



# Przewodnik po prawach pasażerów lotniczych 2022

Poznaj swoje prawa związane z podróżami lotniczymi

AirHelp. Pomożemy.





# Spis treści

O przewodniku

**Więcej o przewodniku** 3

Zakłócenia lotu

**Co zrobić, gdy Twój lot jest opóźniony lub został odwołany?** 5

Zakłócenia lotu

**Zakłócenie lotu: fakty** 7

Przepisy dotyczące praw pasażerów

**Prawa pasażerów lotniczych, które warto znać** 9

Twoje prawa

**Prawa dotyczące bagażu** 17

Twoje prawa

**Zwrot kosztów a odszkodowanie: czym się różnią?** 19

Covid

**Prawa pasażerów a Covid-19** 21

Twoje prawa

**Jak egzekwować swoje prawa** 23

O nas

**O AirHelp** 25

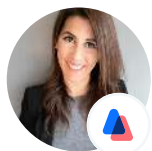
# O przewodniku

“ Przewiduje się, że w 2022 r. 3,22 miliarda pasażerów będzie podróżować samolotami. Z badań wynika, że **85% pasażerów lotniczych nie zna swoich praw.**

#### **Czym są prawa pasażerów?**

Są to przepisy, które chronią nas podczas podróży lotniczych. Mogą się one różnić w zależności od tego, skąd i dokąd podróżujesz, ale w najpełniejszym zakresie zapewniają pasażerom dostęp do informacji, niezbędną opiekę i godziwe odszkodowanie, gdy loty nie przebiegają zgodnie z planem.

Mam nadzieję, że ten przewodnik **pomoże Ci zrozumieć najważniejsze prawa pasażerów** na całym świecie i będzie przydatnym źródłem informacji na wypadek opóźnienia lub odwołania lotu.



#### **Rosa Garcia**

Radczyni prawna ds. strategicznych /  
Rzeczniczka praw pasażerów lotniczych w AirHelp



# Co zrobić, gdy Twój lot jest opóźniony lub został odwołany?

Opóźniony lub odwołany lot powoduje stres i dezorientację. Jeśli kiedykolwiek znajdziesz się w takiej sytuacji, skorzystaj z poniższej listy działań, **jakie należy podjąć** na lotnisku, aby otrzymać odszkodowanie i odpowiednią pomoc.



## Znaj swoje prawa:

- **Lot zastępczy** – Twój lot został odwołany lub przez opóźnienie uciekł Ci kolejny lot? W większości przypadków linia lotnicza musi znaleźć alternatywny lot do miejsca docelowego (jeśli chcesz kontynuować podróż).
- **Jedzenie, napoje i dostęp do informacji** – powinny zostać zapewnione lub opłacone przez linię lotniczą po kilku godzinach.
- **Zakwaterowanie** – w przypadku opóźnień wiążących się z przesunięciem lotu na kolejny dzień poproś linię lotniczą o nocleg w hotelu i transport z lotniska i na lotnisko.



## Zbierz informacje – możesz je później wykorzystać do ubiegania się o zwrot kosztów i odszkodowanie

- Zachowaj swoją **kartę pokładową** i wszystkie inne dokumenty podrózne.
- Zapytaj, na czym polega problem i **zachowaj kopie całej korespondencji** z liniami lotniczymi na temat zakłóceń lotu.
- Zachowaj **paragony** na wszystkie swoje zakupy wymuszone przez zakłócenia lotu.
- Zanotuj **godzinę przybycia** do miejsca docelowego.



## Uzyskaj zwrot kosztów i należne odszkodowanie

- Jeśli nie skorzystasz z lotu alternatywnego, masz prawo do **pełnego zwrotu kosztów** biletu.
- Poproś też linię lotniczą o pokrycie wszelkich **dotychczasowych kosztów** poniesionych z powodu zakłócenia lotu, np. kosztów zakwaterowania, wyżywienia lub zastąpienia zagubionego bagażu.
- Wejdź na stronę [airhelp.pl](https://airhelp.pl) i sprawdź, czy należy Ci się **dotychczasowe odszkodowanie**.



Linie lotnicze mogą oferować vouchery lub mile lotnicze zamiast zwrotu gotówki lub odszkodowania. Nie akceptuj tego, jeśli taka oferta Cię nie zadowala.

# Zakłócenie lotu: fakty



**3,22 MLD**

pasażerów najprawdopodobniej skorzysta z lotów w 2022 r.<sup>1</sup>



**23%**

lotów było opóźnionych lub odwołanych w 2019 r.<sup>2</sup>



**12 MLN**

pasażerów miało prawo do odszkodowania w 2019 r.<sup>2</sup>



**85%**

pasażerów lotniczych nie zna swoich praw<sup>3</sup>





<sup>1</sup> Wyliczenia oparte na danych IATA  
<https://www.iata.org/en/pressroom/2022-releases/2022-03-01-01/>

<sup>2</sup> Dane własne AirHelp

<sup>3</sup> Dane z ankiety internetowej przeprowadzonej między 8 a 10 grudnia 2021 r., w której wzięło udział 12 215 osób z Brazylii, Kanady, Francji, Niemiec, Irlandii, Hiszpanii, Wielkiej Brytanii i USA.

# Prawa pasażerów lotniczych, które warto znać



## Rozporządzenie WE 261

# Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady

Rozporządzenie (WE) nr 261 wprowadzone w 2004 r. stanowi jeden z najpełniejszych zbiorów praw pasażerów lotniczych na świecie.



## Gdzie obowiązuje

Obejmuje wszystkie loty liniami lotniczymi UE rozpoczynające lub kończące się w UE



## Zakres ochrony

Opóźnienia, odwołania, przepełnienia lotów



## Prawo do informacji

Pasażerowie muszą zostać poinformowani o przysługujących im prawach



## Prawo do opieki

- Jedzenie i napoje w przypadku odwołania lotu lub opóźnień przekraczających 2–4 godziny
- Hotel i transport dla pasażerów, którzy muszą czekać na lot przez noc



## Zaoferowanie lotu alternatywnego

Do wyboru: pełny zwrot kosztów lub alternatywny lot w razie odwołania, przepełnienia, opóźnienia lotu powyżej 5 godzin lub spóźnienia na przesiadkę



## Odszkodowanie

Do 600 € na osobę w przypadku:

- opóźnienia powyżej 3 godzin,
- odwołania lotu na mniej niż 14 dni przed odlotem,
- odmowy przyjęcia na pokład z powodu przepełnienia lotu, jeśli wina leży po stronie linii lotniczych

UK 261

# Rozporządzenie dotyczące praw pasażerów linii lotniczych i licencjonowania organizatorów podróży lotniczych (wersja poprawiona) (wyjście z UE) z 2019 r.

Opuszczając Unię Europejską w 2021 r., Wielka Brytania przyjęła do swojego prawa większość unijnych regulacji dotyczących praw pasażerów.



## Gdzie obowiązuje

Wszystkie loty brytyjskimi liniami lotniczymi rozpoczynające lub kończące się w Wielkiej Brytanii



## Zakres ochrony

Opóźnienia, odwołania, przepełnienia lotów



## Prawo do informacji

Pasażerowie muszą zostać poinformowani o przysługujących im prawach



## Prawo do opieki

- Jedzenie i napoje w przypadku odwołania lotu lub opóźnień przekraczających 2–4 godz.
- Hotel i transport dla pasażerów, którzy muszą czekać na lot przez noc



## Zaoferowanie lotu alternatywnego

Do wyboru: pełny zwrot kosztów lub alternatywny lot w razie odwołania, przepełnienia, opóźnienia lotu powyżej 5 godzin lub spóźnienia na przesiadkę



## Odszkodowanie

Do 520 £ na osobę w przypadku:

- opóźnienia powyżej 3 godzin,
- odwołania na mniej niż 14 dni przed odlotem,
- odmowy przyjęcia na pokład z powodu przepełnienia lotu,

jeśli wina leży po stronie linii lotniczych

## Kanada

## Przepisy Kanadyjskiej Agencji Transportu dotyczące ochrony praw pasażerów lotniczych

Kanada wprowadziła prawa pasażerów lotniczych w 2019 r. Są one wzorowane na przepisach UE, ale z pewnymi dostosowaniami, które są korzystne dla linii lotniczych.



### Gdzie obowiązują

Wszystkie loty z, do i wewnątrz terytorium Kanady



### Zakres ochrony

Opóźnienia, odwołania, przepełnienia lotów



### Prawo do informacji

Pasażerowie muszą być informowani o:

- przysługujących im prawach,
- przyczynie zakłócenia lotu,
- aktualnych zmianach statusu lotu.



### Prawo do opieki

- Jedzenie i napoje w przypadku odwołania lotu i opóźnień powyżej 2 godzin
- Hotel i transport dla pasażerów, którzy muszą czekać do następnego dnia

Linie nie muszą zapewniać opieki, jeśli zakłócenia wystąpiły z przyczyn poza ich kontrolą



### Zaoferowanie lotu alternatywnego

Lot alternatywny w przypadku odwołania/przepełnienia lotu lub opóźnienia powyżej 3 godzin. W sytuacjach będących pod kontrolą linii lotniczych pasażerowie mogą wybrać pełny zwrot kosztów.



### Odszkodowanie

Do **1000 CA\$ na osobę** w przypadku:

- opóźnienia powyżej 3 godzin,
- odwołania na mniej niż 14 dni przed odlotem.

Do **2400 CA\$ na osobę** w przypadku:

- odmowy przyjęcia na pokład z powodu przepełnienia lotu.

Dotyczy zakłóceń z przyczyn pod kontrolą linii lotniczych i niezwiązanych z bezpieczeństwem



## Brazylia

# Uchwała nr 400 brazylijskiej Agencji Lotnictwa Cywilnego (ANAC 400)

Przepisy dotyczące praw pasażerów w Brazylii określają ściśle wytyczne dotyczące traktowania pasażerów.



### Gdzie obowiązują

Wszystkie loty z, do i wewnątrz terytorium Brazylii



### Zakres ochrony

Opóźnienia, odwołania, przepełnienia lotów oraz zmiany godziny wylotu/przylotu



### Prawo do informacji

Pasażerowie muszą być niezwłocznie informowani o zakłóceniach i muszą otrzymywać aktualizacje co 30 minut



### Prawo do opieki

- Jedzenie i napoje w przypadku odwołania lotu i opóźnień przekraczających 2 godziny
- Hotel i transport dla pasażerów, którzy muszą czekać na lot do następnego dnia



### Zaoferowanie lotu alternatywnego

Wybór między pełnym zwrotem kosztów a alternatywnym lotem w przypadku odwołania/przepełnienia lotu lub opóźnienia powyżej 4 godzin



### Odszkodowanie

Do **3000 R\$ na osobę** w przypadku odmowy przyjęcia na pokład z powodu przepełnienia lotu

Inne kwoty odszkodowania nie są określone, ale pasażerowie mogą ubiegać się nawet o **10 000 R\$** na podstawie brazylijskiego Kodeksu praw konsumenta



## Stany Zjednoczone

# Regulacje dotyczące ochrony konsumentów korzystających z usług lotniczych Departamentu Transportu Stanów Zjednoczonych

W Stanach Zjednoczonych ochrona praw pasażerów lotniczych jest słabsza niż w innych krajach, ale funkcjonuje dobra ochrona w przypadku przepełnionych lotów.



### Gdzie obowiązują

Wszystkie loty ze Stanów Zjednoczonych



### Zakres ochrony

Przepełnienie lotu i problemy z bagażem



### Zaoferowanie lotu alternatywnego

Bilet jest ważny na kolejny lot następujący po tym przepełnionym



### Odszkodowanie

Do **1350 \$ na osobę** w przypadku odmowy przyjęcia na pokład z powodu przepełnienia lotu. Możliwość ubiegania się nawet o **3800 \$** w przypadku problemów z bagażem

MC 99

## Konwencja montrealaska z 1999 r.

Konwencja montrealaska obejmuje prawie wszystkie loty międzynarodowe. Zapewnia podstawowy poziom ochrony wszystkim podróżnym, ale mniejszy niż inne przepisy.



### Gdzie obowiązuje

Wszystkie loty międzynarodowe między ponad 130 krajami, które przyjęły konwencję



### Zakres ochrony

Opóźnienia, odwołania lotów i problemy z bagażem



### Zaoferowanie lotu alternatywnego

Bilet jest ważny na kolejny lot następujący po tym przepelnionym

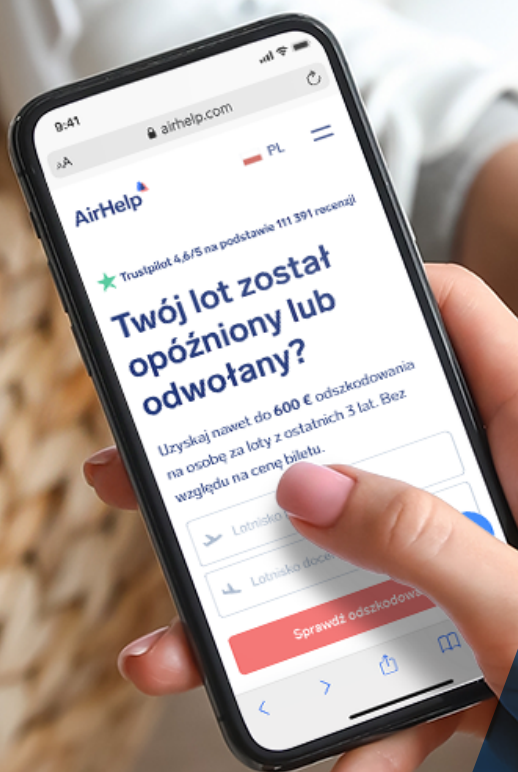


### Odszkodowanie

Pasażerowie mogą ubiegać się o zwrot kosztów poniesionych w związku z zakłóceniem, jeśli wynikało ono z winy linii lotniczej

- Do **7000 US\$** w przypadku opóźnienia lub odwołania
- Do **1700 US\$** w przypadku problemów z bagażem





**Zawsze możesz  
sprawdzić swoje prawa  
na stronie airhelp.pl**

# Prawa dotyczące bagażu

Konwencja montrealaska zapewnia ochronę bagażu rejestrowanego podczas lotów międzynarodowych między ponad 130 krajami.

Pasażerowie mogą ubiegać się o odszkodowanie do **1700\$** w przypadku zgubienia/uszkodzenia bagażu lub opóźnienia w jego dostarczeniu.

## Co należy zrobić:

- 1 **Niezwłocznie zgłoś problem** przy stanowisku bagażowym linii lotniczej lub u dostawcy obsługującego bagaż
- 2 Uzyskaj **Raport Niezgodności Własności (PIR)** z numerem referencyjnym, zanim opuścisz lotnisko
- 3 **Zrób listę** wszystkich rzeczy, za które chcesz uzyskać odszkodowanie
- 4 **Zbierz dowody:** zrób zdjęcia, dostarcz paragony

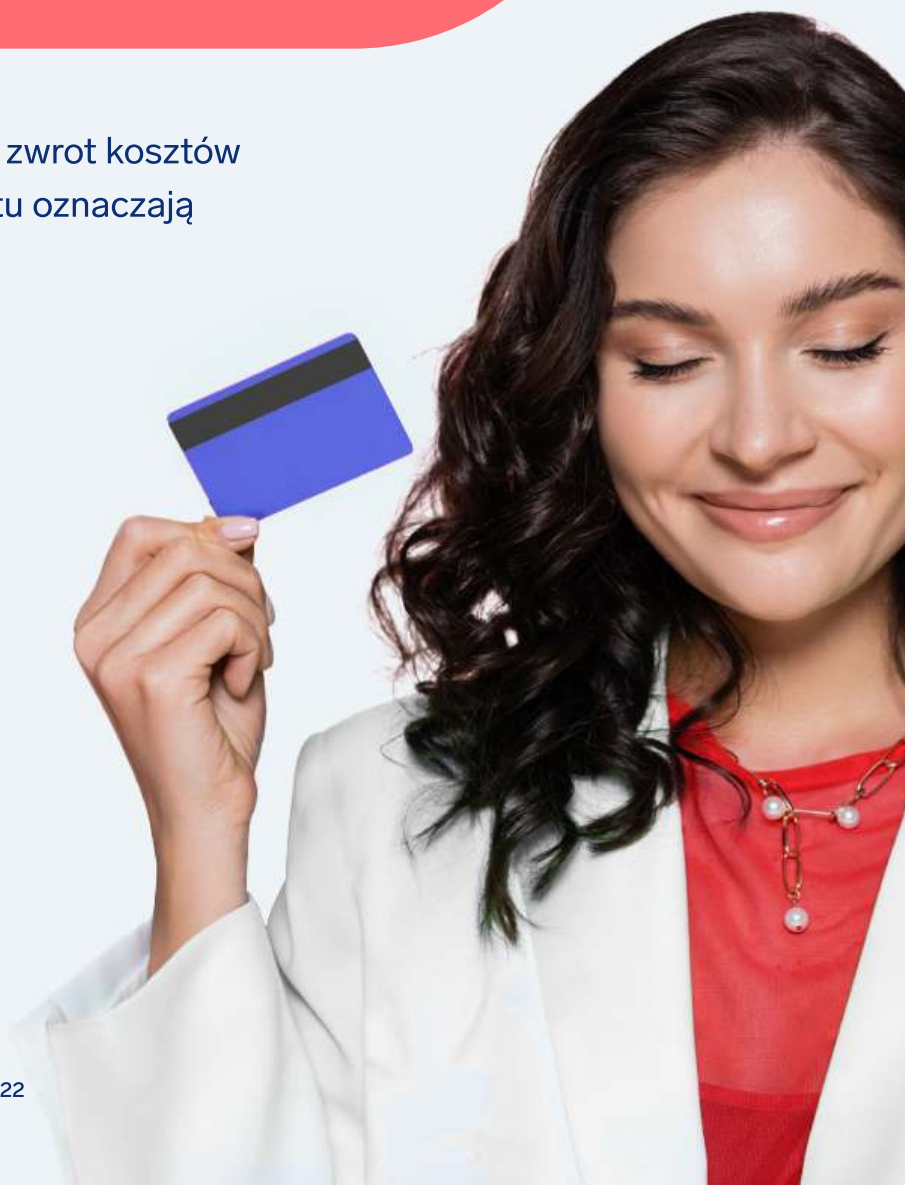
	Przedmiot wniosku	Limit czasu
<b>Uszkodzenie bagażu</b>	Koszt naprawy lub wymiany uszkodzonych rzeczy	7 dni
<b>Opóźnienie bagażu</b>	Koszt podstawowych rzeczy zamiennych	21 dni (po otrzymaniu bagażu)
<b>Zgubienie bagażu*</b>	Koszt zagubionych przedmiotów	2 lata

\* Bagaż nie został zwrócony po 21 dniach



# Zwrot kosztów a odszkodowanie: czym się różnią?

Chociaż łatwo je ze sobą pomylić, zwrot kosztów i odszkodowanie za zakłócenia lotu oznaczają dwie **bardzo różne rzeczy**.



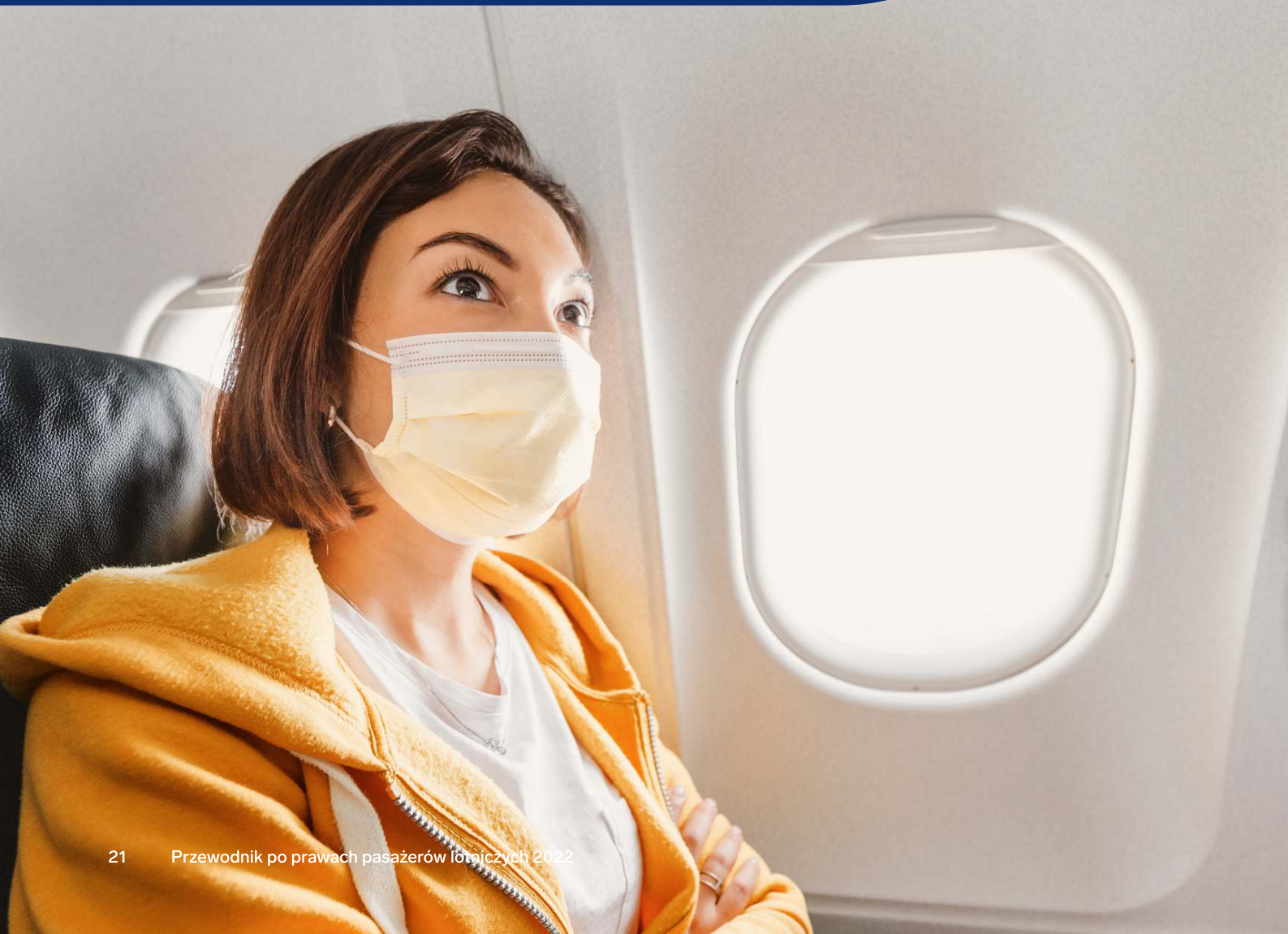
	Zwrot kosztów	Odszkodowanie
<b>Co:</b>	Pieniądze, które otrzymasz jako zwrot kosztu biletu lotniczego.	Pieniądze wypłacane przez linie lotnicze za spowodowane niedogodności.
<b>Kiedy:</b>	Masz prawo do zwrotu kosztów, gdy linie lotnicze nie mogą zrealizować lotu zgodnie z planem, np. został on odwołany lub przełożony. Zamiast tego może zostać Ci zaoferowany lot alternatywny.	Możesz mieć prawo do odszkodowania, jeśli Twój lot jest opóźniony, odwołany lub przepełniony z przyczyn leżących po stronie linii lotniczych.
<b>Ile:</b>	Należy Ci się pełna kwota zapłacona przez Ciebie za bilet lotniczy.	To zależy od obowiązującego prawa. W Europie można otrzymać nawet 600 €, podczas gdy w Brazylii o wysokości odszkodowania decydują sądy.
<b>Jak uzyskać:</b>	Skontaktuj się bezpośrednio z liniami lotniczymi lub złóż wniosek o zwrot kosztów przez biuro podróży lub firmę obsługującą karty kredytowe.	Możesz złożyć wniosek bezpośrednio w liniach lotniczych, wynajmując prawnika lub poprosić specjalistę, np. AirHelp, o zajęcie się sprawą w Twoim imieniu.



## Czy wiesz, że można otrzymać zarówno zwrot kosztów, jak i odszkodowanie?

**Na przykład:** Twój lot został odwołany i spełnia wszystkie wymagania dotyczące odszkodowania określone w rozporządzeniu WE 261. Możesz zrezygnować z lotu zastępczego i zamiast tego otrzymać zwrot kosztów, nie tracąc prawa do ubiegania się o odszkodowanie.

# Prawa pasażerów a Covid-19





# -89%

Liczba lotów w kwietniu 2020 r. znacząco spadła w porównaniu do 2019<sup>1</sup>.



## Odwołania lotów z powodu Covidu

Wiele linii lotniczych nie zaoferowało pasażerom pełnego zwrotu kosztów, mimo że władze potwierdziły, że prawo pasażerów do zwrotu kosztów nadal obowiązywało.



# 35%

pasażerów uważa, że linie lotnicze potraktowały ich uczciwie podczas pandemii<sup>2</sup>.



### Masz następujące prawa:

#### Zwrot kosztów w przypadku odwołania lotu

- ▲ Pasażerowie mają prawo do **pełnego zwrotu kosztów** – nie muszą akceptować voucherów.

#### Odszkodowanie za odwołany lot

- ▲ **W 2020 r. odwołania lotu** nie kwalifikowały się do odszkodowania, ponieważ ograniczenia nałożone przez rządy stanowiły *nadzwyczajne okoliczności*, na które linie lotnicze nie miały wpływu.
- ▲ **W 2022 r. odwołania lotów spowodowane zachorowaniami personelu** na Covid mogą w niektórych okolicznościach kwalifikować się do odszkodowania.

<sup>1</sup> <https://www.eurocontrol.int/sites/default/files/2020-04/covid19-eurocontrol-comprehensive-air-traffic-assessment-14042020.pdf>

<sup>2</sup> Dane z ankiety internetowej przeprowadzonej między 8 a 10 grudnia 2021 r., w której wzięło udział 12 215 osób z Brazylii, Kanady, Francji, Niemiec, Irlandii, Hiszpanii, Wielkiej Brytanii i USA.

# Jak egzekwować swoje prawa

**Uważasz, że należy Ci się odszkodowanie? Istnieje kilka sposobów, aby je uzyskać. Możesz:**

- ▲ ubiegać się o nie **bezpośrednio** w liniach lotniczych;
- ▲ zatrudnić **prawnika**, który będzie Cię reprezentował;
- ▲ skorzystać z pomocy specjalistów, takich jak **AirHelp**.

Od 2013 r. edukujemy pasażerów lotniczych w zakresie przysługujących im praw. Pomogliśmy ponad **16 milionom osób** ubiegać się o odszkodowanie.

Na stronie **airhelp.pl** możesz sprawdzić za darmo, czy przysługuje Ci odszkodowanie.

Jeśli Twoje roszczenie jest zasadne, nasi specjaliści ds. odszkodowań mogą zająć się wszystkim za Ciebie.





# O AirHelp

AirHelp to **największa na świecie firma zajmująca się odszkodowaniami za loty**. Łączymy innowacyjne rozwiązania techniczne z międzynarodowym doświadczeniem i obsługą klienta, aby pomagać podróżnym w **dochodzeniu praw do odszkodowań za opóźnione i odwołane loty**.

**16 MLN**

Pomogliśmy już 16 milionom pasażerów

**350**


Nasz zespół liczy ponad 350 osób na całym świecie

**4,6/5**

Uzyskaliśmy doskonałą ocenę na portalu Trustpilot na podstawie ponad 110 000 recenzji



Największa na świecie sieć prawników specjalizujących się w prawach pasażerów lotniczych



# Uzyskaj odszkodowanie z pomocą najlepszych specjalistów na świecie

- ✓ **Przystępna procedura**  
Obsługujemy Twój wniosek całościowo,  
od rozpoczęcia procedury po wypłatę odszkodowania.
- ✓ **Zajmujemy się wszystkim**  
Informujemy Cię, jakie dokumenty są niezbędne,  
pomagamy je przygotować i składamy w Twoim imieniu.
- ✓ **Oszczędzasz czas**  
Po prostu prześlij nam swoje dokumenty.  
Resztą my się już zajmiemy.
- ✓ **Nie wygrywasz, nie płacisz**  
Opłata zostanie naliczona tylko wtedy,  
gdy otrzymasz płatność.
- ✓ **Regularne informacje o postępach**  
Będziemy regularnie informować Cię o postępach  
i odpowiadać na Twoje pytania.

Sprawdź swoje loty pod kątem możliwości uzyskania  
odszkodowania na stronie [airhelp.pl](https://airhelp.pl)

AirHelp. Pomożemy.