

## Pasażerowie w UE lepiej chronieni

2013-07-04

W tym roku po raz pierwszy na terenie Unii Europejskiej szczególna ochrona praw konsumentów dotyczy nie tylko pasażerów samolotów, lecz także osób podróżujących koleją, autokarem czy statkiem. Również im łatwiej będzie uzyskać odszkodowanie za np. spóźnienie przewoźnika. Przepisy obowiązują na terenie całej UE.

- Łatwiej będzie można dostać odszkodowanie za opóźniony przewóz morski, jeśli przewóz ten opóźnia się o godzinę, a prom lub statek ma płynąć powyżej czterech godzin. Wówczas należy się konsumentowi 25 proc. ceny biletu - mówi Agencji Informacyjnej Newseria Karol Muż z Europejskiego Centrum Konsumentckiego.

Nowe przepisy dotyczą także kolei. Gdy pociąg spóźni się 60 do 119 minut, to pasażer ma prawo do zwrotu 25 proc. ceny biletu. Jeśli spóźnienie przekracza dwie godziny, to jest uprawniony do zwrotu połowy ceny biletu.

Od 1 marca br. obowiązuje także Rozporządzenie 181/2011, na podstawie którego pasażerowie autobusów i autokarów mają prawo do zwrotu kosztów biletu w przypadku opóźnienia przekraczającego dwie godziny lub odwołania przejazdu. Gdy opóźnienie jest znaczne, przewoźnik ma także obowiązek zapewnić podróżnym posiłek i napój.

Do tej pory najlepiej byli chronieni pasażerowie podróżujący samolotami. Szczegółowe przepisy obowiązują od 2004 r. i dotyczą UE, Europejskiego Obszaru Gospodarczego i Szwajcarii. Odszkodowania należą się pasażerom m.in. za niewpuszczenie na pokład czy opóźnienie samolotu.

- W przypadku niewielkiego opóźnienia przewoźnik ma obowiązek opieki nad konsumentem, m.in. dostarczenia mu posiłku. Jeśli opóźnienie jest znaczne, w grę wchodzi odszkodowanie pieniężne od 250 do 600 euro - mówi Muż.

Odszkodowanie należy się również za zniszczenie lub zagubienie bagażu podczas podróży samolotem. Jego wartość każdorazowo musi być udowodniona. Maksymalna wartość odszkodowania to ok. 5,5 tys. zł.

- To jest górna granica odpowiedzialności finansowej przewoźnika, w której powinien zmieścić się konsument - mówi Karol Muż.

Dodaje, że wszyscy przewoźnicy, niezależnie od rodzaju transportu, powinni informować konsumentów o przysługujących im prawach.

- Jeśli jednak takich informacji nie znajdziemy u przewoźników, to należy ich szukać na stronach Europejskiego Centrum Konsumentckiego lub Komisji Europejskiej. Można zadzwonić do nas, do ECK i zasięgnąć porady przed podróżą i zwrócić się z prośbą o pomoc po podróży - mówi Muż.

Mimo rozbudowanego systemu ochrony praw konsumentów, wielu z nich nie ma świadomości dotyczącej przysługujących im uprawnień. Z danych Komisji Europejskiej wynika, że 59 proc. pasażerów samolotów nie zna swoich praw podczas podróży. Dlatego 26 czerwca Unia rozpoczęła dwuletnią kampanię informacyjną mającą na celu uświadomienie podróżnych o przysługujących im prawach. Na wszystkich platformach mobilnych dostępna jest także aplikacja wyjaśniająca prawa pasażera i udzielająca informacji o instytucjach, z którymi należy się kontaktować w przypadku problemów.