



Przewodnik dla
pasażerów, którzy
utknęli na lotnisku w
związku z sytuacją na
Bliskim Wschodzie

MARIA KOBRYŃ



Solutions Ahead

Maria Kobryń

radca prawny

ZASTRZEŻENIE PRAWNE

Niniejszy przewodnik ma charakter wyłącznie informacyjny i edukacyjny. Jego celem jest przedstawienie ogólnych zasad dotyczących praw pasażerów lotniczych w sytuacjach zakłóceń spowodowanych działaniami militarnymi oraz zamknięciem przestrzeni powietrznej, ze szczególnym uwzględnieniem Rozporządzenia WE nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady oraz Konwencji Montrealskiej. **Treści zawarte w tym przewodniku nie stanowią:** Profesjonalnej porady prawnej dostosowanej do indywidualnej sytuacji czytelnika, zastępstwa dla konsultacji z wykwalifikowanym prawnikiem lub radcą prawnym, Gwarancji określonego wyniku w przypadku dochodzenia roszczeń wobec przewoźników lotniczych, Kompleksowej analizy wszystkich możliwych scenariuszy prawnych i faktycznych

DLA MEDÓW

Niniejszy przewodnik jest chroniony prawami autorskimi. Autor zezwala na wykorzystanie zawartych w nim informacji przez media, portale informacyjne, wydawców oraz inne podmioty na następujących warunkach: Każde wykorzystanie treści, cytatów, informacji lub fragmentów niniejszego przewodnika wymaga wyraźnego wskazania autora i strony www.blueshell.pl. Kategoriecznie zabronione jest - Publikowanie treści przewodnika bez wskazania autora i źródła, Prezentowanie informacji jako własnej wiedzy lub własnego opracowania, Usuwanie, modyfikowanie lub ukrywanie informacji o autorstwie, Wykorzystywanie przewodnika w całości lub w istotnych fragmentach bez wyraźnego oznaczenia jako materiału źródłowego

Utknąłeś na lotnisku z powodu działań militarnych na Bliskim Wschodzie - przewodnik praw pasażera

Stoisz w terminalu lotniska w Dubaju, Dosze lub Abu Dhabi. Na tablicy przy Twoim locie widnieje komunikat "suspended" albo "temporarily not operating". Personel linii lotniczej unika kontaktu wzrokowego. Kolejki do stanowisk informacyjnych ciągną się przez pół terminalu. Słyszysz fragmenty rozmów – "zamknięta przestrzeń powietrzna", "działania militarne", "Iran", "nie wiemy kiedy poleci". Masz w ręku bilet na dziś, za godzinę, jutro. Nie wiesz co dalej. Czujesz narastającą panikę.

Ten moment – właśnie teraz, zanim zaczniesz krzyczeć na personel, zanim podpiszesz jakikolwiek dokument, zanim zgodzisz się na cokolwiek – ten moment decyduje o tym, ile pieniędzy odzyskasz i jaką pomoc otrzymasz. Przeczytaj ten przewodnik uważnie. Poświęć dziesięć minut teraz, żeby zaoszczędzić setki godzin stresu i tysiące euro strat później.

Ten poradnik powstał na podstawie rzeczywistych wydarzeń z końca lutego 2026 roku, gdy eskalacja konfliktu między Iranem, Izraelem i USA doprowadziła do zamknięcia przestrzeni powietrznej nad znaczną częścią Bliskiego Wschodu i zawieszenia tysięcy lotów. Setki tysięcy pasażerów utknęło na lotniskach na całym świecie. Ci którzy znają swoje prawa, odzyskują koszty i otrzymają pomoc. Teraz Ty już wiesz. Używaj tej wiedzy mądrze.

Najpierw jedna fundamentalna kwestia: czy jesteś chroniony przez europejskie prawo?

Zanim zrobisz cokolwiek innego, musisz ustalić jedną rzecz. To nie jest detal prawniczy, to nie jest niuans dla ekspertów. To

różnica między silną ochroną prawną a byciem zdanym na łaskę i niełaskę linii lotniczej.

Rozporządzenie 261/2004 Unii Europejskiej to najsilniejszy system ochrony praw pasażerów lotniczych na świecie. Ale nie chroni wszystkich. Geografia i flaga na ogonie samolotu decydują o wszystkim.

Weź swój bilet. Spójrz na pierwsze lotnisko odlotu – nie przesiadkę, tylko pierwszy punkt startu Twojej podróży. Spójrz na kod przewoźnika wykonującego lot.

Jesteś chroniony w pełni przez Rozporządzenie 261/2004 jeśli spełniony jest KTÓRYKOLWIEK z tych warunków:

- Twój lot startował z lotniska w Unii Europejskiej. Nieważne dokąd lecisz. Nieważne jaką linią. Lecisz z Warszawy do Bangkoku przez Dubaj liniami Emirates? Jesteś chroniony. Lecisz z Paryża do Sydney przez Doha Qatar Airways? Jesteś chroniony. Lecisz z Berlina do Delhi Etihadem przez Abu Dhabi? Jesteś chroniony.
- Alternatywnie – lecisz przewoźnikiem unijnym z dowolnego miejsca na świecie DO Unii Europejskiej. Przewoźnik ma przynależność unijną – na przykład LOT, Lufthansa, Air France, KLM – a Ty lecisz z Dubaju do Warszawy? Jesteś chroniony. Jest jedno małe zastrzeżenie – jeśli w kraju z którego wystartowałeś otrzymałeś już pełne odszkodowanie i opiekę zgodnie z lokalnym prawem, EU261 nie będzie miało zastosowania. Ale w praktyce prawie żadne państwo trzecie nie oferuje równie silnej ochrony co Unia.

Rozporządzenie obowiązuje też dla lotów z Islandii, Norwegii i Szwajcarii oraz krajów Wspólnego Europejskiego Obszaru

Lotniczego – Albanii, Bośni i Hercegowiny, Czarnogóry, Macedonii Północnej, Serbii i Kosowa.

NIE jesteś chroniony przez Rozporządzenie 261/2004 jeśli:

Lecisz przewoźnikiem spoza UE z państwa trzeciego do państwa trzeciego. Bangkok do Singapuru Thai Airways, Dubaj do Delhi Emirates, Tokio do Sydney Japan Airlines – zero ochrony EU261.

Lecisz przewoźnikiem spoza UE z państwa trzeciego DO Unii Europejskiej. To najczęstszy punkt zamieszania i największa pułapka. Lecisz z Bangkoku do Warszawy Emirates, z Dubaju do Paryża Qatar Airways, z Abu Dhabi do Berlina Etihadem. Przewoźnik nie jest unijny, lot rozpoczął się poza Unią – nie podlegasz ochronie Rozporządzenia 261/2004, nawet jeśli Twoim celem jest Europa.

Teraz, gdy już wiesz czy jesteś chroniony, możesz przejść do odpowiedniej części tego przewodnika.

CZĘŚĆ PIERWSZA: DLA PASAŻERÓW CHRONIONYCH PRZEZ ROZPORZĄDZENIE 261/2004

Jesteś w najlepszej możliwej sytuacji prawnej z możliwych w obecnych okolicznościach. Masz bardzo silne, jasno określone prawa, które linie lotnicze – nawet te spoza Europy – muszą respektować gdy operują loty z terytorium Unii. Emirates, Qatar Airways, Etihad działając na lotach z Europy podlegają tym samym regułom co LOT czy Lufthansa. Nie daj się zwieść ich obcym brzmiącym nazwom i hubom na Bliskim Wschodzie. Dla lotu rozpoczętego w Warszawie czy Paryżu, prawo europejskie rządzi wszystkim.

Pierwsza minuta: zabezpiecz dowody zanim zrobisz cokolwiek innego

Wyciągnij telefon. Zrób zdjęcie tablicy z odlotami pokazującej status Twojego lotu. To Twój pierwszy i najważniejszy dowód. Upewnij się że na zdjęciu widać numer lotu, zaplanowaną godzinę odlotu, aktualną godzinę i dokładne sformułowanie statusu.

To bardzo ważne – czy widnieje tam "cancelled", "suspended", "temporarily not operating", czy coś innego? Sфотографuj dokładny tekst. Linie lotnicze będą później argumentować że "lot nie był odwołany tylko zawieszony więc nie musieliśmy natychmiast zapewnić opieki." Potrzebujesz dowodu dokładnego statusu w momencie gdy się o nim dowiedziałeś.

Następnie sfotografuj swoją kartę pokładową jeśli już ją masz, lub potwierdzenie rezerwacji na telefonie. Potrzebujesz dowodu że miałeś potwierdzoną rezerwację na ten konkretny lot. Zrób też zdjęcie paszportu lub dowodu osobistego otwartego na stronie ze zdjęciem.

Sprawdź aktualną godzinę i zapisz ją. To będzie Twój punkt odniesienia do liczenia czasu i oceny jakie prawa Ci przysługują.

Jeśli jesteś w grupie, upewnij się że każdy z Was ma własne zdjęcia dokumentów. W razie potrzeby składania roszczeń, każdy będzie działał indywidualnie.

Pierwsze pięć minut: wymuś jasną deklarację czy lot jest odwołany czy zawieszony

To najważniejszy moment całej tej sytuacji. Podejdź do stanowiska linii lotniczej i powiedz spokojnie ale stanowczo:

"Rozumiem że połączenia do regionu są zawieszone z powodu sytuacji bezpieczeństwa. Proszę o jednoznaczną odpowiedź: Czy mój lot numer [podaj numer] zaplanowany na dzień [data] o godzinie [godzina] zostaje odwołany, czy linia wstrzymuje się z ostateczną decyzją w oczekiwaniu na rozwój sytuacji?"

To pytanie zmusza linię do zajęcia stanowiska. Mają dwie opcje odpowiedzi.

Opcja pierwsza: "Tak, Pana lot został odwołany."

Doskonale. Teraz masz jasność. Lot jest formalnie odwołany. Przechodzisz do dalszych kroków – żądania pisemnej informacji o prawach, wyboru między zwrotem a lotem zastępczym, zabezpieczenia prawa do opieki.

Opcja druga: "Nie, lot nie jest odwołany. Sytuacja jest monitorowana i poinformujemy Państwa o decyzji."

To najgorszy scenariusz. Linia próbuje uniknąć natychmiastowych obowiązków przez odmowę przyznania że lot został odwołany. Odpowiedz:

"Rozumiem. W takim razie proszę o pisemne potwierdzenie, że lot nie został odwołany oraz informację do kiedy linia podejmie ostateczną decyzję o wykonaniu lub odwołaniu lotu. Zwracam uwagę, że zgodnie z Rozporządzeniem 261/2004, jeśli lot ostatecznie się nie odbędzie, będą Państwo zobowiązani do wszystkich świadczeń wynikających z odwołania lotu, włącznie z pełną opieką za cały okres oczekiwania od momentu pierwotnie planowanego odlotu."

Pierwsze piętnaście minut: pisemne potwierdzenie i deadline dla linii

Żądaj pisemnego dokumentu. Powiedz: "Proszę o pisemne potwierdzenie zawierające: po pierwsze, przyczynę zawieszenia lotów – zamknięcie przestrzeni powietrznej, działania militarne, decyzja władz lotniczych. Po drugie, czy linia uznaje tę przyczynę za okoliczność nadzwyczajną w rozumieniu Rozporządzenia 261/2004. Po trzecie, do kiedy zostanie podjęta ostateczna decyzja o wykonaniu lub odwołaniu mojego lotu. Po czwarte, jakie świadczenia przysługują pasażerom w okresie oczekiwania na decyzję."

Jeśli odmówią wydania takiego dokumentu na miejscu – a prawdopodobnie odmówią – wyślij email jeszcze z lotniska z dokładnie tymi samymi pytaniami. Dodaj na końcu: "W braku odpowiedzi w terminie dwudziestu czterech godzin, będę traktował brak komunikacji jako faktyczne odwołanie lotu i będę dochodził wszystkich praw wynikających z odwołania lotu zgodnie z Rozporządzeniem 261/2004."

Ten email zmusza linię do działania. Albo oficjalnie odwołują lot i wtedy muszą spełnić wszystkie obowiązki, albo podają konkretny termin zastępczego lotu i wtedy zobowiązują się prawnie do jego wykonania.

Pierwsze trzydzieści minut: nie czekaj w nieskończoność na decyzję linii

Linie często próbują przeciągać stan zawieszenia. "Czekamy na decyzję władz." "Sytuacja jest monitorowana." "Poinformujemy Państwa emailem."

Ale Twoje prawa nie mogą wisieć w próżni w nieskończoność. Twój lot był zaplanowany na konkretną godzinę. Jeśli do tej godziny lot się nie odbędzie, będzie to faktyczne odwołanie lotu niezależnie od terminologii której używa linia.

Powiedz jasno: **"Rozumiem że sytuacja jest dynamiczna, ale mój lot był zaplanowany na godzinę [X]. Jeśli do tej godziny lot się nie odbędzie, będzie to faktycznie odwołanie lotu. Żądam teraz jednoznacznej informacji: Czy linia jest w stanie zapewnić mi lot zastępczy w ciągu następnych dwudziestu czterech godzin, czy powinienem uznać lot za odwołany i żądać zwrotu kosztów?"**

Często linie odpowiedzą: "Proszę czekać, być może sytuacja się wyjaśni i lot się odbędzie." Albo: "Zapiszemy Pana na listę oczekujących na pierwszy dostępny lot gdy przestrzeń powietrzna zostanie otwarta."

Odpowiedz: **"Dziękuję, ale potrzebuję konkretnej alternatywy teraz. Zgodnie z artykułem ósmym Rozporządzenia 261/2004 mam prawo wyboru między lotem zastępczym przy najwcześniejszej okazji a zwrotem kosztów biletu. Czekanie na listę nie jest żadną z tych opcji. Proszę o natychmiastowe zapewnienie lotu zastępczego inną trasą, która omija zamkniętą przestrzeń powietrzną, lub zwrot kosztów biletu."**

Pierwsze dwie godziny: opieka musi być zapewniona natychmiast niezależnie od statusu lotu

To absolutnie kluczowe i to miejsce gdzie linie najczęściej naruszają prawo przy zawieszonych lotach.

Rozporządzenie 261/2004 nie rozróżnia "odwołanych" i "zawieszonych" lotów. Jeśli Twój lot się nie odbył o zaplanowanej godzinie – niezależnie czy linia nazwała to "cancelled" czy "suspended" – przysługuje Ci pełna opieka od momentu gdy lot miał się odbyć.

Podejdź do stanowiska linii i powiedz: "Zgodnie z artykułem dziewiątym Rozporządzenia 261/2004 żądam zapewnienia opieki obejmującej posiłki i napoje adekwatne do czasu oczekiwania, oraz w razie potrzeby zakwaterowanie w hotelu wraz z transportem między lotniskiem a hotelem. Proszę o wydanie mi voucherów lub natychmiastowe zorganizowanie tych świadczeń."

Jeśli linia odmawia twierdząc "lot nie jest odwołany tylko zawieszony więc opieka nie przysługuje", odpowiedz spokojnie ale stanowczo:

"Rozporządzenie 261/2004 w artykule 9 odnosi się do sytuacji gdy lot się nie odbył zgodnie z planem. Mój lot miał odlecieć o godzinie [X]. Jest teraz [Y]. Lot się nie odbył. Przysługuje mi prawo do opieki niezależnie od tego jak linia nazywa status lotu i niezależnie od przyczyny zakłócenia."

Jeśli personel nadal odmawia, dodaj: **"Artykuł 5 ustęp 3 Rozporządzenia zwalnia przewoźnika tylko z obowiązku wypłaty zryczałtowanego odszkodowania finansowego w przypadku okoliczności nadzwyczajnych. Obowiązek zapewnienia opieki określony w artykule 9 pozostaje bez względu na przyczynę zakłócenia. Proszę skontaktować się z działem prawnym Państwa linii jeśli mają Państwo wątpliwości co do interpretacji przepisów."**

To ostatnie zdanie często działa cuda. Personel naziemny rzadko zna szczegóły przepisów i postępuje według instrukcji które linia celowo formułuje tak, żeby unikać kosztów. Gdy zasugerujesz że sprawa może trafić do działu prawnego, wiele osób zmienia nastawienie.

Jeśli mimo wszystko odmówią, **zanotuj dokładnie**: kto odmówił (imię, nazwisko lub numer identyfikatora), o której godzinie, jakie były dokładne słowa odmowy. Powiedz głośno żeby to zostało odnotowane: **"Zanotowałem Państwa odmowę zapewnienia opieki wymaganej przez Rozporządzenie 261/2004. Będę ponosił niezbędne koszty we własnym zakresie i będę dochodził ich zwrotu wraz z roszczeniem głównym. Proszę o nazwisko osoby odmawiającej oraz numer referencyjny tej rozmowy dla dokumentacji."**

Pierwsze cztery godziny: jak samodzielnie dbać o siebie gdy linia odmawia

W idealnym świecie linia zapewnia hotel, posiłki i transport. W rzeczywistości – szczególnie podczas masowych zakłóceń spowodowanych sytuacją militarną – przewoźnicy często nie wywiązują się z obowiązków. Hotele są zapelnione, vouchery się kończą, kolejki do stanowisk obsługi ciągną się bez końca.

Możesz sam zadbać o swoje potrzeby zachowując prawo do późniejszego zwrotu poniesionych kosztów. Ale koszty muszą być niezbędne, rozsądne i adekwatne do sytuacji.

Hotel trzygwiazdkowy w rozsądnej odległości od lotniska – tak.
Apartament prezydencki z widokiem na Zatokę Perską – nie.
Posiłki w normalnych restauracjach lub barach na lotnisku – tak.
Degustacyjne menu w restauracji z gwiazdką Michelin – nie.
Taxi jeśli nie ma publicznego transportu albo jest późna noc – tak.
Luksusowy transfer prywatnym kierowcą gdy metro działa – nie.

Zachowuj wszystkie paragony. Wszystkie bez wyjątku. Paragon z restauracji, rachunek z hotelu, bilet za taxi, potwierdzenie przelewu za nocleg znaleziony przez Airbnb. Rób zdjęcia każdego dokumentu natychmiast po jego otrzymaniu. Papier gubi się lub blaknie, zdjęcie w chmurze zostanie na zawsze.

Na każdym paragonie napisz na odwrocie datę, godzinę i krótką notatkę: "Kolacja 1.03.2026, 21:00, czekanie na lot zastępczy Qatar Airways do Warszawy, linia nie zapewniła voucherów pomimo wielokrotnych prośb." To pomoże później przy składaniu reklamacji.

Rób też zdjęcia otoczenia pokazujące, że rzeczywiście utknąłeś na lotnisku. Tablica z odlotami o różnych porach dnia i nocy. Hala wypełniona śpiącymi na podłodze pasażerami. Puste stanowiska linii zamknięte na noc. Te zdjęcia udowodnią że nie zmyślasz opowieści o utknięciu tylko po to żeby zaliczyć sobie darmowy weekend w hotelu.

Pierwsze dwanaście godzin: szczególnie staranna dokumentacja przy zawieszonych lotach

Gdy lot jest formalnie "odwołany", linia zazwyczaj rejestruje to w systemie i jest późniejszy ślad w dokumentacji. Przy "zawieszonych" lotach często nie ma formalnego zapisu. Wszystko odbywa się ustnie. A potem linia twierdzi, że "pasażer został poinformowany o sytuacji i zdecydował sam nie czekać" albo "pasażer dobrowolnie zrezygnował z lotu i wziął zwrot."

Dlatego przy zawieszonych lotach absolutnie musisz dokumentować wszystko ze zdwojoną starannością.

Rób screenshoty strony internetowej linii pokazujące komunikat o zawieszeniu lotów. Fotografuj każde ogłoszenie na lotnisku o zawieszeniu operacji. Notuj dokładne cytaty tego co mówił personel wraz z godziną i miejscem rozmowy. Jeśli linia wysyła

SMS czy email o "suspended operations" – zachowaj w pięciu kopiach w różnych miejscach.

Jeśli rozmawiasz telefonicznie z infolinią, poproś o numer referencyjny rozmowy i zapisz dokładne sformułowania których użył konsultant. W niektórych krajach możesz nagrywać rozmowę jeśli poinformujesz o tym na początku – sprawdź lokalne prawo.

Prowadź chronologiczną listę zdarzeń. Nie musi to być szczegółowa powieść, ale lista: godzina, co się stało, z kim rozmawiałeś, co Ci powiedziano, jakie dokumenty otrzymałeś. To może wyglądać tak:

"14:00 - Dowiedziałem się z tablicy że lot zawieszony. Zrobiłem zdjęcie. 14:15 - Rozmawiałem z panią Fatimą na stanowisku Qatar nr 7. Powiedziała że czekają na decyzję władz, nie wie kiedy lot polecie. 14:30 - Wysłałem email do Qatar z żądaniem wyjaśnienia. 15:00 - Żądałem voucherów na jedzenie. Odmówiono. 15:30 - Kupiłem kanapkę w Starbucks za 12 EUR, zachowałem paragon."

Ta dokumentacja będzie bezcenna przy składaniu reklamacji.

Co konkretnie Ci przysługuje i czego nie dostaniesz

Bądźmy absolutnie szczerzy, co do tego co Ci się należy i czego nie.

NIE dostaniesz zryczałtowanego odszkodowania 250-600 EUR. Działania militarne, zamknięcie przestrzeni powietrznej z powodu zagrożenia atakami rakietowymi to klasyczna okoliczność nadzwyczajna w rozumieniu Rozporządzenia 261/2004. Linia może skutecznie powołać się na artykuł piąty ustęp trzeci i zwolnić się z obowiązku wypłaty tego konkretnego odszkodowania.

ALE zawsze, bez wyjątku, bez żadnych limitów czasowych ani finansowych, przysługuje Ci:

Prawo do pełnej opieki zgodnie z artykułem 9 Rozporządzenia. Posiłki i napoje adekwatne do czasu oczekiwania. Jeśli oczekiwanie wymaga noclegu – hotel i transport między lotniskiem a hotelem. Prawo do dwóch połączeń telefonicznych, emaili lub faksów, żeby poinformować rodzinę lub pracodawcę. Ta opieka musi być zapewniona od momentu, gdy lot miał się odbyć, przez cały okres oczekiwania, aż do zapewnienia lotu zastępczego. Nie ma górnego limitu. Jeśli czekasz tydzień aż przestrzeń powietrzna zostanie otwarta, linia musi pokrywać Twoje koszty przez cały ten tydzień.

Prawo do wyboru między pełnym zwrotem kosztów biletu a lotem zastępczym zgodnie z artykułem ósmym. Zwrot musi nastąpić w ciągu siedmiu dni i musi być w formie pieniężnej na Twoje konto, nie voucher. Lot zastępczy może być inną trasą, inną linią, z przesiadkami nawet jeśli Twój pierwotny lot był bezpośredni. Nie możesz być zmuszony do czekania w nieskończoność.

Prawo do pisemnej informacji zgodnie z artykułem czternastym. Linia musi wręczyć Ci pisemną informację o przysługujących prawach oraz pisemne wyjaśnienie przyczyny zakłócenia.

Cena Twojego biletu nie ma żadnego znaczenia. Te prawa przysługują równo pasażerowi, który zapłacił sto euro za promocyjny bilet i pasażerowi, który zapłacił trzy tysiące euro za business class.

Po powrocie do domu: formalna reklamacja

W ciągu maksymalnie siedmiu dni od zdarzenia wyślij formalną reklamację do linii lotniczej. Nie czekaj dłużej. Im szybciej wyślesz,

tym świeższa dokumentacja i tym trudniej będzie linii podważyć Twoją wersję.

Reklamacja powinna zawierać:

- Twoje pełne dane kontaktowe z numerem telefonu i adresem email
- Numer lotu, datę, trasę, numer rezerwacji lub kod PNR
- Szczegółowy opis w porządku chronologicznym: kiedy dowiedziałeś się o zawieszeniu, co dokładnie Ci powiedziano, czego żądałeś, co Ci odmówiono, jakie koszty poniosłeś
- Listę wszystkich poniesionych wydatków z załączonymi kopiami paragonów
- Żądanie konkretnych świadczeń ze wskazaniem podstawy prawnej

Zakończ jasnym żądaniem:

"W związku z powyższym, powołując się na Rozporządzenie WE numer 261/2004, żądam:

- 1. Zwrotu kosztów biletu w wysokości [kwota] euro zgodnie z artykułem ósmym,**
- 2. Zwrotu kosztów opieki które poniosłem samodzielnie w wysokości [kwota] euro zgodnie z artykułem dziewiątym, obejmujących: zakwaterowanie [kwota], wyżywienie [kwota], transport [kwota],**
- 3. Płatność proszę wykonać przelewem na rachunek bankowy numer [IBAN] w terminie czternastu dni od daty otrzymania niniejszej reklamacji."**

Napisz rzeczowo, bez emocji, bez wykrzykników. "Czekałem pięć godzin bez informacji, obsługa była beznadziejna" brzmi jak narzekanie. "O godzinie 14:00 zostałem poinformowany o zawieszeniu lotu. Następną informację otrzymałem o godzinie 19:00. Przez pięć godzin nie otrzymałem żadnych voucherów na

posiłki pomimo wielokrotnych próśb kierowanych do personelu na stanowisku numer siedem" brzmi jak dokumentacja faktów.

Wyślij emailem dla szybkiej ścieżki komunikacji. Wyślij też listem poleconym za potwierdzeniem odbioru dla formalnego dowodu że linia otrzymała Twoje żądanie w określonym terminie.

Jeśli linia nie odpowiada lub odmawia

Przewoźnik ma trzydzieści dni na rozpatrzenie reklamacji. W praktyce większość linii albo w ogóle nie odpowie, albo prześle standardowy szablon "Pana sprawa jest rozpatrywana."

Po czternastu dniach bez odpowiedzi wyślij przypomnienie powołując się na artykuł siódmy a ustawy o prawach konsumenta który daje przewoźnikowi czternaście dni na odpowiedź.

Po trzydziestu dniach masz dwie drogi.

- Droga polubowna: złóż skargę do Rzecznika Praw Pasażerów działającego przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego. To bezpłatne i stosunkowo szybkie. Rzecznik prowadzi postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów dla lotów rozpoczynających się z lotnisk w Polsce. Pamiętaj że skargę możesz złożyć dopiero po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej bezpośrednio z przewoźnikiem.
- Droga sądowa: pozew do sądu rejonowego w postępowaniu uproszczonym jeśli kwota roszczenia nie przekracza dwudziestu tysięcy złotych. Nie potrzebujesz prawnika – możesz sam napisać pozew i reprezentować się przed sądem. Pozew powinien zawierać te same elementy co reklamacja plus uzasadnienie prawne z powołaniem konkretnych artykułów Rozporządzenia.

Masz 2 lata od daty przylotu do miejsca docelowego, daty w której lot powinien był przylecieć, lub daty w której przewóz ustał na wytoczenie powództwa. To termin przedawnienia wynikający z Konwencji Montrealskiej.

CZĘŚĆ DRUGA: DLA PASAŻERÓW NIECHRONIONYCH PRZEZ ROZPORZĄDZENIE 261/2004

Twoja sytuacja jest znacznie trudniejsza. Nie masz silnej tarczy prawnej Rozporządzenia 261/2004. Lecisz z Bangkoku do Warszawy Emirates, z Dubaju do Berlina Qatar Airways, z Abu Dhabi do Paryża Etihadem – przewoźnik spoza UE, lot rozpoczął się poza Unią, nie podlegasz europejskiemu prawu o ochronie pasażerów.

Ale to nie znaczy, że jesteś całkowicie bezradny. Nadal masz pewne prawa wynikające z Konwencji Montrealskiej, warunków przewozu linii lotniczej i podstawowych zasad ochrony konsumenta. Problem w tym, że te prawa są znacznie słabsze i znacznie trudniejsze do wyegzekwowania.

Pierwsza minuta: dokumentuj jeszcze bardziej starannie

Rób dokładnie to samo co opisane w Części Pierwszej – zdjęcia tablicy, karty pokładowej, paszportu, zapisanie godziny. Ale ze zdwojoną starannością, bo dokumentacja będzie Twoją jedyną bronią.

Dodatkowo sfotografuj warunki przewozu widoczne na stronie internetowej linii lub w aplikacji. Przewoźnicy spoza UE często mają własne polityki dotyczące opóźnień i odwołań. Musisz wiedzieć co obiecują w swoich regulaminach, bo to jedyna podstawa Twoich roszczeń poza Konwencją Montrealską.

Sprawdź czy linia jest członkiem aliansu – Star Alliance, OneWorld, SkyTeam. Czasem alianse mają dodatkowe standardy obsługi pasażerów, których członkowie powinni przestrzegać.

Pierwsze pięć minut: ustal co linia oferuje dobrowolnie

Rozporządzenie 261/2004 nie obowiązuje, ale każda linia ma swoje warunki przewozu. Podejdź do stanowiska i zapytaj – nie żądaj, zapytaj: "Jakie świadczenia przysługują pasażerom w przypadku zawieszenia lotów z powodu działań militarnych zgodnie z warunkami przewozu Państwa linii?"

To fundamentalna różnica w stosunku do Części Pierwszej. Tam żądałeś przysługujących praw. Tutaj pytasz co linia jest skłonna zaoferować zgodnie z własnymi zasadami.

Na podstawie rzeczywistych wydarzeń z końca lutego 2026 roku wiemy dokładnie co główne linie bliskowschodnie oferowały:

Qatar Airways ogłosił że pasażerowie mogą otrzymać zwrot pieniędzy lub zmienić loty przez następne siedem dni. Komunikat brzmiał: "Bezpieczeństwo i dobro naszych pasażerów i pracowników pozostaje naszym najwyższym priorytetem. Pasażerowie mogą otrzymać zwrot lub zmienić loty przez następne siedem dni."

Emirates oświadczył: "Przepraszamy klientów dotkniętych zakłóceniami za wszelkie niedogodności i pomagamy im w ponownej rezerwacji, zwrotach lub alternatywnych rozwiązaniach podróży."

Etihad zawiesił wszystkie loty z i do Abu Dhabi do konkretnej godziny ale nie opublikował jasnych informacji o polityce zwrotów czy opieki.

Zauważ sformułowania: "oferujemy", "pomagamy", "umożliwiamy". To nie brzmi jak "przysługuje Wam prawo" czy "jesteśmy zobowiązani". Linie przedstawiają te działania jako gest dobrej woli, niewypełnienie obowiązków prawnych.

Pierwsze piętnaście minut: zabezpiecz co możesz, póki oferują

Jeśli linia oferuje cokolwiek – rebooking, zwrot, alternatywne rozwiązania – bierz to natychmiast, ale jednocześnie zastrzegaj swoje prawa.

Powiedz: "Przyjmuję oferowane świadczenia, ale nie zrzekam się prawa do dochodzenia ewentualnych dalszych roszczeń które mogą mi przysługiwać na podstawie Konwencji Montrealskiej lub innych przepisów prawa."

Dlaczego to ważne? Bo linie często próbują wmówić, że voucher na sto dolarów czy rebooking to "pełna kompensata za wszelkie niedogodności". Jeśli przyjmiesz to bez zastrzeżenia, mogą później argumentować, że się zgodziłeś i niczego więcej nie możesz żądać.

Pierwsze trzydzieści minut: nie podpisuj niczego pod przymusem

Linie czasem próbują wręczyć pasażerom dokumenty do podpisania w zamian za natychmiastowe świadczenia. "Możemy Pana zakwaterować w hotelu, ale musi Pan podpisać ten formularz."

Przeczytaj każde słowo zanim cokolwiek podpiszesz. Szczególnie uważaj na sformułowania typu: "Pasażer potwierdza otrzymanie pełnej rekompensaty należnej i rezygnuje z wszelkich dalszych roszczeń wobec przewoźnika."

Jeśli dokument zawiera takie sformułowania, nie podpisuj. Możesz przekreślić te fragmenty, wpisać nad nimi "nie zgadzam się" i dopiero wtedy podpisać. Albo po prostu odmów i powiedz: "Przyjmuję oferowane zakwaterowanie, ale nie podpisuję dokumentu zawierającego zrzeczenie się praw."

Linia prawdopodobnie będzie nalegać, że "to tylko formalność" albo "to standard procedury". Odpowiedz spokojnie: "Rozumiem,

ale nie podpiszę dokumentu zawierającego zrzeczenie się moich praw. Jeśli nie możecie zapewnić zakwaterowania bez takiego zrzeczenia, znajdę hotel samodzielnie."

Pierwsze dwie godziny: walcz o opiekę, ale przygotuj się na odmowę

Tutaj różnica jest najbardziej bolesna i najbardziej frustrująca. Konwencja Montrealska nie przewiduje obowiązku zapewnienia opieki podczas oczekiwania na lot zastępczy. Jeśli linia odmówi wydania voucherów na jedzenie czy zakwaterowania w hotelu, nie masz mocnej podstawy prawnej, żeby ich zmusić.

Ale możesz próbować. Powiedz: **"Rozumiem, że Konwencja Montrealska nie nakłada bezwzględnego obowiązku zapewnienia opieki, ale czy Państwa linia ma własną politykę dotyczącą wsparcia pasażerów podczas długich opóźnień spowodowanych okolicznościami nadzwyczajnymi? Wiem, że wiele przewoźników dobrowolnie zapewnia posiłki i zakwaterowanie w takich sytuacjach dbając o swoją reputację i zadowolenie klientów."**

Niektóre linie – Emirates, Qatar Airways, Singapore Airlines, Cathay Pacific – rzeczywiście mają hojne polityki i często zapewnią hotel i posiłki nawet gdy prawo ich do tego nie zmusza. To kwestia wizerunku i pozycjonowania jako premium carriers. Inne – szczególnie niskokosztowcy i linie z krajów o słabszej kulturze obsługi – powiedzą po prostu "przykro nam ale nic Państwu nie przysługuje."

Jeśli linia odmówi, musisz sam zadbać o siebie. I tutaj zaczyna się najbardziej bolesna część.

Pierwsze cztery godziny: wydawaj minimum, bo prawdopodobnie nie odzyskasz

Musisz działać z założeniem, że **prawdopodobnie nie odzyskasz** kosztów które poniesiesz. Konwencja Montrealska pozwala dochodzić odszkodowania za szkodę wynikłą z opóźnienia, ale musisz udowodnić konkretną wymierną szkodę.

"Zapłaciłem sto pięćdziesiąt euro za hotel" to nie jest szkoda w rozumieniu Konwencji. To jest koszt, który poniosłeś, ale linia może argumentować, że nie było jej obowiązkiem Cię zakwaterować, więc Twoja decyzja o wynajęciu hotelu to Twoja dobrowolna decyzja, nie szkoda wynikła z ich działań.

"Z powodu opóźnienia nie dotarłem na podpisanie kontraktu wartego dziesięć tysięcy euro i straciłem ten interes" – to jest szkoda w rozumieniu prawnym. Ale musisz to udowodnić dokumentami – zaproszenie na spotkanie, korespondencję o kontrakcie, potwierdzenie, że interes upadł z powodu Twojej nieobecności.

Dlatego wydawaj absolutne minimum. Nocleg w najtańszym przyzwoitym hotelu jakie znajdziesz. Nie szukaj trzech gwiazdek – szukaj dwóch gwiazdek lub hostelu z prywatnym pokojem. Podstawowe posiłki. Kanapka i woda, nie obiad z trzech dań. Publiczny transport jeśli jest dostępny, taxi tylko jeśli absolutnie konieczne.

Oszczędzaj każdą złotówkę, bo prawdopodobnie zapłacisz z własnej kieszeni.

Ale mimo wszystko **zachowuj wszystkie paragony**. Nigdy nie wiesz. Może uda Ci się odzyskać przynajmniej część w ramach ugody. Może znajdziesz haczyk w warunkach przewozu linii który da Ci podstawę roszczenia. Może lokalne prawo Twojego kraju przewiduje jakąś ochronę, o której nie wiesz.

Pierwsze dwanaście godzin: dokumentuj ze zdwojoną starannością

Wszystko co w Części Pierwszej, ale podwójnie. Każda obietnica personelu. Każda odmowa. Każdy komunikat. Każdy paragon. Każde zdjęcie sytuacji na lotnisku.

Zapisuj chronologię zdarzeń jeszcze bardziej szczegółowo. Notuj dokładne sformułowania których używał personel. Jeśli ktoś powiedział "dostaniecie hotel, ale musicie czekać" – zanotuj kto, kiedy, gdzie. Jeśli obietnica nie została dotrzymana, masz dowód, że linia wprowadzała Cię w błąd.

Po powrocie: reklamacja z niskimi oczekiwaniami, ale pełną determinacją

Wyślij reklamację dokładnie jak w Części Pierwszej, ale z kluczowymi różnicami w uzasadnieniu prawnym i oczekiowaniach.

"W związku z powyższym, powołując się na:

- 1. Konwencję Montrealską dotyczącą odpowiedzialności przewoźnika za opóźnienie przewozu pasażerów,**
- 2. Warunki przewozu Państwa linii [wskaż konkretne punkty jeśli znalazłeś coś użytecznego],**
- 3. Przepisy prawa konsumenckiego obowiązujące w [Twój kraj],**

Żądam:

- 1. Zwrotu kosztów biletu w wysokości [kwota] jako podstawowego świadczenia wynikającego z niewykonania umowy przewozu,**
- 2. Odszkodowania za poniesioną szkodę w postaci [opisz konkretną szkodę jeśli ją poniosłeś: stracony biznes, opłacone a niewykorzystane rezerwacje hotelu w miejscu docelowym] w wysokości [kwota] wraz z załączoną dokumentacją,**

3. Zwrotu kosztów zakwaterowania i wyżywienia w wysokości [kwota] które poniosłem samodzielnie z powodu braku zapewnienia opieki przez przewoźnika."

Bądź przygotowany, że linia prawdopodobnie w ogóle nie odpowie albo odpowie standardowym "przykro nam, ale nie ponosimy odpowiedzialności za okoliczności nadzwyczajne."

Co robić, gdy linia odmawia wszystkiego

Twoje opcje są ograniczone i często nieskuteczne, ale nie jesteś całkowicie bezradny.

Opcja pierwsza: Skarżysz się do lokalnego organu ochrony konsumentów w swoim kraju. W Polsce to UOKiK. Skuteczność bardzo różni się między krajami. Czasem UOKiK podejmuje działania przeciwko liniom, czasem nic nie robi.

Opcja druga: Skarżysz się do organu lotniczego w kraju rejestracji linii. Dla linii z Emiratów to GCAA (General Civil Aviation Authority of UAE). Dla Qatar Airways to QCAA (Qatar Civil Aviation Authority). Problem w tym że te organy chronią przede wszystkim interesy swoich narodowych przewoźników, nie zagranicznych pasażerów.

Opcja trzecia: Sprawa sądowa. Ale pozywając linię zagraniczną musisz rozważyć gdzie możesz ją pozwać (jurysdykcja międzynarodowa), jakie prawo będzie miało zastosowanie (prawo emirackie czy Twojego kraju czy Konwencja Montrealska), jak egzekwować wyrok jeśli go wygrasz. To często kosztuje więcej niż potencjalne odszkodowanie chyba że masz znaczną kwotę do odzyskania.

Opcja czwarta: Chargeback na karcie kredytowej jeśli płaciłeś kartą. Niektóre banki pozwalają na cofnięcie płatności za usługę która nie została świadczona zgodnie z umową. To działa lepiej

dla zwrotu kosztów biletu niż dla odszkodowań za straty. Skontaktuj się z bankiem wydającym kartę, opisz sytuację, dołącz dokumentację. Powołaj się na to że usługa nie została świadczona zgodnie z umową.

Czego realnie możesz się spodziewać

Bądźmy szczerzy i realistyczni. Prawdopodobnie odzyskasz niewiele, chyba że:

Możesz udowodnić konkretną wymierną szkodę wynikającą z opóźnień – stracony biznes, opłacone a niewykorzystane rezerwacje, koszty leczenia, jeśli opóźnienie spowodowało problemy zdrowotne. I masz dokumenty to udowadniające.

Linia ma własną hojną politykę kompensacji, której dobrowolnie się trzyma. Qatar Airways oferujący siedem dni na zwrot lub rebooking to więcej niż większość przewoźników. Skorzystaj z tego.

Jesteś w kraju, który ma własne silne prawo ochrony pasażerów. USA mają Department of Transportation które narzuca pewne standardy. Kanada ma CTA. Izrael ma własne rozporządzenie podobne do EU261. Brazylia ma ANAC. Sprawdź lokalne prawo kraju w którym utknąłeś lub z którego lecisz.

Warunki przewozu linii przewidują coś konkretnego. Przeczytaj je uważnie. Czasem znajdziesz klauzulę, która daje Ci podstawę roszczenia.

Realistycznie – prawdopodobnie odzyskasz zwrot kosztów biletu, bo to wynika z podstawowych zasad prawa umów. Usługa nie została świadczona, należy się zwrot. Ale odszkodowania za straty i zwrot kosztów opieki? Małe szanse, chyba że masz wyjątkowo silne argumenty lub wyjątkowo hojną linię.

PRAKTYCZNE PORADY DLA WSZYSTKICH PASAŻERÓW NIEZALEŻNIE OD STATUSU

Błędy których musisz unikać

Nie krzycz na personel. Rozumiem frustrację. Rozumiem strach. Rozumiem złość. Ale krzyczący pasażer to pasażer, którego personel będzie unikał. Spokojny, rzeczowy pasażer, który mówi o konkretnych artykułach prawnych to pasażer, którego personel będzie traktował poważnie.

Nie podpisuj dokumentów pod presją czasu bez przeczytania. "Proszę szybko podpisać tu i tu" to alarm ostrzegawczy. Przeczytaj każde słowo. Jeśli coś jest niepokojące, nie podpisuj.

Nie zgadzaj się na vouchery zamiast gotówki, jeśli masz prawo do gotówki. To dotyczy tylko pasażerów chronionych przez EU261, ale dla nich to fundamentalne. Voucher ważny rok, tylko u tej linii, z ograniczeniami co do dat i tras to nie jest równowartość pieniędzy na koncie.

Nie czekaj z dokumentacją. Rób zdjęcia teraz. Zachowuj paragony teraz. Notuj zdarzenia teraz. Za tydzień zapomnisz połowę szczegółów.

Nie rezygnuj z walki o swoje prawa, bo "to zbyt skomplikowane". Linie liczą na to, że dziewięćdziesiąt procent pasażerów odpuści. Bądź w tych dziesięciu procentach, którzy nie odpuszczają.

Co zrobić, jeśli masz pilne zobowiązanie w miejscu docelowym

Jeśli musisz bezwzględnie dotrzeć – wesele, pogrzeb, ważne spotkanie biznesowe, operacja medyczna – nie czekaj na linię.

Weź zwrot kosztów biletu, jeśli go oferują. Kup natychmiast nowy bilet inną trasą, może inną linią, może z przesiadkami w trzech miastach, może znacznie droższy. Dotrzyjdoceluje. Zachowaj wszystkie dowody zakupu nowego biletu.

Potem, po powrocie, składaj reklamację z żądaniem zwrotu różnicy między oryginalnym biletem a kosztem biletu zastępczego. Argumentuj, że linia nie zapewniła lotu zastępczego w rozsądnym czasie więc musiałeś sam znaleźć alternatywę.

Czy to zadziała? Dla pasażerów chronionych przez EU261 – prawdopodobnie tak, szczególnie jeśli linia w ogóle nie zaoferowała lotu zastępczego. Dla pasażerów niechronionych – mniejsze szanse, ale warte próby szczególnie jeśli możesz udowodnić, że powód podróży był pilny.

Jak dbać o zdrowie psychiczne w chaosie

Tysiące pasażerów, chaos, brak informacji, niepewność. To jest ekstremalnie stresujące. Zadbaj o siebie.

Znajdź względnie cichy kąt terminalu. Oddychaj głęboko. Jedz regularnie nawet jeśli nie masz apetytu – niski cukier we krwi potęguje stres. Pij wodę. Próbuje spać, jeśli możesz, nawet krótkie drzemki pomagają.

Jeśli podróżujesz z rodziną, podzielcie się zadaniami. Jedna osoba czeka w kolejce do stanowiska linii. Druga pilnuje bagaży i odpoczywających dzieci. Trzecia szuka informacji w internecie. Nie musicie wszyscy robić wszystkiego.

Połącz się z innymi pasażerami w podobnej sytuacji. Wymieniajcie informacje. Wspierajcie się psychicznie. Czasem ktoś ma użyteczną wskazówkę – "tam jest otwarty sklep z jedzeniem", "słyszałem że w tym hotelu są jeszcze wolne pokoje", "znalazłem numer do działu obsługi który faktycznie odbiera."

Jeśli masz ubezpieczenie podróżne, zadzwoń do nich. Nawet jeśli działania militarne są wyłączone z polisy, mogą mieć assistance który pomoże znaleźć hotel czy alternatywny lot.

Najważniejsza zasada: traktuj "zawieszony" jak "odwołany"

Dla pasażerów chronionych przez EU261: Nie daj się wmówić, że "zawieszony" to coś innego niż "odwołany". Z prawnego punktu widzenia, jeśli lot się nie odbył w zaplanowanym czasie i linia nie jest w stanie podać konkretnej alternatywy z konkretną datą i godziną, to jest odwołanie lotu.

Używaj konsekwentnie sformułowania: "Lot się nie odbył zgodnie z planem co stanowi jego faktyczne odwołanie w rozumieniu artykułu drugiego litera I Rozporządzenia 261/2004."

Linie używają terminu "suspended" właśnie po to żeby unikać natychmiastowych obowiązków. Nie daj się na to nabrać. Twoje prawa nie znikają, bo linia użyła innego słowa.

Gdy w końcu dotrzesz do domu

Będiesz wyczerpany. Będiesz chciał zapomnieć o całej tej sytuacji. Ale poświęć jeszcze kilka godzin na uporządkowanie dokumentacji i wysłanie reklamacji.

Zorganizuj wszystkie zdjęcia chronologicznie. Zrób kopie wszystkich paragonów. Przygotuj zestawienie kosztów w przejrzystej tabeli. Napisz reklamację spokojnie, rzeczowo, bez emocji.

Wyślij ją w ciągu tygodnia. Nie zwlekaj. Im dłużej czekasz, tym słabsza Twoja pozycja.

I pamiętaj – następnym razem, jeśli to możliwe, planuj trasę, która będzie chroniona przez Rozporządzenie 261/2004. Lot z Europy

zamiast do Europy. Przewoźnik unijny zamiast spoza UE. To może kosztować trochę więcej, ale ta ochrona prawna jest warta swojej ceny.

Szczególnie gdy lecisz przez regiony potencjalnie niestabilne politycznie czy militarnie.

Po więcej informacji sięgnij do naszej najnowszej publikacji:
Prawo w podróży. Samolot. – dostępny na naszej stronie internetowej.