

Portal Województwa Lubuskiego



Prawa pasażera w czasie epidemii koronawirusa



Kategoria - Koronawirus

Data publikacji -1 kwietnia 2020 godz. 11:13

W czasie panującej obecnie pandemii koronawirusa niektóre kraje UE zamknęły swoje granice, a duża grupa Europejczyków musiała zrezygnować z zaplanowanych wcześniej podróży. Wiele lotów zostało odwołanych przez linie lotnicze, również sami pasażerowie decydują się na rezygnację z podróży. Jakie prawa przysługują pasażerom w czasie epidemii koronawirusa w UE?

Szereg krajów UE wprowadziło środki mające zapobiec rozprzestrzenianiu się koronawirusa, takie jak ograniczenie podróżowania czy kwarantanna, które mają duży wpływ na sektor transportu.

Unia Europejska jest jedynym miejscem na świecie, w którym wszyscy obywatele podróżujący samolotem, koleją, statkiem i autobusem są chronieni przez pełen zbiór praw pasażerów. Pasażerom przysługują prawa pasażera, należy jednak mieć na uwadze, że ze względu na specjalną sytuację mogą obowiązywać też specjalne odstępstwa wynikające z „nadzwyczajnych okoliczności”.

18 marca, Komisja Europejska przedstawiła szczegółowe wytyczne, aby zagwarantować spójne stosowanie praw pasażera w UE i ochronę pasażerów we wszystkich krajach członkowskich.

(Treść wytycznych dostępna jest w wersji anglojęzycznej w formacie pdf na stronie: <https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/legislation/c20201830.pdf>)

Jakie prawa przysługują pasażerom?

Odwołany lot:

Linie lotnicze odwołujące lot mają obowiązek, we wszystkich przypadkach, zaoferować pasażerom trzy możliwości:

- Zwrot pieniędzy;
- Podróż zmienioną trasą w najwcześniejszym możliwym terminie;
- Podróż zmienioną trasą w późniejszym terminie wybranym przez pasażera.

Jeśli pasażer wybierze opcję podróży zmienioną trasą w najwcześniejszym możliwym terminie, należy wziąć pod uwagę, że mogą wystąpić znaczne opóźnienia, z powodu ograniczeń liczby lotów wprowadzonych przez kraje w ramach walki z rozprzestrzenianiem się koronawirusa.

Czy w przypadku odwołania lotu pasażer ma prawo do zakwaterowania w hotelu i posiłków?

Przewoźnicy lotniczy mają obowiązek, bez wyjątku, zapewnić bezpłatne posiłki, napoje i zakwaterowanie w hotelu pasażerom, których lot został odwołany i którzy wybrali opcję podróży zmienioną trasą w najwcześniejszym możliwym terminie.

Czy pasażer ma prawo do odszkodowania?

Pasażerowie linii lotniczych mają prawo do odszkodowania, jeśli ich lot został odwołany mniej niż 2 tygodnie przed datą odlotu, chyba że zachodzą „nadzwyczajne okoliczności”. Ten wyjątek może mieć zastosowanie w przypadku pandemii koronawirusa, gdy środki wprowadzone przez władze publiczne uniemożliwiają normalną działalność linii lotniczych.

A jeśli to pasażer chce odwołać podróż?

Jeśli to pasażer anuluje podróż z własnej inicjatywy, zwrot pieniędzy zależy od rodzaju zakupionego biletu, zgodnie z warunkami zakupu. Aby uzyskać więcej informacji, należy skontaktować się z linią lotniczą.

Więcej informacji:

Prawa pasażerów w UE:

https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/index_pl.htm

Najczęściej zadawane pytania - Prawa pasażerów linii lotniczych:

https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/faq/index_pl.htm

COVID-19: Komisja wydaje wytyczne w zakresie praw pasażerów w UE:

https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pl/IP_20_485

Reakcja na koronawirusa w poszczególnych państwach członkowskich UE: środki transportu (EN):

https://ec.europa.eu/transport/coronavirus-response_en

Źródło: na podstawie i z wykorzystaniem informacji Parlamentu Europejskiego www.europarl.europa.eu oraz Komisji Europejskiej www.ec.europa.eu

Przygotowanie: Biuro Regionalne Województwa Lubuskiego w Brukseli