tys.	1,8 mln	45%	40%	3%	2,4%
Słowacja	270 tys.	2 tys.	100 tys.	37%	34%	1,7%	1,2%
Słowenia	240 tys.	2,1 tys.	100 tys.	40%	37%	0,8%	2,2%
Hiszpania	43 mln	290 tys.	14 mln	33%	30%	1,1%	1,6%
Szwecja	4,9 mln	36 tys.	1,3 mln	27%	25%	0,5%	1,2%
Szwajcaria	7,8 mln	54 tys.	3,3 mln	43%	40%	0,6%	2,2%
Wielka	41,7 mln	265 tys.	17,2 mln	41%	36%	0,9	4%
Razem	285 mln	1,9 mln	110,2 mln	39%	35,5%	1%	2,2%

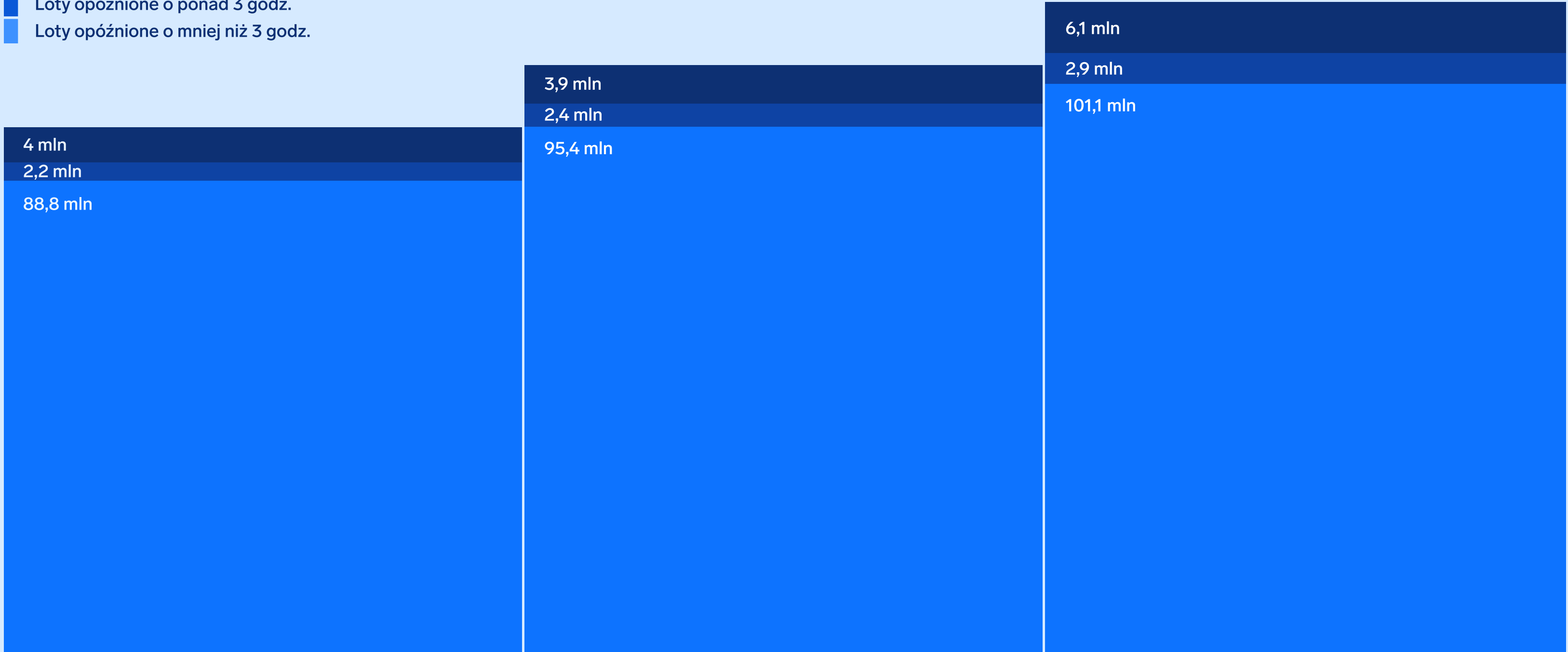
Loty opóźnione o mniej niż 3 godz.

Odwołane loty

Loty opóźnione o ponad 3 godz.

Zakłócenia lotów latem w latach 2022–2024

- Odwołane loty
- Loty opóźnione o ponad 3 godz.
- Loty opóźnione o mniej niż 3 godz.



Największe zakłócenia

20 czerwca – strajki pracowników linii lotniczej Aer Lingus mogły mieć wpływ na loty

Linia lotnicza Aer Lingus odwołała 10–20% lotów w wyniku strajku pilotów, co mogło wpłynąć na loty w całej Europie. Duża liczba zakłóceń wystąpiła 20 czerwca ([źródło](#)).

28 czerwca – niekorzystne warunki atmosferyczne i ruch lotniczy w Norwegii i Szwajcarii

28 czerwca na lotnisku w Zurychu miało miejsce kilka poważnych zakłóceń lotów spowodowanych złymi warunkami atmosferycznymi; do tego na lotnisku w Genewie wystąpiła powódź – obie te sytuacje miały wpływ na pracę kontroli ruchu lotniczego. Problemy związane z kontrolą ruchu lotniczego wystąpiły również w Norwegii. Linie lotnicze Ryanair również stwierdziły, że kontrola ruchu lotniczego działała w tym dniu gorzej niż zwykle, co negatywnie wpłynęło na loty wielu europejskich linii lotniczych ([źródło 1](#) i [2](#)).

29 czerwca – strajki we Francji

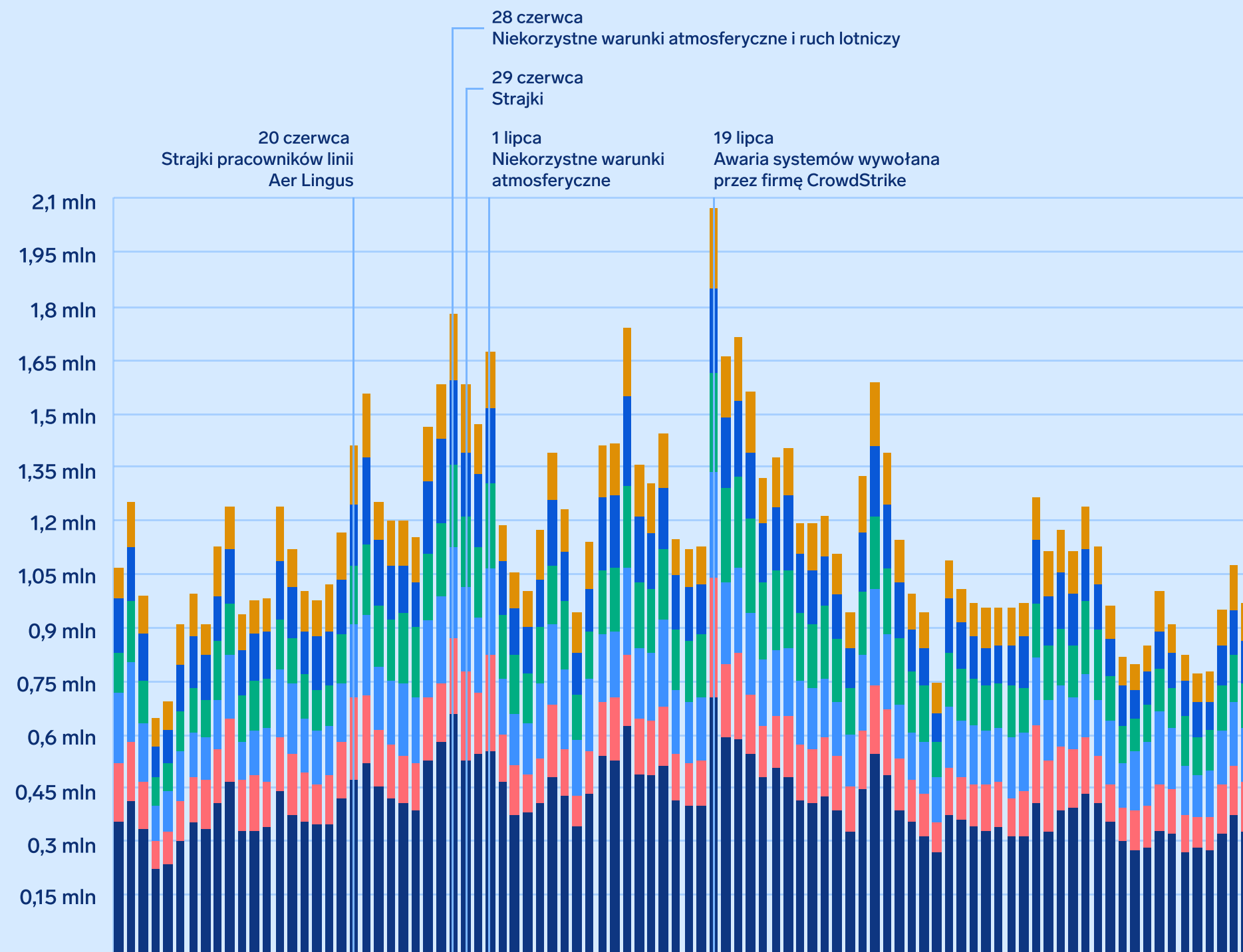
Francuskie Ministerstwo Spraw Zagranicznych wydało komunikat, w którym ostrzeżono pasażerów podróżujących do Francji, aby spodziewali się poważnych zakłóceń spowodowanych rozległymi strajkami kontroli ruchu lotniczego i innymi akcjami protestacyjnymi ([źródło](#)).

1 lipca – niekorzystne warunki atmosferyczne w Hiszpanii

Linia lotnicza Jet 2 poinformowała o problemach dotyczących kontroli ruchu lotniczego i opóźnieniach spowodowanych burzami, które wystąpiły na początku lipca w wielu częściach Europy Wschodniej, co z kolei wpłynęło na kilka lotów we wschodniej części regionu śródziemnomorskiego i na Balearach. Również linia lotnicza Ryanair przeprosiła w tym dniu za opóźnienia spowodowane niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi ([źródło 1](#) i [2](#)).

19 lipca – awaria systemów wywołana przez firmę CrowdStrike

Błąd oprogramowania firmy CrowdStrike spowodował na całym świecie awarię milionów urządzeń z systemem operacyjnym Windows, w tym najważniejszych systemów wykorzystywanych przez linie lotnicze i lotniska.



↑ Zakłócenia lotów → Data ■ Pozostałe kraje europejskie ■ Hiszpania ■ Wielka Brytania ■ Włochy ■ Niemcy ■ Francja

Najwyższa

Lotnisko wylotu

Ostenda, Belgia

93% 

Dzień lotu

4 czerwca

79% 

Cel podróży

Chile

88% 

Najniższa

Lotnisko wylotu

Kefalonia, Grecja

36% 

Dzień lotu

19 lipca

45% 

Cel podróży

Mauritius

34% 

Podsumowanie dotyczące Polski



Podsumowanie dotyczące Polski

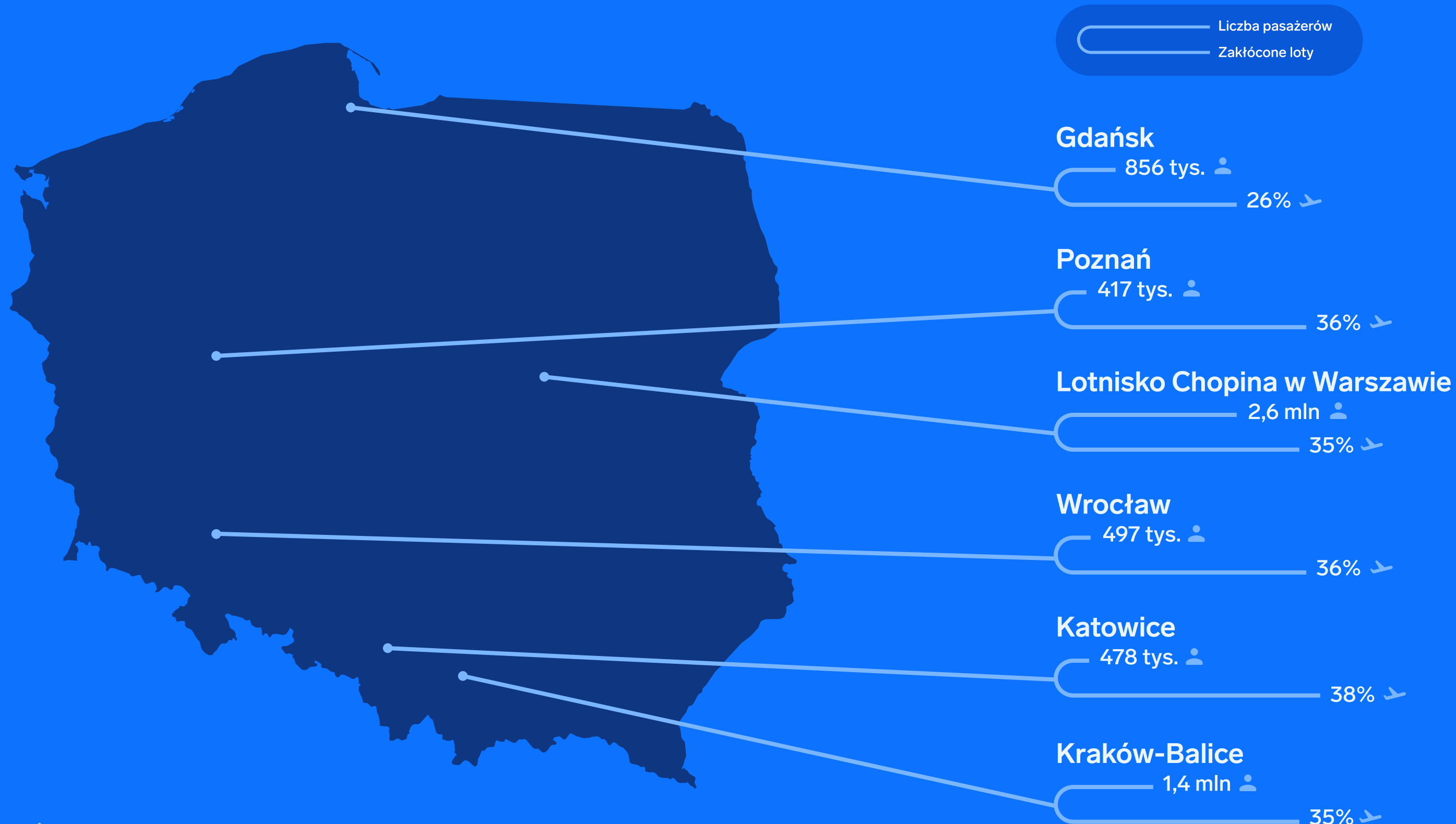
7 mln
pasażerów łącznie

52 tys.
lotów łącznie

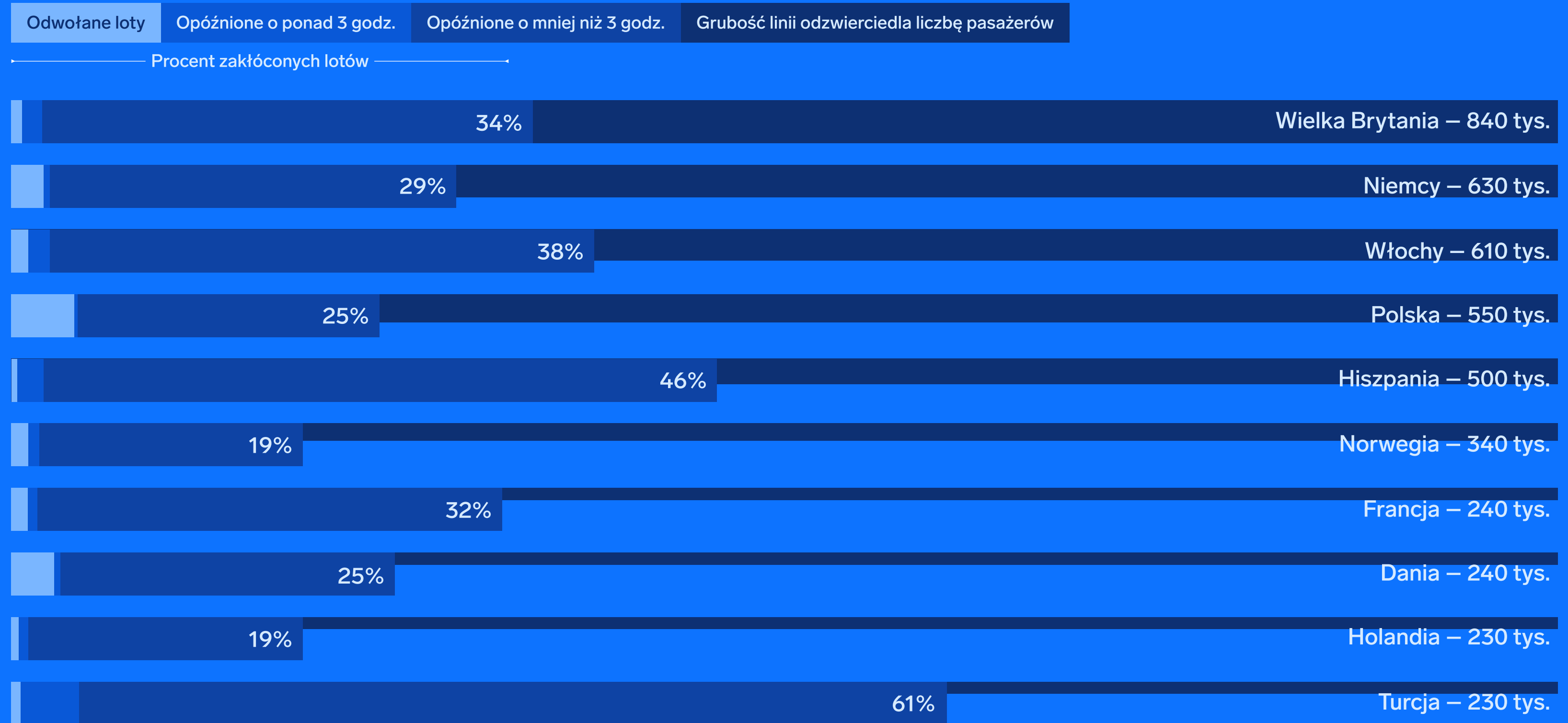
2,4 mln
pasażerów doświadczyło
zakłóceń

34%
pasażerów doświadczyło
zakłóceń

Lotniska krajowe o największym natężeniu ruchu

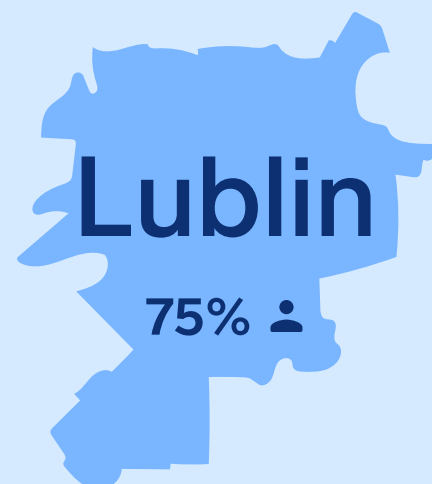


Najpopularniejsze cele podróży z Polski



Najwyższa

Lotnisko wylotu



Dzień lotu

6 czerwca

85% 🧑

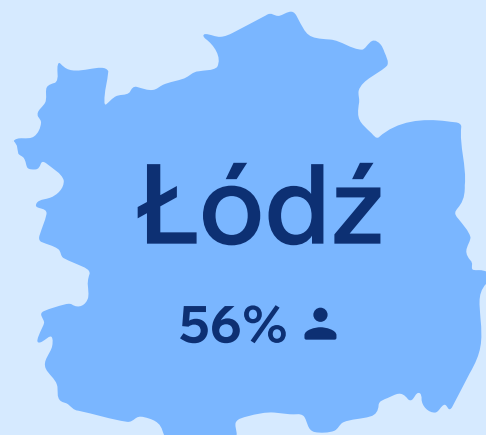
Cel podróży

Japonia

84% 🧑

Najniższa

Lotnisko wylotu



Dzień lotu

21 lipca

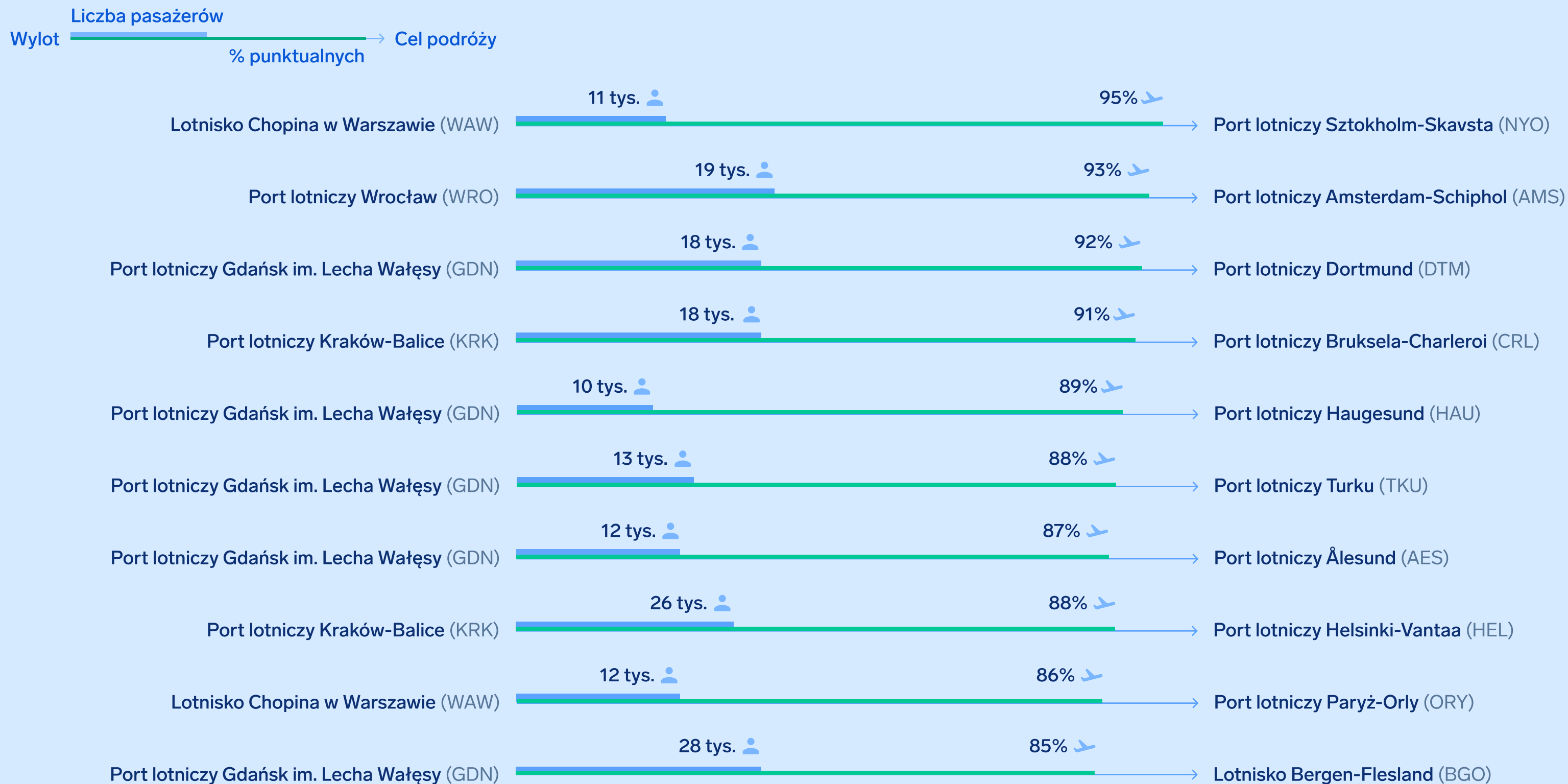
48% 🧑

Cel podróży

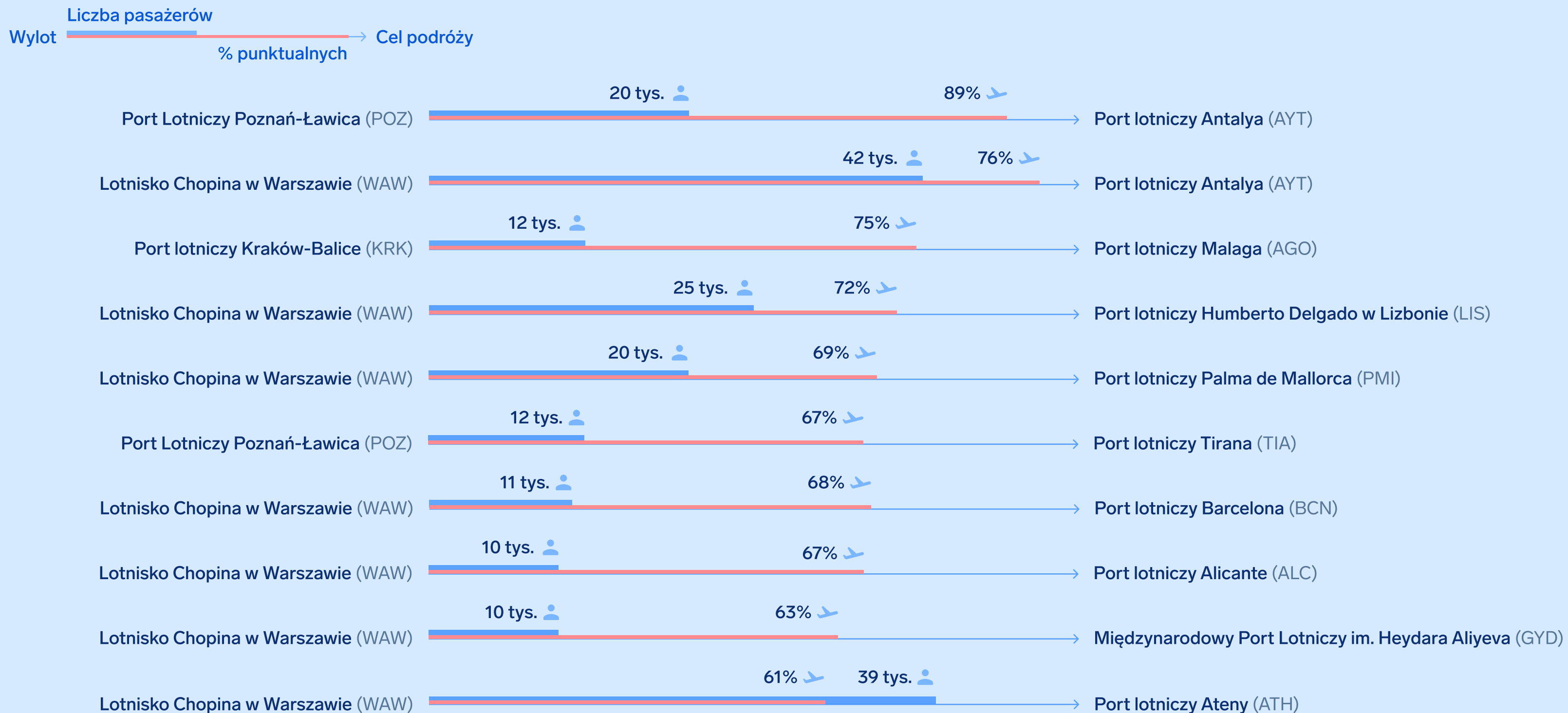
Turcja

39% 🧑

Trasy o największej punktualności lotów



Trasy o największej liczbie **zakłóceń** lotów



12,8 mln

pasażerów może przysługiwać
do 600 € odszkodowania


Jeśli Twój lot będzie zakłócony, masz następujące prawa:



Twoje prawa pasażera


Europa – rozporządzenie WE 261

Odszkodowanie

- Do 600 € za opóźnienia powyżej 3 godzin
- Do 600 € za odwołania lotów na mniej niż 14 dni przed odlotem
- Do 600 € za odmowę przyjęcia na pokład przez overbooking
-  Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku zakłóceń spowodowanych przez nadzwyczajne okoliczności.

Wielka Brytania – brytyjskie rozporządzenie nr 261

Odszkodowanie

- Do 520 £ za opóźnienia powyżej 3 godzin
- Do 520 £ za odwołania lotów na mniej niż 14 dni przed odlotem.
- Do 520 £ za odmowę przyjęcia na pokład przez overbooking
-  Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku zakłóceń spowodowanych przez nadzwyczajne okoliczności.

Opieka, która Ci przysługuje

- Posiłki i napoje po kilku godzinach
- Alternatywny lot lub całkowity zwrot kosztów we wszystkich przypadkach odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lotu lub spóźnienia na lot przesiadkowy
- Zakwaterowanie i transport w przypadku opóźnień wiążących się z przełożeniem lotu na kolejny dzień
- Dostęp do środków komunikacji
- Dostęp do informacji dotyczących praw pasażera

Opieka, która Ci przysługuje

- Posiłki i napoje po kilku godzinach
- Alternatywny lot lub całkowity zwrot kosztów we wszystkich przypadkach odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lotu lub spóźnienia na lot przesiadkowy
- Zakwaterowanie i transport w przypadku opóźnień wiążących się z przełożeniem lotu na kolejny dzień
- Dostęp do środków komunikacji
- Dostęp do informacji na temat praw pasażerów

Twoje prawa pasażera

Brazylia – regulacje ANAC 400

Odszkodowanie

- Odszkodowanie za opóźnienia powyżej 2 godzin
 - Odszkodowanie za odwołania lotów na 72 godziny przed lotem
 - Odszkodowanie za odmowę przyjęcia na pokład przez overbooking
 - Odszkodowanie za zmiany w rozkładach lotów na mniej niż 72 godziny przed wylotem
 - Zwrot kosztów w związku z opóźnionym, zagubionym lub uszkodzonym bagażem
 - Wysokość odszkodowania jest różna w zależności od sytuacji
- i** Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku zakłóceń spowodowanych przez nadzwyczajne okoliczności.

Kanada – kanadyjskie przepisy APPR

Odszkodowanie

- Do 1000 CA\$ za opóźnienia powyżej 3 godzin
 - Do 1000 CA\$ za odwołania na mniej niż 14 dni przed wylotem
 - Do 2400 CA\$ za odmowę przyjęcia na pokład przez overbooking
 - Do 2350 CA\$ zwrotu kosztów związanych z opóźnionym, zagubionym lub uszkodzonym bagażem
- i** Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku zakłóceń spowodowanych przez nadzwyczajne okoliczności.

Opieka, która Ci przysługuje

- Posiłki i napoje po 2 godzinach
- Alternatywny lot lub całkowity zwrot kosztów we wszystkich przypadkach odwołania lotu, odmowy przyjęcia na pokład, zmiany godziny, spóźnienia na lot przesiadkowy lub opóźnienia dłuższego niż 4 godziny
- Zakwaterowanie i transport w przypadku opóźnień wiążących się z przełożeniem lotu na kolejny dzień
- Dostęp do środków komunikacji
- Aktualne informacje dotyczące zakłócenia

Opieka, która Ci przysługuje

- Posiłki i napoje po kilku godzinach
- Alternatywny lot lub całkowity zwrot kosztów we wszystkich przypadkach odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lotu lub spóźnienia na lot przesiadkowy
- Zakwaterowanie i transport w przypadku opóźnień wiążących się z przełożeniem lotu na kolejny dzień
- Dostęp do środków komunikacji
- Dostęp do informacji dotyczących praw pasażera

Twoje prawa pasażera

Cały świat – konwencja montrealaska

Odszkodowanie

- Do 7000 \$ zwrotu kosztów związanych z opóźnieniem lotu
 - Do 7000 \$ zwrotu kosztów związanych z odwołaniem lotu
 - Do 1700 \$ zwrotu kosztów związanych z opóźnionym, zagubionym lub uszkodzonym bagażem
- i** Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku zakłóceń spowodowanych przez nadzwyczajne okoliczności.

Zapoznaj się z naszym przewodnikiem

Odszkodowanie

Zapoznaj się z naszym przewodnikiem, aby uzyskać więcej informacji na temat praw pasażerów w innych krajach, w tym w Turcji, Arabii Saudyjskiej, Chinach i Indiach.



Informacje o firmie AirHelp[▲]

AirHelp to zaawansowana technologicznie firma specjalizująca się w dochodzeniu praw pasażerów w przypadku zakłóceń lotów. Od 2013 roku uzyskaliśmy odszkodowania dla ponad 2,5 mln pasażerów, którzy doświadczyli opóźnień lub odwołań lotów. 8 mln pasażerów objęło swoje loty ochroną w ramach subskrypcji AirHelp+, a kolejne miliony korzystają z rzetelnych informacji zawartych na stronie airhelp.pl.

Numer 1 na świecie wśród firm zajmujących się odszkodowaniami za loty

Dzięki sieci 50 kancelarii prawnych w ponad 35 krajach, innowacyjnym rozwiązaniom opartym na sztucznej inteligencji i zaangażowanemu zespołowi składającemu się z ponad 400 pracowników firmy AirHelp sprawiamy, że wszyscy podróżni z Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii i innych miejsc mogą łatwo uzyskać do 600 € odszkodowania za opóźnione i odwołane loty.

Chcesz się dowiedzieć o nas więcej?

Wejdź na airhelp.pl

