**Odszkodowania wakacyjne. Czego możemy domagać się jako turyści?**

**Sezon wakacyjny w pełni. Większość Polaków właśnie teraz wybiera się na urlop, ale niestety nie zawsze wszystko idzie po naszej myśli. Odwołany lot, problemy z biurem podróży, hotel, który wygląda zupełnie inaczej niż na stronie internetowej. Co możemy w tej sytuacji zrobić? Jakie kroki prawne możemy przedsięwziąć? Na te pytania odpowiada dr Paweł Mazur – prawnik z Uniwersytetu SWPS.**

Lato to okres wzmożonego ruchu turystycznego. Większość z nas na jakiś czas porzuci mury uczelni lub korporacyjne biurka, by choć na chwilę oderwać się od szarej rzeczywistości w górach, nad jeziorem czy nad morzem. Niestety wymarzony urlop zmienia się niekiedy w koszmar i staje się źródłem stresu i rozczarowań. Ograniczona liczba wolnych dni oraz wysokie wydatki poniesione na wyjeździe (zwłaszcza w czasach szalejącej inflacji) powodują, że zmarnowany urlop jest szczególnie nieprzyjemnym przeżyciem.

*Problem ten dostrzegł ustawodawca, co doprowadziło do stworzenia regulacji prawnych, dotyczących różnego rodzaju wyjazdów i podróży. Poniżej przedstawiamy te z nich, o których powinien pamiętać każdy, kto zamierza spakować walizki i udać się na wyczekiwane wakacje* – podkreśla prawnik.

**Opóźniony lub odwołany lot lub pociąg? Masz prawo do opieki i odszkodowania**

Podstawowym problemem, z którym mierzą się osoby samodzielnie organizujące wyjazdy wakacyjne, może okazać się opóźnienie lub odwołanie lotu. W przypadku wyjazdów objazdowych problemy na jednym z odcinków podróży mogą spowodować efekt domina i uniemożliwić skorzystanie z kolejnych połączeń, co wiąże się niejednokrotnie z dużymi kosztami. W przypadku wyjazdów stacjonarnych dłuższy pobyt na lotnisku w oczekiwaniu na samolot skraca cenny czas, który moglibyśmy poświęcić na wypoczynek.

Dlatego prawo Unii Europejskiej obejmuje ochroną pasażerów linii lotniczych. Rozciąga się ona na niemal wszystkie loty odlatujące z lub przylatujące na lotnisko znajdujące się na terenie wspólnoty, w tym również loty łączone, odbywane na podstawie jednej rezerwacji (np. lot z Warszawy przez Paryż do Nowego Jorku).

Przede wszystkim pasażerowie mają prawo do odszkodowania w razie odwołania lotu (należnego z pewnymi wyjątkami). Jego wysokość jest zryczałtowana i zależy w szczególności od długości lotu. Wynosi od 250 euro, w przypadku najkrótszych połączeń, do 600 euro w przypadku lotów dłuższych niż 3 500 kilometrów.

W razie opóźnienia lotu na przewoźniku ciąży obowiązek opieki nad podróżnymi, w tym zapewnienia im posiłków i napojów w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania oraz zakwaterowania w hotelu i transportu między lotniskiem a hotelem, gdy występuje konieczność oczekiwania przez jedną lub więcej nocy na lot zastępczy.

*Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej dopuścił również możliwość domagania się odszkodowania od linii lotniczych w przypadku, gdy opóźnienie przekracza od dwóch godzin (w przypadku najkrótszych tras) do czterech godzin (w przypadku najdłuższych połączeń)* – tłumaczy dr Mazur.

Warto pamiętać, że ochrona podróżnego rozciąga się również na pasażerów podróżujących koleją. Rozporządzenie zapewnia pasażerom opóźnionych pociągów prawo do opieki ze strony przewoźnika oraz do zryczałtowanego odszkodowania (25% ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego od 60 do 119 minut lub 50% ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego 120 minut lub więcej).

**Zagubiony bagaż? Nic straconego**

Kolejną nieprzyjemną sytuacją, która może spotkać pasażera linii lotniczych, jest zagubienie lub zniszczenie bagażu przez przewoźnika. Również w tym przypadku przepisy prawa stają po stronie podróżnego. W celu dochodzenia odszkodowania od przewoźnika pasażer powinien wykazać poniesioną szkodę. Górna granica odpowiedzialności przewoźnika wyrażona jest w specjalnych jednostkach rozrachunkowych Międzynarodowego Funduszu Walutowego i wynosi obecnie około 6 800 złotych.

**Koszmarna wycieczka zorganizowana? Masz prawo do zadośćuczynienia**

Przepisy prawa otaczają szczególną ochroną również uczestników tzw. imprez turystycznych, a więc usług, które obejmują z reguły połączenie organizacji przewozu pasażerów i zakwaterowania (czyli popularnych wycieczek organizowanych przez biura podróży). Organizator imprezy turystycznej ponosi odpowiedzialność za jej przeprowadzenie w sposób zgodny z umową (bez względu na to, czy świadczy wszystkie usługi sam czy posługuje się podwykonawcami). Jeżeli podróżny stwierdzi niezgodność oferty z rzeczywistością (np. zostanie ulokowany w hotelu o niższym standardzie), powinien niezwłocznie powiadomić o tym organizatora, na którym ciąży obowiązek jej usunięcia. Jeśli tego nie uczyni, podróżny może dokonać tego sam (np. wykupić we własnym zakresie noclegi w hotelu o odpowiednim standardzie) i wystąpić o zwrot poniesionych wydatków.

*Ustawa o usługach turystycznych przyznaje ponadto podróżnemu prawo do domagania się obniżki ceny wycieczki za okres, w którym występowała niezgodność, oraz zadośćuczynienia za doznaną krzywdę w związku ze zmarnowanym urlopem. To ostatnie uprawnienie zasługuje na szczególną uwagę. Polskie prawo cywilne z reguły nie pozwala na dochodzenie zadośćuczynienia za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, ograniczając się tylko do odszkodowania za szkodę o charakterze majątkowym* – komentuje ekspert.

Przyznanie podróżnym uprawnienia do domagania się zapłaty zadośćuczynienia za doznaną krzywdę jest wyrazem ich daleko posuniętej ochrony prawnej. Podróżny może też zrezygnować z wyjazdu w przypadku, gdy w miejscu, do którego się udaje, zajdą zdarzenia uniemożliwiające wyjazd (np. zamachy terrorystyczne, zamieszki polityczne lub katastrofy naturalne).

**Upadłość biura podróży też nie taka straszna**

Wspomniana już ustawa o usługach turystycznych chroni również przed skutkami upadłości biura podróży. Ustawa reguluje działalność Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego, utrzymywanego z obowiązkowych składek biur podróży. Środki z Funduszu przeznacza się m.in. na pokrycie kosztów kontynuacji pobytu lub organizacji powrotu do kraju podróżnych w razie upadłości biura podróży oraz na zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną. Turystyczny Fundusz Gwarancyjny znacznie zmniejsza ryzyko związane z ewentualną niewypłacalnością biura podróży.

\*\*\*

**Uniwersytet SWPS** to nowoczesna uczelnia oparta na trwałych wartościach. Silną pozycję zawdzięcza połączeniu wysokiej jakości dydaktyki z badaniami naukowymi spełniającymi światowe standardy. Oferuje praktyczne programy studiów z psychologii, prawa, zarządzania, dziennikarstwa, filologii, kulturoznawstwa czy wzornictwa, dostosowane do wymagań zmieniającego się rynku pracy. Uniwersytet SWPS kształci ponad 17,5 tys. studentów w pięciu miastach: Warszawie, Wrocławiu, Sopocie, Poznaniu i Katowicach. Uczelnia posiada uprawnienia do nadawania stopnia naukowego doktora w pięciu dyscyplinach: psychologia, literaturoznawstwo, nauki o kulturze i religii, nauki socjologiczne, nauki prawne oraz doktora habilitowanego: nauk społecznych i humanistycznych   
z psychologii, kulturoznawstwa i prawa.

Tradycją uczelni są cykle otwartych wydarzeń naukowych, popularnonaukowych i kulturalnych. Częstymi gośćmi Uniwersytetu SWPS są światowej sławy naukowcy, znani artyści i przedstawiciele świata mediów. Jako jeden   
z najlepszych ośrodków psychologicznych w kraju, uniwersytet popularyzuje wiedzę psychologiczną realizując projekty: [Strefa Psyche](https://www.swps.pl/strefa-psyche), [Strefa Prawa](https://www.swps.pl/strefa-prawa), [Strefa Kultur](https://www.swps.pl/strefa-kultur), [Strefa Zarządzania](https://www.swps.pl/strefa-zarzadzania) i [Strefa Designu](https://design.swps.pl/).

Uniwersytet SWPS od lat dzieli się wiedzą i popularyzuje naukę nie tylko w murach kampusów, lecz także za pośrednictwem mediów społecznościowych oraz własnych kanałów multimedialnych. We współpracy   
z partnerami zewnętrznymi organizuje liczne wydarzenia poświęcone wyzwaniom współczesności. Dociera do młodzieży, rodziców i opiekunów, osób zainteresowanych samorozwojem, aktualną wiedzą o człowieku   
i społeczeństwie, nowymi trendami w nauce, kulturze, biznesie, prawie i designie.