

Transkrypcja nagrania

Agnieszka Kopacz-Domańska: Konsumenckie ABC. Zagubiony bagaż? Odwołany lot? Spóźniony pociąg? Czyli konsument w podróży. Podcast przygotowany przez Fundację ProPublika. Agnieszka Kopacz-Domańska, zapraszam.

Co zrobić, gdy nasz lot powrotny z zagranicznych wakacji został odwołany? Bagaż zgubiony na lotnisku lub zniszczony? Co wtedy? Co nam przysługuje jako konsumentom? O tym opowie Joanna Izdebska, Europejskie Centrum Konsumenckie przy Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Witam.

Joanna Izdebska: Dzień dobry Państwu.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Opóźniony o kilka godzin lot. Kogo z nas nie spotkała taka sytuacja? Ale co jako konsumenci, możemy w takiej sytuacji zrobić? Co nam przysługuje?

Joanna Izdebska: Przede wszystkim już po dwóch godzinach opóźnienia, pojawiają się pierwsze uprawnienia dla konsumentów. I takimi uprawnieniami jest przede wszystkim prawo do opieki. Czyli posiłki i napoje, oczywiście adekwatne do czasu oczekiwania. Natomiast zdarzają się sytuacje, że linia lotnicza całkowicie zapomina o tym naszym prawie do opieki i wtedy jesteśmy pozostawieni sami sobie na lotnisku, więc my tutaj jako Europejskie Centrum Konsumenckie, każdorazowo rekomendujemy, aby zachowywać wszelkie potwierdzenia płatności. Mogą to być paragony, bądź potwierdzenia z karty płatniczej, za te koszty, które ponieśliśmy w czasie oczekiwania na opóźniony lot. Natomiast, jeżeli to opóźnienie się przeciąga, czyli już jest znacznie dłuższe i musimy oczekiwać na nasz lot powrotny również w nocy, no to tutaj jeszcze dodatkowo linia lotnicza powinna zapewnić nam zakwaterowanie, a także transport do miejsca noclegowego oraz z powrotem na lotnisko. I po raz kolejny zaznaczę, że jeżeli tak się nie stanie i samodzielnie będziemy musieli zarezerwować taki hotel, to tutaj pamiętajmy o potwierdzeniach płatności, o zachowaniu tych potwierdzeń płatności, a następnie wysłaniu ich do linii lotniczej w formie reklamacji.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Jakie formalności tutaj należy spełnić? I pytanie, czy wszystkie linie lotnicze obowiązuje te same formalności?

Joanna Izdebska: Tak, jeżeli podróżujemy do Unii Europejskiej, liniami zarejestrowanymi na terenie Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii, Wielkiej Brytanii, no to tutaj przepisy mamy identyczne. Natomiast jeżeli lecimy liniami spoza Unii, to tutaj linia lotnicza nie musi respektować rozporządzenia 261 z 2004 roku, czyli tych przepisów, które są ogólnie znane dla większości podróżujących pasażerów. Natomiast jeżeli wylatujemy z Unii Europejskiej i dochodzi przykładowo do odwołania, opóźnienia lotu, to te przepisy niezależnie od tego czy linia lotnicza jest zarejestrowana na terenie Unii Europejskiej czy poza - nią musi respektować i na to zwracam szczególną uwagę. Pamiętajmy o tym, że im więcej dowodów posiadamy, tym lepiej. Natomiast w przypadku odwołanych lotów czy opóźnionych lotów - to linie lotnicze całkiem dobrze zdają sobie sprawę do jakiego opóźnienia czy do jakiego odwołania doszło. Natomiast pojawia się jeszcze kwestia tutaj odszkodowania, bo pasażerowie wiedzą, że takie odszkodowanie gdzieś tam w tle istnieje. Jeżeli dolecimy do miejsca docelowego przynajmniej z 3-godzinnym opóźnieniem, to może się okazać, że przysługuje nam odszkodowanie. Tylko ta wypłata tego odszkodowania już nie jest taka oczywista, bo jest ona uzależniona od okoliczności. Czyli jeżeli to opóźnienie wynika z powodu nadzwyczajnych okoliczności, na które linia lotnicza nie miała wpływu, to wówczas to odszkodowanie nam nie przysługuje. Natomiast jeżeli tutaj ewidentnie wina leżała po stronie linii lotniczej, to może nam przysługiwać nawet 600 euro odszkodowania, a tutaj zaznaczę, że ta wysokość odszkodowania jest uzależniona od długości trasy, czyli od 250 euro do 600 euro.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Co jeżeli ze strony linii lotniczej pojawiają się problemy i ona jawnie odmawia nam na przykład takiego odszkodowania? Co możemy zrobić w takiej sytuacji?

Joanna Izdebska: Jeżeli linia lotnicza odmawia, bądź w ogóle nam nie odpisuje, bo do takiej sytuacji też dochodzi - na przykład nie dostaniemy odpowiedzi na naszą reklamację w ciągu 30 dni, wówczas zachęcam już do kontaktowania się z organizacjami konsumenckimi, które pomagają w egzekwowaniu zwrotu i wypłacie ewentualnego odszkodowania, jeżeli takie odszkodowanie pasażerowi przysługuje. Przykładowo, jeżeli linia lotnicza jest zarejestrowana w innym kraju Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii lub Wielkiej Brytanii, to pasażerowie mogą skorzystać z pomocy Europejskiego Centrum Konsumenckiego, które działa przy UOKiK. Na naszej stronie konsument.gov.pl, znajdują Państwo informacje, jak się z nami skontaktować. Co więcej, ja nawet zachęcam do zajrzenia na tę stronę, jeżeli dojdzie już do takiego odwołania lub opóźnienia, ponieważ na stronie znajduje się taka specjalna pomoc, czyli kalkulator praw pasażera, który na podstawie długości lotu, pozwala konsumentowi wyliczyć wysokość odszkodowania, jakiej może się domagać, pokazuje po ilu godzinach jest uprawniony do prawa do opieki i to dotyczy także innych problemów lotniczych, które mogą nam się przytrafić na lotnisku. Dodatkowo na naszej stronie znajdują Państwo również formularze reklamacyjne do wybranych europejskich linii lotniczych, bo one czasami są bardzo pochowane na stronie linii lotniczej i ciężko nam znaleźć możliwość wysłania w ogóle reklamacji przewoźnikowi. Dlatego na naszej stronie my zrobiliśmy takie zestawienie linków, które odsyłają dokładnie do formularzy reklamacyjnych w zakresie opóźnionych, odwołanych lotów, a także problemów bagażowych, a także tam mogą Państwo sobie znaleźć wzór formularza skarg, czyli dokładnie opis, co się zdarzyło, tylko będą musieli Państwo w wykropkowane miejsca wstawić, skąd się odbył lot oraz kiedy.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Mamy zatem gotowe rozwiązania, ale zdarzają się też sytuacje, że nie zdążyliśmy na lotnisku na przesiadkę. Czy wtedy coś przysługuje konsumentowi, czy może na coś liczyć?

Joanna Izdebska: I tutaj pojawia się kolejna kwestia. Tego, czy my tę przesiadkę zarezerwowaliśmy w ramach oddzielnego biletu, czy tego samego, bo jeżeli to jest zarezerwowane w ramach tego samego biletu, to tutaj linia lotnicza powinna się nami zaopiekować, powinna zapewnić nam lot zastępczy oraz opiekę w czasie oczekiwania na ten lot zastępczy, czyli tak jak wspominałam wcześniej - posiłki, napoje, ewentualnie hotel. Natomiast, jeżeli my ten lot zarezerwowaliśmy w ramach oddzielnego biletu, to proszę przede wszystkim, bukując takie loty, mieć na uwadze czas na przesiadkę, bo jeżeli my mamy dwa oddzielne bilety, to musimy, jeżeli zdaliśmy bagaż, najpierw go odebrać, a następnie na nowo się odprawić, przejść tę całą procedurę lotniskową. I może nam nie starczyć czasu. A jeżeli dojdzie do jakiejś takiej sytuacji, przykładowo, że pierwszy lot zostanie opóźniony bądź odwołany, nawet na dwa tygodnie przed podróżą, gdzie linia lotnicza może to zrobić, no to my tutaj już mamy kwestię problematyczną, bo ta linia lotnicza nie ma w ogóle obowiązku przebukowania naszego kolejnego lotu. Dlatego tutaj pasażerowie, dokonując takich lotów na własną rękę z przesiadkami, gdzie jest bardzo krótki czas na przesiadkę, biorą trochę ryzyko na siebie, bo może dojść do sytuacji, w której w wyniku różnych, niezależnych często od nas sytuacji, a czasami też od linii lotniczej, nie zdążymy na tę przesiadkę, prawda? Dlatego na to proszę zwracać uwagę.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Bardzo częstym zjawiskiem podczas podróżowania samolotami jest także overbooking. Czyli linie lotnicze sprzedają więcej biletów, niż mają miejsc. Co w tej sytuacji przysługuje pasażerowi, konsumentowi?

Joanna Izdebska: Zgadza się. Często dochodzi do overbookingu i tutaj pytanie zawsze jest stawiane pasażerom, którzy są chętni do pozostania dłużej w danym kraju, bo może się okazać, że na tych

wakacjach bardzo nam się spodobało i chcielibyśmy zostać dzień, noc dłużej i jeszcze się może okazać, że linia lotnicza zapłaci nam za hotel i jeszcze wypłaci odszkodowanie, więc proszę to rozważyć, szczególnie jeżeli mamy możliwość pozostania dłużej na tych wakacjach. Natomiast to odszkodowanie, o którym wcześniej wspominałam, od 250 do 600 euro, przysługuje nam już bez względu na okoliczności, bo tutaj okoliczność jest taka, że na pewno wina leżała po stronie linii lotniczej. To linia lotnicza sprzedała za dużo biletów i my się na ten pokład nie zmieściliśmy. Dlatego często już nawet na lotnisku możemy dostać to odszkodowanie i wtedy linia lotnicza rezerwuje nam hotel i lot zastępczy. A jeżeli w ogóle chcemy zrezygnować z tego lotu, bo w ogóle już nam się pozmieniały plany i postanowiliśmy zostać w domu, no to tutaj linia lotnicza wypłaca nam odszkodowanie. Już nie musi nam oferować tej opieki, czyli hotelu, posiłków i napoi, ale odszkodowanie mimo wszystko nam przysługuje. I proszę na to też zwracać szczególną uwagę. I jeszcze w tej sytuacji linia lotnicza powinna nam zwrócić pieniądze za nasz bilet, jeżeli rezygnujemy z lotu.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Co jeżeli linia lotnicza nie pójdzie nam na rękę, a nam bardzo zależy, żeby danego dnia jednak dolecieć do danego miejsca? Tych miejsc w samolocie już nie ma, a linia lotnicza nie proponuje żadnego innego rozwiązania? Jak tutaj ma zachować się konsument? Co może zrobić?

Joanna Izdebska: Do takiej sytuacji też bardzo często dochodzi. Przede wszystkim w pierwszej kolejności skontaktujemy się z linią lotniczą i sprawdzimy, co ma nam do zaoferowania. A jeżeli linia lotnicza nie ma tego samego dnia lotu - ja tutaj zwrócę uwagę na to, że regularni przewoźnicy najczęściej oferują pasażerom loty tego samego dnia, również za pośrednictwem przewoźników będących w ich aliansie. Natomiast jeżeli lecimy takimi liniami nisko kosztowymi, to bardzo często takiego lotu nie ma. Linia lotnicza nam - właśnie ta nisko kosztowa, niechętnie zaoferuje lot innymi liniami lotniczymi, więc tutaj powinniśmy tak jakby uzyskać zapewnienie od przewoźnika, od osoby, która nas obsługuje ze strony przewoźnika, że jeżeli my sobie taki bilet kupimy na własną rękę, to dostaniemy za niego zwrot. Bo z tymi zwrotami, jeżeli dokonujemy bez takiego zapewnienia zakupu nowego lotu na własną rękę, jest trudno. I gdy taka sprawa do nas trafia, trudno jest nam pozasądowo wyegzekwować różnicę w cenie tych biletów od przewoźnika lotniczego. Dlatego my tutaj mimo wszystko rekomendujemy, aby albo zdecydować się na propozycję linii lotniczej, albo przynajmniej uzyskać od nich zapewnienie, że konsument otrzyma zwrot pieniędzy.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Lecimy na wymarzone wakacje, np. na wyspę Bali. My dolecieliśmy, ale nasz bagaż nie. Dociera na tę wyspę z kilkudniowym opóźnieniem. Pytanie, co w tej sytuacji? Czego możemy się domagać?

Joanna Izdebska: Przede wszystkim jesteśmy na lotnisku w Bali, to tutaj proszę Państwa, proszę się zgłosić od razu do biura reklamacji bagażowych, ponieważ to jest bardzo ważna kwestia w zakresie późniejszej reklamacji. Tam powinniśmy w tym biurze reklamacji bagażowych, pobrać raport PIR, czyli tak zwany raport niezgodności bagażowej. Bez tego raportu ciężko nam będzie wyegzekwować jakiegokolwiek odszkodowanie od linii lotniczej. Natomiast jeżeli postąpiliśmy zgodnie z przepisami, pobraliśmy ten raport niezgodności bagażowej - już na lotnisku najczęściej dostajemy informację, gdzie jest ten bagaż, kiedy do nas doleci i tutaj mimo wszystko, jeżeli dostaniemy zapewnienie ze strony pracownika tego punktu, że nasz bagaż doleci wieczorem, mimo wszystko proszę wziąć ten raport PIR, bo zauważałam nawet na własnym doświadczeniu, że po takim przekonaniu pracownika, oni niechętnie wydają raporty niezgodności bagażowej, ale proszę tutaj mimo wszystko wymagać tego raportu, bo może się okazać, że ten bagaż przyleci jednak po trzech dniach. I teraz, co nam w tej sytuacji przysługuje? Bo jesteśmy w zupełnie obcym kraju, nie mamy rzeczy, nie mamy przyborów kosmetycznych, nie mamy środków higienicznych i oczekując na ten bagaż możemy kupić rzeczy pierwszej potrzeby. Czyli, tak jak wspominałam - artykuły higieniczne, bieliznę, ubrania, wszystko,

co jest nam niezbędne do tego, żeby przez te trzy dni korzystać z tego urlopu, prawda? Natomiast jeżeli jesteśmy na Bali i kupimy sobie jakąś kurtkę puchową lub jakieś futro, no to tutaj za to najprawdopodobniej zwrotu nie dostaniemy. Zwracamy uwagę na to, żeby te wydatki były rozsądne i przede wszystkim, żeby brać za nie jakiekolwiek potwierdzenia. Ja rozumiem, że jak jesteśmy często na takiej wyspie, na której ciężko jest uzyskać paragon, to proszę przynajmniej wziąć jakiekolwiek potwierdzenia od tego sklepikarza, który nam to już sprzedał, że doszło do takiej transakcji, że my kupiliśmy sobie, zrobimy przynajmniej zdjęcie z tymi rzeczami, aby mieć jakikolwiek dowód, że dokonaliśmy tego zakupu i poprośmy o potwierdzenie osoby sprzedającej, w jakiej cenie to było, bo my później na podstawie jakiegoś dowodu musimy uzyskać zwrot pieniędzy. A jeżeli nie mamy takiego dowodu, no to linie lotnicze niestety - ciężko jej jest polegać wyłącznie na naszej recenzji z tego, ile ta rzecz kosztowała.

Agnieszka Kopacz-Domańska: A co jeżeli nasz bagaż zostanie zgubiony bezpowrotnie i już nigdy do nas nie dotrze? Czego tutaj z kolei możemy domagać się jako konsumenci?

Joanna Izdebska: Do takich sytuacji również dochodzi. Pasażer po zgłoszeniu braku bagażu na lotnisku, pobiera ten raport PIR, o którym wcześniej wspominałam, musi wysłać linii lotniczej pisemną reklamację w ciągu 21 dni. Ja rekomenduję mimo wszystko złożenie tej reklamacji znacznie wcześniej, ponieważ wcześniej ten bagaż być może zostanie znaleziony przez linię lotniczą. Natomiast jeżeli nie zostanie znaleziony, my możemy się domagać zwrotu za cały ten bagaż do 1288 SDR-ów. To jest taka specjalna jednostka, która mniej więcej w przeliczeniu na złotówki wynosi około 7 tysięcy złotych, nawet ponad już może 7 tysięcy złotych. I teraz musimy udowodnić linii lotniczej, ile ten bagaż nasz kosztował. Dlatego pakując się już na wakacje, ja rekomenduję, aby zrobić zdjęcia rzeczy znajdujących się w walizce oraz zdjęcia samego bagażu, bo pamiętajmy o tym, że za sam bagaż - walizka nasza też coś kosztuje, więc za ten bagaż również możemy domagać się zwrotu. I linia lotnicza może nas poprosić o paragony rzeczy znajdujących się w bagażu i na tej podstawie dokonać zwrotu. A niektórzy przewoźnicy lotniczy korzystają jeszcze z innej możliwości wypłacenia odszkodowania na podstawie wagi bagażu. I tutaj, jeżeli Państwo przykładowo nie macie paragonów za rzeczy, które znajdowały się w bagażu, trudno Państwu udowodnić, ile ten bagaż faktycznie był warty, to być może się okaże, że ten zwrot odszkodowania za ten bagaż na podstawie wagi będzie dla Państwa korzystniejszy. Dlatego tutaj proszę zwracać uwagę na to, co ta linia lotnicza nam zaoferuje. Natomiast jeżeli jedyną opcją zwrotu będzie przedstawienie paragonu za rzeczy, które znajdowały się w bagażu, no to my takie paragony powinniśmy przedstawić, bądź zdjęcia, tak jak zaznaczyłam, aby udowodnić linii lotniczej, co się w tym naszym bagażu znajdowało. I to może być dla części pasażerów dość trudne, bo kto trzyma przykładowo paragony za rzeczy, które kupił dwa lata temu. Natomiast być może mamy jakieś potwierdzenia płatności kartą - to też jest potwierdzenie, to też jest dowód w sprawie. Dlatego proszę pozbierać takie rzeczy, przesłać je linii lotniczej i na tej podstawie przewoźnik powinien nam wypłacić odszkodowanie. Proszę też nie zapominać, jak już wcześniej wspominałam, o paragonie za samą walizkę, ponieważ ta nasza walizka również coś kosztowała. Natomiast, jeżeli przewożymy w bagażu rejestrowanym rzeczy, które są cenniejsze niż 7 tysięcy złotych, no to tutaj mamy jeszcze dwie możliwości, bo mamy możliwość przede wszystkim ubezpieczenia bagażu na kwotę wyższą, niż 7 tysięcy złotych. I tu najczęściej takie ubezpieczenia możemy wykupić na stronie zarówno linii lotniczej, natomiast ubezpiecza nas inna firma. Tylko ja tutaj rekomenduję, aby się bardzo dokładnie zapoznać z warunkami tego ubezpieczenia. Bądź mamy drugą opcję. Możemy na lotnisku, przy odprawie bagażowej, poprosić o spisanie specjalnej deklaracji bagażowej i to nas może trochę kosztować. Pewnie kwestia jest uzależniona od ceny tej zawartości bagażu. Natomiast tam możemy spisać, jaka jest faktyczna wartość naszego bagażu i na tej podstawie domagać się później ewentualnego zwrotu, jeżeli coś się wydarzy z naszym bagażem, jeżeli coś zostanie uszkodzone lub ten bagaż do nas nie dotrze.

Agnieszka Kopacz-Domańska: To będzie takie zabezpieczenie, ale pamiętajmy, dokumentujemy, jeszcze raz dokumentujemy, to bardzo istotne. A jeżeli nasz bagaż zostanie uszkodzony, co wtedy?

Joanna Izdebska: To podobnie jak w pozostałych przypadkach, zgłaszamy szkodę na lotnisku, ale tutaj na wysłanie pisemnej reklamacji mamy już 7 dni, więc jeżeli jesteśmy na tym Bali i wracamy za 10 dni i myślimy sobie, że złożymy reklamację jak wrócimy, to nie, proszę Państwa. Składamy tę reklamację najlepiej od razu, żeby nie zapomnieć i wysyłamy pisemną reklamację. Możemy oczywiście na stronie linii lotniczej, gdzie wpisujemy już wartość naszego bagażu i tutaj w tym przypadku linia lotnicza również może nas poprosić o udowodnienie wysokości szkody, czyli przedstawienie paragonu, bądź może nas poprosić o zgłoszenie się do rzeczoznawcy, który wyceni uszkodzenie takiego bagażu. I jeszcze tutaj zaznaczę, że bagaże rejestrowane to nie tylko walizki. Bagażem rejestrowanym są też wózki dziecięce, czy foteliki samochodowe, które chcemy przewieźć dla dzieci. I nawet jeżeli linia lotnicza zezwala nam na przewiezienie takich przedmiotów bezpłatnie, to wcale nie oznacza, że ona nie ponosi za nie odpowiedzialności w czasie przewozu. Dlatego jeżeli bezpłatnie przewozimy wózek dziecięcy, to przy odprawie najlepiej żebyśmy wzięli bilecik na ten wózek, bo wózek zostanie nam najprawdopodobniej zabrany przy wejściu na pokład i w tym momencie, kiedy wózek jest przewożony, mogą się wydarzyć różne rzeczy, on może gdzieś polecieć, może zostać uszkodzony jakiś mechanizm w tym wózku i taka sytuacja się zdarzyła również u naszej konsumentki, która złożyła do nas skargę. Ona przy wejściu na pokład oddała ten wózek. Natomiast w czasie tej podróży kółko odpadło, jakiś mechanizm przestał działać i konsumentka po przylocie zobaczyła, że w ogóle nie może korzystać z tego wózka. I od razu poszła do Biura Reklamacji Bagażowej, gdzie złożyła skargę, a następnie linia lotnicza zażyczyła sobie od niej ocenę rzeczoznawcy. Rzeczoznawca ocenił, że naprawa tego wózka będzie znacznie droższa, niż zakup nowego wózka. I na tej podstawie konsumentka, oczywiście dzięki naszej pomocy, bo linia lotnicza początkowo nie chciała przyjąć tej opinii rzeczoznawcy - uzyskała zwrot około 1600 zł. Dlatego takie bagaże specjalne również zgłaszajmy na lotnisku. Pasażerowie w czasie wakacji czasami przewożą rowery i ja tutaj zwracam uwagę, żeby jeżeli przewozimy taki sprzęt specjalny, sprzęt sportowy, żeby go przewozić zgodnie z regulaminem danej linii lotniczej. Bo czasami na stronach linii lotniczej widnieją wymiary bagażu rejestrowanego, które są przeogromne. I nam się może wydawać, że: "No dobrze, to ja kupię ten bagaż rejestrowany i ten mój rower nadam w ramach tego bagażu rejestrowanego". Natomiast jeżeli dojdzie do jakiegoś uszkodzenia, to linia lotnicza może nam odmówić wypłaty odszkodowania na podstawie tego, że my źle ten bagaż nadaliśmy. Dlatego jeżeli przewozimy bagaż sportowy, nadawajmy go jako bagaż sportowy, tak aby w przypadku ewentualnej szkody, otrzymać zwrot od linii lotniczej.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Możemy podróżować na nasze wakacje nie tylko samolotem, ale także pociągami i na koniec tak krótko. Jeżeli na przykład pociąg, który wybieramy, znacznie się opóźni, co wtedy? Na co jako pasażerowie możemy liczyć?

Joanna Izdebska: Jeżeli pociąg jest odwołany lub opóźniony już o minimum 60 minut, przysługują nam jako pasażerom określone prawa. Możemy zrezygnować z takiego biletu i poprosić o zwrot kosztu biletu bądź zaoferowanie innego połączenia z punktem docelowym. No wiadomo, tutaj też nam przysługuje prawo do opieki, posiłki, napoje, a oczywiście adekwatne do czasu oczekiwania. Natomiast, jeżeli do takiego opóźnienia bardzo często dochodzi jak już jesteśmy w podróży, siedzimy w pociągu i ten pociąg nasz stanął gdzieś w polu i opóźnia się o te 60 minut - no to tutaj dodatkowo przysługuje nam odszkodowanie w przypadku opóźnienia takiego pociągu. I jeżeli pociąg opóźni się od godziny do dwóch godzin, to możemy domagać się 25% ceny biletu, w formie odszkodowania dla nas. Natomiast jeżeli już powyżej dwóch godzin się opóźni, to możemy napisać do przewoźnika reklamację i poprosić o zwrot połowy ceny biletu, w ramach tego odszkodowania. I te przepisy obowiązują w całej Polsce. Natomiast zaznaczę, że one często nie obowiązują w takich przejazdach lokalnych, tylko bardziej w dalekobieżnych. Natomiast jeżeli poleciliśmy na wakacje do Włoch i tam

chcemy się przenieść z miejsca A do miejsca B, i ten pociąg opóźnia się o te dwie godziny, no to tutaj możemy domagać się od przewoźnika tego odszkodowania w wysokości 50% ceny biletu. Natomiast przewoźnicy nie wypłacają odszkodowań i nie muszą tego robić, jeżeli to odszkodowanie jest równe lub niższe 4 euro.

Agnieszka Kopacz-Domańska: A jeżeli będziemy mieli jako podróżni czy też konsumenci, jakieś problemy z tym podróżowaniem, oczywiście zawsze możemy zwrócić się o pomoc do Europejskiego Centrum Konsumenckiego, do czego oczywiście serdecznie zachęcamy. Dziękujemy za te wszystkie bardzo ważne porady. Joanna Izdebska, Europejskie Centrum Konsumenckie, przy Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Joanna Izdebska: Dziękuję.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Zagubiony bagaż? Odwołany lot? Spóźniony pociąg? Czyli konsument w podróży. Agnieszka Kopacz-Domańska, do usłyszenia. Podcast został zrealizowany przez Fundację ProPublika, w ramach zadania - Poradnictwo konsumenckie 2.0, w latach 2022-2023. Dzięki finansowaniu ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.