

Niespodziewana rezygnacja z urlopu?

data aktualizacji: 2019.07.02 autor: Redakcja



Nagła choroba, pilne obowiązki służbowe czy też nieoczekiwane zdarzenie losowe - okoliczności wymagające rezygnacji z urlopu mogą spotkać każdego i nie zawsze można je przewidzieć. Konieczność odłożenia wypoczynku na później to jedna kwestia. Bardziej problematyczne mogą okazać się formalności podczas ubiegania się o zwrot kosztów rezerwacji, w tym biletów lotniczych. Choć odwołanie podróży samolotem często wiąże się ze stratą finansową, to w niektórych sytuacjach można ubiegać się o zwrot środków lub ich części.

Polacy latają coraz częściej - w 2017 roku liczba pasażerów wzrosła o 16 proc. r/r, a tempo wzrostu rynku lotniczego w roku 2019 ma osiągnąć ponad 10 proc. Jednocześnie szacuje się, że średnio około 10 proc. podróżnych, którzy wykupili miejsce w samolocie, nie pojawia się na lotnisku. Analizując statystyki ruchu pasażerskiego, można ocenić, że na lot nie stawia się nawet kilkaset tysięcy osób miesięcznie w skali kraju. Czy każdy taki przypadek musi się wiązać ze stratą pieniędzy za bilet?

Zwrot kosztów za niewykorzystany bilet?

Zgodnie z przepisami ustawy o prawach konsumenta, zakup biletów lotniczych przez internet jest szczególną

formą umowy i ma charakter bezzwrotny. Jak tłumaczy Rafał Nawrocki, specjalista ds. obsługi pasażerów Portu Lotniczego Lublin, z tego prawa chętnie korzystają tanie linie lotnicze.

Przewoźnicy niskokosztowi w swoich regulaminach nie przewidują zwrotu kosztów zakupionego biletu, gdy podróżny nie może go wykorzystać. Firmy zabezpieczają się w ten sposób przed nadużyciami. Wyjątek stanowi sytuacja, w której zmarł ktoś z naszych bliskich. Wtedy, po dostarczeniu niezbędnej dokumentacji, linia lotnicza w całości odstąpi od opłaconej kwoty za niewykorzystany bilet. Jednak jeżeli to my zachorujemy i nie stawimy się do odprawy, to wówczas odzyskanie pieniędzy może być niemożliwe. Warto jednak pamiętać, że każdy przypadek traktowany jest indywidualnie i zdarzają się okoliczności, w których zwroty są uznawane - podkreśla Rafał Nawrocki.

Odzyskanie pełnej kwoty od regularnych linii lotniczych także może być trudne. Przewoźnicy oferują jednak różne taryfy, a wśród nich takie, które cechuje elastyczność dotycząca nieprzewidzianych sytuacji. Posiadanie rezerwacji w wyższej, tj. droższej taryfie (flex), pozwala na bezpłatną rezygnację z lotu bądź zmianę terminu. Z tego względu dobrze zapoznać się z zasadami, które obowiązują w konkretnej taryfie danej linii lotniczej. W tańszych wariantach prawdopodobne jest uznanie przez przewoźnika zwrotu jedynie części pieniędzy ujętych w cenie biletu. Potrącone mogą zostać koszty manipulacyjne lub należność za niewykorzystane miejsca. Warto jednak ubiegać się o zwrot podatków i opłat pozabiletowych (lotniskowych i paliwowych). Linie lotnicze nie muszą ich płacić w sytuacji nieobecności pasażera, co powoduje, że elastycznie podchodzą do takich roszczeń.

Rezygnacja z lotu - możliwości

Opłacone rezerwacje w większości przypadków można bezpłatnie anulować jedynie w ciągu 24 godzin od momentu zakupu biletu. Wtedy klientowi przysługuje pełny zwrot kosztów. Rzadko jednak zdarza się, że konieczność rezygnacji pojawia się w tak krótkim czasie, a przeważnie plany podróżnicze ulegają zmianie w ostatniej chwili.

Kiedy już przytrafi nam się sytuacja, w której niemożliwe jest stawienie się na lot, nie mamy obowiązku informować o tym przewoźnika, ale niezwłoczne zgłoszenie działa na korzyść pasażera. Posiadając np. zaświadczenie lekarskie poświadczające niespodziewane problemy zdrowotne, warto skontaktować się z linią lotniczą, co pozwoli na wyszukanie możliwych rozwiązań i ewentualny zwrot naszych kosztów pozabiletowych - radzi Rafał Nawrocki.

Dobrze pamiętać, że istnieje alternatywne wyjście z nieprzewidzianej sytuacji. Większość rezerwacji lotniczych można poddać modyfikacji. Za dodatkową opłatą bilet przebukujemy na inną osobę, trasę lub nawet termin. Jednak zmian należy dokonać z odpowiednim zapasem czasowym (minimum dwie godziny przed lotem), a także przed dokonaniem odprawy online. W przypadku lotów czarterowych, czyli odbywających się w ramach zorganizowanych wycieczek, warunki zmian w rezerwacjach lub zwrotu kosztów regulują poszczególne biura podróży.

Na co zwracać uwagę?

Podczas rozważania modyfikacji rezerwacji, konieczne jest zwrócenie uwagi na koszty. W przypadku tanich przewoźników zmiana danych podróżnego przeważnie kosztuje więcej, niż sam bilet na lot, dlatego takie rozwiązanie opłaca się rzadko. W cennikach tanich linii lotniczych ceny za wprowadzenie zmian sięgają kilkudziesięciu euro i zależą m.in. od sezonu, dlatego też rezerwacja podróży samolotem powinna odbywać się zawsze po dojrzałym namyśle. Na wypadek nieprzewidzianej sytuacji można też wykupić ubezpieczenie. Na rynku dostępnych jest wiele polis, którymi można objąć bilet lotniczy nawet do kwoty kilku tysięcy euro i dzięki którym w sytuacji awaryjnej można uzyskać pełny zwrot kosztów.