**5 chwytów linii lotniczych… by nie wypłacić odszkodowania**

* **Linie lotnicze robią wszystko, by zniechęcić pasażerów do ubiegania się o odszkodowanie za opóźnione lub odwołane loty.**
* **Najczęściej stosowane przez nich metody to powoływanie się na strajk personelu, zderzenie z ptakiem czy zwracanie pieniędzy w formie vouchera do wykorzystania na zakup kolejnych biletów - wynika z przeprowadzonej przez ekspertów DelayFix analizy 20 tys. tegorocznych spraw.**
* **Niemniej, za opóźnione lub odwołane loty wielu pasażerom należy się odszkodowanie w wysokości nawet 600 euro!**

3 godziny – jeśli tyle wynosi różnica pomiędzy planowaną godziną przylotu do punktu docelowego a rzeczywistym otwarciem drzwi samolotu, to można ubiegać się o odszkodowanie od linii lotniczych z tytułu opóźnionego lotu. Pasażerowie mają prawo również wystąpić o odszkodowanie w przypadku odwołania lotu, oraz w sytuacji, w której klient z zakupionym biletem nie został wpuszczony na pokład samolotu albo nie zdążył na przesiadkę. Maksymalna kwota, którą może otrzymać pasażer to 600 euro. Czy rzeczywiście takie odszkodowania są wypłacane?

**„Zawsze znajdzie się jakieś wyjście…”**

W kwestii transportu lotniczego priorytetem jest bezpieczeństwo, więc ewentualne opóźnienia ze względu na złe warunki atmosferyczne czy konieczność interwencji w przypadku agresywnego pasażera, są zrozumiałe. Niemniej, wiele jest takich sytuacji, które wynikają z błędów przewoźników, a te – powinny być zrekompensowane pasażerom.

- *Każda osoba, której lot został opóźniony lub odwołany, może ubiegać się o odszkodowanie od linii lotniczych. Jednak przewoźnicy opracowali wiele korzystnych dla siebie rozwiązań, które skutkują odmowami uznania roszczenia, odwlekaniem uregulowania należności czy zmniejszaniem ich wartości. Pasażer w starciu ze sztabem prawników linii lotniczych często nie ma pełnej możliwości dochodzenia swoich praw, zwłaszcza jeśli nie zna mechanizmów, którymi te się posługują. Dlatego dzięki naszemu doświadczeniu, tysiącom spraw o odszkodowanie, które każdego roku prowadzimy w imieniu naszych klientów, możemy sprawniej i skutecznie dochodzić ich należności* – mówi Mariusz Białkowski, koordynator działań prawnych z DelayFix, polskiej kancelarii specjalizującej się w uzyskiwaniu odszkodowań od linii lotniczych za opóźnione lub odwołane loty.

**Do jakich chwytów uciekają się linie lotnicze, by nie wypłacić odszkodowania?**

Linie lotnicze nie są zobowiązane wypłacać odszkodowania pasażerom za loty opóźnione lub odwołane z powodu nadzwyczajnych okoliczności. W takiej sytuacji klient nie może liczyć na odszkodowanie. Problem w tym, że przewoźnicy nadużywają tego argumentu. Jednak jako klienci mamy prawo wiedzieć, co jest tą „nadzwyczajną okolicznością”, aby móc zadecydować, jakie kroki podejmiemy dalej, w celu dochodzenia swoich praw.

**TRIK 1:** Powoływanie się linii lotniczych na ograniczenia ATFM (Air Trafic Flow Management), czyli ograniczenia zarządzania przepływem ruchu lotniczego. Za okoliczność nadzwyczajną może być uznana tylko taka sytuacja, w której decyzja kierownictwa lotów w stosunku do danego samolotu spowodowała powstanie dużego opóźnienia, przełożenie go na następny dzień czy odwołania jednego lub więcej lotów tego samolotu. W takiej sytuacji pasażer nie ma możliwości ubiegania się o odszkodowanie.

"Duże opóźnienie" należy interpretować jako opóźnienie przekraczające 3 godziny i to tylko z tej przyczyny. Całkowicie bezpodstawne jest zatem powoływanie się przez przewoźników na ograniczenia ATFM np. z uwagi na zwiększony ruch na lotniskach w okresie wakacyjnym, ponieważ taka sytuacja nie spełnia wymogów "nadzwyczajności", o których mowa w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004. Występowanie zwiększonego ruchu lotniczego w pewnych okresach w ciągu roku, jak wakacje czy święta, powinno być znane przewoźnikowi i powinien on uwzględnić tę okoliczność przy planowaniu rozkładów lotów.

**TRIK 2:** Zderzenie z ptakiem – to niezwykle częsty argument, którym posługują się działy reklamacji przewoźników, kiedy pasażerowie ubiegają się o odszkodowanie. Rzeczywiście, jeśli opóźnienie wynika ze zderzenia samolotu z ptakiem – klienci nie są uprawnieni do uzyskania odszkodowania. To, na co szczególnie warto zwrócić uwagę – to argumenty, które podaje obsługa samolotu. Jeśli podczas lotu usłyszeliśmy inne wyjaśnienie dotyczące opóźnienia, niż to, które zostało podane przez dział reklamacji – warto podjąć dodatkowe działania.

**TRIK 3:** Powoływanie się na strajk personelu jako na nadzwyczajną okoliczność. Jeśli w wyniku strajku, opóźnień personelu lub niedoborów kadrowych po stronie przewoźnika, dochodzi do opóźnienia lub odwołania lotu, klient ma prawo ubiegać się o odszkodowanie. Co warto podkreślić – nie jest to sytuacja nadzwyczajna!

**TRIK 4:** W sytuacji, w której lot zostaje odwołany – przewoźnik powinien zwrócić pieniądze klientowi. Wartość tej kwoty powinna odpowiadać wysokości ceny biletu. Natomiast wiele linii lotniczych decyduje się na zwrot środków z tego tytułu na „portfel klienta” – do wykorzystania na zakup kolejnego biletu. Kwota, którą przewoźnik powinien oddać pasażerowi, nie jest mu wypłacana w gotówce. Klient, jeśli chce uzyskać pieniądze, musi podjąć dodatkowe czynności. Takie działania ze strony linii lotniczych są bezprawnym przetrzymywaniem, a nawet dysponowaniem środkami klienta. Co więcej, warto mieć świadomość, że w takiej sytuacji należy się również rekompensata od przewoźnika.

**TRIK 5:** Obniżanie należnego odszkodowania nawet o połowę wartości w przypadku lotów krótko i średniodystansowych. Takie działanie może być stosowane przez przewoźnika wyłącznie w przypadku lotów długodystansowych, czyli powyżej 3500 km, które do miejsca docelowego dotarły z opóźnieniem od 3 do 4 godzin. Natomiast obniżanie wartości odszkodowania na lotach krótszych niż 3500 km w przypadku opóźnienia do 4 godzin nie może mieć miejsca.

- *Wyszczególnione przez nas „triki” stosowane przez przewoźników, to jednak nie wszystko, czego można się spodziewać. Z doświadczenia wiemy, że nawet uznanie reklamacji w wielu przypadkach wiąże się z odwlekaniem wypłacenia odszkodowania. Co więcej – warto wiedzieć, że reklamacja powinna być rozpatrzona w ustawowym czasie 30 dni. Wiele linii lotniczych nie respektuje tego terminu, odpowiadając po 60 czy nawet 90 dniach lub w ogóle nie udzielając pasażerom odpowiedzi. Takie działania mają zniechęcić pasażera do dochodzenia swoich praw* – tłumaczy ekspert DelayFix.

**Nieuczciwość ma swój kres**

Tego typu chwyty stosowane przez przewoźników są powszechne i niestety w dużej mierze bazują na niewiedzy klientów o przysługujących im prawach. Nie oznacza to jednak, że pasażerowie nie powinni podejmować walki o należne im środki.

- *Liczne przykłady pozytywnie zakończonych sporów z liniami lotniczymi potwierdzają, że warto podejmować kroki, które poskutkują wypłatą właściwej wysokości odszkodowań. Wiem, że klienci często obawiają się starcia z prawnikami reprezentującymi przewoźników, czują się zagubieni, boją się straty czasu i energii. Niepotrzebnie. Warto pamiętać, że istnieją wyspecjalizowane kancelarie, które mogą reprezentować pasażerów i w ich imieniu skutecznie dochodzić praw. Często takie procesy odbywają się już bez większego zaangażowania klienta. Znamy sztuczki stosowane przez przewoźników, wobec czego możemy zarządzać sprawą tak, by zakończyła się pozytywnie – z pełnym uwzględnieniem praw konsumenta* – mówi Mariusz Białkowski z DelayFix.

Każdego dnia wiele lotów ulega opóźnieniom lub zostaje odwołanych. Liczba takich incydentów jest różna – zależna od wielu czynników, w tym m.in. jakości floty samolotowej, warunków pogodowych czy nawet kierunków lotów. Zawsze jednak – do każdego opóźnienia czy odwołania lotu należy podchodzić indywidualnie i ze świadomością, że w interesie przewoźnika nie jest wypłacenie pasażerom odszkodowania.