

Ochrona praw osób podróżujących drogą lotniczą w świetle najnowszych propozycji Parlamentu Europejskiego

Magdalena Majewska

Celem niniejszego artykułu, jest przedstawienie i omówienie zmian zaproponowanych przez Komisję Transportu i Turystyki do Rozporządzeń Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 [1] oraz 1107/2006 [2] oraz innych aktów prawnych związanych z ochroną praw pasażera w Unii Europejskiej. Autorka pragnie przybliżyć czytelnikowi najważniejsze postulaty zawarte w Sprawozdaniu Komisji z dnia 29 marca 2012 r. [3] omawiając je z podziałem na kwestie dotyczące informacji i polityki cenowej, bagażu, wykładni kluczowych pojęć oraz prawa osób niepełnosprawnych oraz osób podróżujących wraz z dziećmi.



*mgr Magdalena Majewska
Kancelaria Adwokacka
Adwokata Marka Herma-
nowicza w Białymstoku
Doktorantka w Katedrze
Prawa Międzynarodowego
Publicznego Uniwersytetu
w Białymstoku
majewska.magdalena.1987@gmail.com*

Transport lotniczy wykazywał największy rozwój w Europie w ciągu ostatnich dwudziestu lat. Szacuje się, że roczny wzrost ruchu lotniczego po 1980 r. wynosił 7,4%. Rozwijał się on równoległe z kształtującą się Unią Europejską dostosowując się do dynamiki jej zmian. Obecnie każdego dnia ponad 25 000 samolotów przelatuje niebo nad Europą z czego aż 15% lotów opóźnionych jest o więcej niż 15 minut. W 2010 r. europejskie linie lotnicze przewiozły 760 mln pasażerów [4], jednakże szacować można, że około 10 mln z nich spotykało się z problemami podróżując drogą lotniczą. Według danych udostępnionych przez Urząd Lotnictwa Cywilnego w 2011 r. do Urzędu wpłynęło ponad 2 tysiące skarg od pasażerów linii lotniczych [5].

Toteż wśród wielu ważnych kwestii podnoszonych na arenie europejskiej jedną z najczęściej ostatnio diskutowanych jest ochrona praw pasażerów podróżujących drogą lotniczą. Problematyką tą, w związku z rozbieżnościami w interpretacji istniejących przepisów oraz licznymi skargami ze strony pasażerów zajął się ostatnio Parlament Europejski Komisja Transportu i Turystyki

Prawa Pasażera w transporcie drogą lotniczą regulują obecnie dwa zasadnicze dokumenty:

- Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasa-

żerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 296/91

- Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą.

Opisują one w sposób, wydawałoby się dość szczegółowy, prawa przysługujące pasażerom zarówno przed jak i po wejściu na pokład samolotu. Niemniej jednak, w związku z licznymi pytaniami prejudycjalnymi (np. sprawy C-151/11; C-226/10; C-83/10; C-173/07, C-402/07 oraz C-432/07) oraz wypadkami nieprzestrzegania istniejących regulacji wynikała potrzeba ich powtórnej analizy i wprowadzenia ewentualnych zmian. Z propozycją takowych w dniu 8 marca 2012 r. (głosowanie nad sprawozdaniem odbyło się 29 marca 2012 r.) wystąpiła Komisja Transportu i Turystyki Parlamentu Europejskiego [6]. Propozycję zmian Komisja przedstawiła również w projekcie sprawozdania w dniu 24 listopada 2011 r. [7].

Jak wynika z analizy wyżej przedstawionych dokumentów Komisja z taką starannością zajęła się tą problematyką, z uwagi na szczególny przebieg podróży tym środkiem transportu, zwłaszcza zaś z uwagi na fakt występowania znacznie częstszych niż w wypadku podróży drogą morską lub lądową nadzwyczajnych okoliczności powodujących zakłócenia w ruchu powietrznym, jak chociażby tych spowodowanych pyłem wulkanicznym w 2010 r. Komisja zwróciła również uwagę na fakt specyfiki umowy pomiędzy linią lotniczą a jej pasażerem niejednokrotnie zawieranej i opłaconej w terminie na długo przed wykonaną usługą z przekowaniem pasażera o możliwości skorzystania z przysługującego mu prawa podróży zgodnie z obowiązującym rozkładem.

Prawo do informacji i jednolitej polityki cenowej

Rozporządzenie nr 261/2004 w art. 14 stanowi o obowiązku informowania pasażerów o przysługujących im prawach. Nakłada ono na przewoźników lotniczych obowiązek umieszczenia w widocznym miejscu odprawy pasażerskiej informacji o dokładnie określonej w artykule treści a dotyczącej praw pasażera w sytuacji odmowy przyjęcia tegoż na pokład. Ponadto, stanowi o konieczności przedstawienia indywidualnie pisemnej informacji o prawach pasażera osobom którym rzeczywiście odmówiono przyjęcia na pokład lub których lot został odwołany lub jest opóźniony o co najmniej dwie godziny. Podkreśla również konieczność udzielania takiej informacji osobom niewidomym lub słabo widzącym za pomocą innych dostępnych środków. Pomimo tak dokładnie prawnie określonych obowiązków przewoźnika lotniczego pasażerowie niejednokrotnie spotykają się z brakiem takich informacji. Toteż w przedstawionym dokumencie Komisja zwraca szczególną uwagę na problem dostępu do informacji. Zauważyć należy bowiem, iż tylko pasażer posiadający odpowiednią informację o swoich prawach jest w stanie je egzekwować.

Co więcej, pomimo istnienia powyższej regulacji wciąż brak jest precyzyjnej jej wykładni oraz jednolitego stosowania przepisów przez wszystkich przewoźników europejskich. W związku z tym pojawiały się kolejne propozycje zarówno Komisji Transportu i Turystyki jak i opiniującej projekt Komisji Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów wzmoczonego działania instytucji europejskich mającego na celu zwiększenie pewności prawa i dostępu do niego. Prowadzone dotychczas działania okazują się niewystarczające a kampanie informacyjne zakreślone na zbyt małą skalę. Dostrzeżony został problem doświadczanego na co dzień

przez tysiące pasażerów braku wielojęzycznej centralnej platformy informacyjnej oraz kontaktu z przewoźnikiem, który na swoich stronach internetowych nierzadko podaje dane kontaktowe jedynie państwa pochodzenia, co zmusza pasażerów do wykonywania drogich i międzynarodowych połączeń. Dlatego też zdaniem Komisji pewność informacji powinna być zagwarantowana od etapu zakupu biletu aż po etap opuszczenia lotniska. Sprawozdanie podkreśla konieczność zapewnienia na każdym lotnisku personelu kontaktowego i służby która mogłaby podjąć natychmiastowe decyzje w przypadku zakłóceń podróży i do których to można byłoby składać skargi. Skarga taka winna mieć postać pisemną a przewoźnik powinien umożliwić jej sporządzenie zarówno na terenie lotniska, jak i na pokładzie samolotu (pkt. 17 sprawozdania [8]).

W preambule do rozporządzenia z 261/2004 możemy odnaleźć zapis (pkt. 22) o konieczności nadzorowania przez państwa członkowskie przewoźników lotniczych i zapewnienia właściwego organu odpowiedzialnego za stosowanie przepisów. Jak wynika z treści przedłożonego sprawozdania zapis ten winien być doprecyzowany. Komisja Transportu i Turystyki apeluje o ustanowienie przejrzystych, niezależnych organów wykonawczych egzekwujących prawa pasażera. Obecnie pasażer zobowiązany jest do złożenia skargi do odpowiedniego organu w państwie w którym znajduje się siedziba przewoźnika. Każdy z tych organów posiada własny formularz, niejednokrotnie znacznie odbiegający od formularza oferowanego przez organ państwa pochodzenia skarżącego (np. formularz skargi w sytuacji odmowy przyjęcia na pokład do urzędu w Polsce i w Hiszpanii). Różnice te mogą budzić poważne problemy dla pasażerów podejmujących próbę obrony swoich praw. Konieczność korespondowania w obcym języku i trwających miesiącami procedur niejednokrotnie zniechęca poszkodowanych na drodze do odszkodowania. Toteż m.in. stąd pomysł Komisji (pkt. 44 omawianego sprawozdania) ustanowienia jednolitych ram czasowych rozpatrywania skarg pasażerów na 2 miesiące. Proponuje się również wprowadzenie obowiązku informowania pasażerów o otrzymaniu ich skargi w ciągu 48 godzin od jej odbioru. Zaproponowane rozwiązania, o ile znajdują się w Rozporządzeniu po jego nowelizacji, z pewnością ułatwią pasażerom dochodzenie ich praw przed odpowiednimi organami krajowymi oraz skrócą czas oczekiwania na reakcję przewoźnika. Wprowadzenie zaś jednolitych formularzy pozwoli na uniknięcie wielu pomyłek i nieporozumień.

Komisja zaproponowała również wprowadzenie sankcji z tytułu nieprzebrzegania praw pasażerów i ewentualnych nagród dla przewoźników szczególnie o te dbających.

Postulaty te jednak nie zostały doprecyzowane, toteż można mieć obawy czy zostaną one włączone do znowelizowanego Rozporządzenia. W żadnym z obecnie obowiązujących aktów prawnych odnoszących się do ochrony praw pasażerów nie istnieją bowiem tego typu rozwiązania.

Zauważono również problem ochrony osobistej związany z nowymi metodami kontroli takimi jak prześwietlanie osób czy kontrole osobiste, niestety nie zaproponowano kompleksowych rozwiązań także i w tym zakresie. Podkreślono jednak konieczność umożliwienia pasażerom dostępu do informacji o danych dotyczących ich przelotu a także uzyskiwanie informacji o tym w jaki sposób ich dane są wykorzystywane i komu są udostępniane.

Szczególną uwagę poświęcono jednemu z największych problemów pasażerów a mianowicie problemowi cen. Pomimo istnienia uregulowań w tym zakresie [9], żaden z pasażerów którzy przynajmniej kilkakrotnie w roku korzysta z usług linii lotniczych nie liczy na to, iż początkowa cena (zwłaszcza przy rezerwacjach online) równa będzie cenie rzeczywistej. Szczęśliwie dla nas wszystkich problem rozbieżności teorii i praktyki zauważyła również Komisja Transportu. Art. 23 obecnie obowiązującego Rozporządzenia [10] stanowi, iż publicznie dostępne taryfy i stawki lotnicze zawierać winny warunki przewozu, a cena którą pasażer musi zapłacić ma być zawsze wykazana. Cena ta zawierać musi obowiązujące taryfy i stawki lotnicze, a także podatki, dopłaty, opłaty i należności, które są niemożliwe do uniknięcia i możliwe do wykazania w chwili publikacji oferty. Informacje te winny być wykazane w sposób jednoznaczny i przejrzysty już na początku rezerwacji a zgoda na ich akceptację przez klienta powinna być opcjonalna. Takie uregulowanie mimo, iż spotkało się z zauważalną euforią w środowiskach europejskich i było szeroko opisywane w mediach nie rozwiązało jednak wszystkich problemów związanych z polityką cenową. W przygotowanym dokumencie na pierwszy plan wysuwa się apel o zapewnienie przejrzystości cen i niestosowanie nieuczciwych praktyk handlowych. Dążeniem Komisji a przy tym pragnieniem pasażerów jest rozwiązanie dotychczas nieuregulowanej kwestii rozbieżności ceny reklamowanej i ceny końcowej. Proponuje się aby wszystkie koszty operacyjne niemające charakteru opcjonalnego oraz wszelkie opłaty administracyjne i opłaty związane ze środkiem płatności były uwzględnione w cenie biletu i jedynie wykazywane w tzw. obowiązkowo udzielanych informacjach.

Warto również zwrócić uwagę na opinie Komisji Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów, która uważa, że istniejące praktyki handlowe (opłaty pobierane przy odprawie, opłaty za pierwszeństwo wejścia na pokład,

opłaty za płatność kartą kredytową w szczególności w sytuacji zakupu więcej niż jednego biletu, opłaty za bagaż, blokowanie przez określony czas podwójnej ceny biletu na koncie bankowym pasażera) prowadzą do znacznej rozbieżności między ceną reklamowaną a ceną końcową, a tym samym wprowadzają pasażerów w błąd. Toteż Komisja ta wystąpiła, z wydaje się konieczną inicjatywą, zwiększenia przez Komisję kontroli cen reklamowych i cen rzeczywistych.

Godna uwagi jest również propozycja stworzenia czarnej listy poszczególnych niesprawiedliwych praktyk (obecnie istnieje jedynie czarna lista najniebezpieczniejszych przewoźników) stosowanych w tym sektorze w związku z istnieniem licznych niesprawiedliwych warunków umownych oraz ze wzrostem liczby orzeczeń krajowych zakazujących określonych praktyk regularnie stosowanych przez linie lotnicze (patrz np. Wyrok Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego z siedzibą w Warszawie z dnia 23.08.2011r. sygn. akt. VII SA/Wa 733/11). Niewłaściwe praktyki zauważalne są najczęściej w obszarach obsługi bagażu, opóźnień w jego dostarczaniu, przenaszalności biletu, działania siły wyższej oraz wykorzystania biletu (rozdzielność biletów).

Co ciekawe, Komisja zwraca również uwagę na konieczność zbadania dyskryminacji cenowej pasażerów ze względu na kraj zamieszkania. Dotychczas zwracano jedynie szczególną uwagę na dyskryminację przewoźników lotniczych przez państwa członkowskie [11]. Szczególnie ważną wydaje się być zaproponowana możliwość niewielkiej korekty informacji zawartych w rezerwacji w sposób łatwy i bezpłatny, a także możliwość wycofania rezerwacji dokonanej przez Internet w terminie 2 godzin od dokonania początkowej rezerwacji. Jest to szczególnie ważny postulat z uwagi na częste błędy pasażerów dokonujących rezerwacji online zwłaszcza zaś z uwagi na błędy w danych osobowych lub w dacie. Obecnie nie istnieją żadne przepisy zakazujące liniom lotniczym pobierania wygórowanych opłat za wprowadzanie poprawek w rezerwacjach. Praktyka taka została przez Komisję Transportu zaliczona do tzw. nieuczciwych praktyk w zawieranych umowach.

Racjonalna wydaje się również zauważona przez Komisję konieczność ujednoczenia prawodawstwa poszczególnych krajów, jak i ustawodawstwa Unii w przedmiocie wytaczania pozwów zbiorowych. Niejednokrotnie mamy przecież do czynienia z opóźnieniem lub odwołaniem lotu dotyczącym nie pojedyncze jednostki ale grupy pasażerów. Dochodzenie ich praw we wspólnym postępowaniu w wielu przypadkach ułatwiłoby egzekucję ich roszczeń, a w konsekwencji prowadziło do zmniejszenia kosztów postępowania.

Prawa osób niepełnosprawnych

Prawa osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej reguluje Rozporządzenie nr 1107/2006 [12]. Tekst ten definiuje osobę niepełnosprawną oraz osobę o ograniczonej sprawności ruchowej jako każdą osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niepełności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niepełności umysłowej lub każdej innej przyczyny niepełności, lub wieku i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby. Definicja ta, na gruncie omawianych propozycji zmian została uznana za niewystarczającą toteż zasugerowano jej poszerzenie.

Komisja Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów w opinii z dnia 12 stycznia 2012 r. zaproponowała wprowadzenie definicji „pasażera o specjalnych potrzebach” pozwalającej na zaliczenie do osób szczególnie potrzebujących pomocy: osób starszych, które właściwie nie mają ograniczonej sprawności ruchowej, kobiet ciężarnych oraz dzieci bez opieki, o ile ich wiek nie ogranicza zdolności do samodzielnego korzystania z transportu publicznego. Propozycja Komisji wydaje się być prostą odpowiedzią na potrzebę rynku, coraz częściej bowiem osoby o opisanych właściwościach przemieszczają się drogą lotniczą, a ich potrzeby w zakresie udzielenia pomocy pozostawały dotychczas niezauważalne na szeroką skalę.

Zwrócenie szczególnej uwagi na prawa osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej jest tak istotne, gdyż jako grupy słabsze potrzebują oni dodatkowej gwarancji przy wykonywaniu praw im przysługujących. Zauważalny problem dostępu do informacji dla osób sprawnych nieunikniony jest również w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz osób niepełnosprawnych. Podkreślić należy, iż niejednokrotnie pasażerowie sprawni pozostają zdezorientowani w przypadku odwołania lotów, zmiany miejsca odprawy, czy tzw. bramek wyjściowych. Pasażerem niepełnosprawnym tym bardziej niełatwo zorientować się w informacjach udzielanych często jedynie poprzez zamieszczone megafony lub tablice informacyjne. Dostępność form tekstu lub osób udzielających informacji w języku migowym wciąż jest przedmiotem dyskusji parlamentarzystów. Ci zaś dążą do wyeliminowania wymagania linii lotniczych, aby pasażerom o ograniczonej sprawności ruchowej stale towarzyszył opiekun. Dlatego tak ważny jest kolejny postulat płynący z Brukseli a dotyczący szkoleń personelu obsługi naziemnej

oraz załogi. Rozporządzenie nr 1107/2006 w art. 11 reguluje kwestie szkoleń personelu w zakresie zaspakajania potrzeb osób niepełnosprawnych oraz ich równego traktowania. Problem niedostatecznej wiedzy i umiejętności pracowników wciąż jednak istnieje, o czym świadczyć mogą kolejne postulaty Komisji. W dokumencie z 29 marca 2012 r. podkreśla ona konieczność obejmowania przez szkolenia zróżnicowanych indywidualnie potrzeb osób o ograniczonej sprawności ruchowej i osób niepełnosprawnych, a także konieczność organizacji tego typu szkoleń we współpracy z organizacjami reprezentującymi osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej. Tylko taka organizacja pozwoli na rzeczywiste dostosowanie oferty do potrzeb.

Głównym problemem podróży osób niepełnosprawnych, zwłaszcza zaś osób o ograniczonej sprawności ruchowej, pozostaje prawny aspekt ochrony sprzętu służącego im do poruszania się. Dotychczas kwestie te regulował art. 12 omawianego Rozporządzenia stanowiący, iż w przypadku gdy wózek inwalidzki lub inny sprzęt służący do poruszania się lub urządzenia do udzielania pomocy zostały zgubione lub uszkodzone podczas obsługi na lotnisku lub w czasie przewozu na pokładzie samolotu, pasażer, do którego należy ten sprzęt, otrzymuje odszkodowanie zgodnie z przepisami prawa międzynarodowego, wspólnotowego i krajowego. W wydanym dokumencie Komisja podkreśla konieczność zaprzestania traktowania takiego sprzętu jako bagażu. Z treści Rozporządzenia wypływa stanowczy sprzeciw praktyce, polegającej na zobowiązaniu pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej do podpisywania przed wejściem na pokład oświadczenia zwalniającego danego przewoźnika z odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty powstałe w sprzęcie służącym takim osobom do poruszania się. Zdaniem Komisji za sprzęt służący do poruszania się, który uległ w jakiegokolwiek sposób uszkodzeniu musi przysługiwać pełne odszkodowanie, ponieważ sprzęt taki ma istotne znaczenie dla integralności osoby, jej godności i niezależności. Sprzęt taki powinien być traktowany jako niezastąpione narzędzie dające niepełnosprawnym niezależność, toteż personel lotniskowy winien być przeszkolony, jak ostrożnie obchodzić się z takim sprzętem zgodnie z surowymi i zharmonizowanymi procedurami załadunku na pokład i wyładunku z pokładu umożliwiające pasażerom korzystanie ze sprzętu tak długo jak to możliwe. Obecnie pasażerowie wielokrotnie zmuszani są do zdania urządzeń służących do poruszania się podczas odprawy bagażowej i do korzystania na terenie lotnika ze sprzętu udostępnianego przez port lotniczy bądź przewoźnika. Zaapelowano również o możliwość stałego i nieodpłatnego dostępu do urządzeń tlenowych.

Prawa rodziców podróżujących z dziećmi

Obecnie większość linii lotniczych oferuje możliwość podróży dzieci do drugiego roku życia bez dodatkowych opłat lub jedynie za niewielką opłatą (około 10% ceny biletu dla osoby dorosłej) pod warunkiem jednak, iż dzieci te podróżują bez zajmowania osobnego miejsca na pokładzie samolotów, co w praktyce ogranicza się do pozostawania na kolanach rodziców. Nie wszyscy przewoźnicy, a niektórzy jedynie w lotach dalekiego zasięgu oferują dzieciom do drugiego roku życia specjalne kołyski. Stąd też kolejna kwestia opisana w omawianym dokumencie, a mianowicie bezpieczeństwo przewozu dzieci do drugiego roku życia. Dlatego też Komisja Transportu i Turystyki proponuje przegląd Rozporządzenia Rady (EWG) z dnia 16 grudnia 2011 r. w sprawie harmonizacji wymagań technicznych i procedur administracyjnych w dziedzinie lotnictwa cywilnego. Bezpieczeństwo podróży tak przestrzegane i podkreślane winno być zagwarantowane wszystkim pasażerom niezależnie od wieku dlatego koniecznym jest zapewnienie dzieciom do drugiego roku życia bezpiecznego miejsca w samolocie.

Ponadto, obecnie wciąż istnieją linie (np. Ryanair) które nie zapewniają osobom podróżującym z dziećmi pierwszeństwa wejścia na pokład. Nierzadko spotykać się można z trudnościami przy zdawaniu lub odbieraniu wózków dziecięcych, stąd potrzeba dopilnowania pierwszeństwa wejścia na pokład i możliwości doprowadzenia wózka aż do drzwi statku powietrznego oraz odbierania tegoż przy opuszczeniu samolotu. Dlatego też tak ważną wydaje się być omawiana wcześniej propozycja Komisji, aby małe dzieci mogły zostać uznane za osoby z ograniczoną sprawnością ruchową. Komisja zaproponowała także obniżenie przez przewoźników taryf dla dzieci, również dla dzieci w wieku powyżej dwóch lat, zgodnie z praktyką wprowadzoną w innych środkach transportu.

Bagaż

Na zakończenie Komisja podkreśla również konieczność stworzenia jednolitej polityki handlowej odnoszącej się do bagażu podręcznego. Konieczność ta jest wynikiem znaczących różnic w ustanawianych przez przewoźników regulaminach. Np. pasażer Lufthansy może zabrać ze sobą jedną sztukę bagażu która nie może być większa niż 55x40x23 cm (dł. x szer. x wys.) i nie może ważyć więcej niż 8 kg [13], pasażer holenderskich linii lotniczych KLM w klasie ekonomicznej na pokładzie posiadać może 1 sztukę bagażu o wymiarach 55x25x35 cm. Całkowita waga wszystkich sztuk bagażu, włącznie z akcesoriami typu mały laptop,

aktówka, parasolka, kamera nie może przekroczyć 12 kg [14]. Podczas gdy podróżując Alitalia [15] możemy mieć bagaż o identycznych rozmiarach jak w KLM, jednakże ważyć on może jedynie 8 kg. Voeling (tania Hiszpańska linia lotnicza) pozwala na zabranie na pokład bagażu o wadze 10 kg i wymiarach 55x40x20 [16]. Podróżując rodzimym LOT'em w klasie ekonomicznej po Europie zabrać możemy na pokład jedynie 6 kg bagażu o wymiarach 55x40x23 cm [17]. Przedstawiając jedynie pięciu z wielu istniejących na Europejskim rynku przewoźników zauważyć można znaczne rozbieżności. Odlatujących KLM'em z Amsterdamu, a następnie przesiadających się na polskiego przewoźnika w Warszawie pasażerów spotkać może nie miła niespodzianka. Stąd tak ogromne znaczenie jednolitej polityki bagażowej.

Co więcej wśród propozycji Komisji można znaleźć również taką, aby w przypadku gdy bagaż dotarł z ponad sześciu godzinnym opóźnieniem poszkodowanemu pasażerowi wypłacano odszkodowanie proporcjonalnie do jego potrzeb, tak aby w czasie oczekiwania na bagaż miał on do dyspozycji wszelkie niezbędne rzeczy. Komisja wniosła również o udzielenie pasażerom, których bagaż zaginął albo do których bagaż dotarł z opóźnieniem, takich samych praw jakie posiadają pasażerowie, których podróż uległa opóźnieniu.

Inne proponowane rozwiązania konieczne w świetle orzecznictwa ETS

W przedstawionym dokumencie Komisja zwróciła również uwagę na inne kwestie, takie jak m.in. umożliwienie pasażerom samodzielnego zakupu posiłków i napojów, wynajęcia pokoju w hotelu lub zarezerwowania alternatywnych lotów i następnie umożliwienie ubiegania się o zwrot uzasadnionych kosztów przez linię lotniczą.

Jednakże kluczową wydaje się być kwestia zawarcia w znowelizowanym Rozporządzeniu definicji budzących wątpliwości pojęć takich jak: „lot”; „zmiana planu podróży”; „połączenie”; „zmiana przebiegu trasy”; „odwołanie”; „duże opóźnienie”; „rozkład lotów”; „miejsce docelowe”; „pomoc i opieka”; „prawo do odszkodowania”; „nadzwyczajne okoliczności”. Problemy z ich interpelacją stały się przedmiotem rozważań Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości i tak:

- pojęcia „odwołanie” i „duże opóźnienie” rozpatrywane były na gruncie spraw: C-151/11 [18], C-402/07 [19] oraz C-432/07 [20]
- definicja „odwołanie” oparła się o ETS w sprawie C-83/10 [21]
- pojęcie „lot-u” zawisło na wokandzie w sprawie C-173/07 [22]

Problem budził zwłaszcza termin nadzwyczajnych okoliczności którego wykładni ETS

podjął się w połączonych sprawach C-402/07 i C0432/07 orzekając, iż problem techniczny, który wystąpił w statku powietrznym skutkujący odwołaniem lotu, nie jest objęty „nadzwyczajnymi okolicznościami” w rozumieniu tego przepisu chyba, że problem ten jest następstwem zdarzeń, które – ze względu na swój charakter i źródło – nie wpisują się w ramy normalnego wykonywania działalności danego przewoźnika lotniczego”. Orzeczenie to uznane zostało za przełomowe w dziedzinie ochrony praw pasażera.

Zakończenie

Wśród zaproponowanych rozwiązań wiele wychodzi naprzeciw oczekiwaniom milionów pasażerów. Niektóre w znacznym stopniu pozwolą na usprawnienie podróży, tak jak np. nowe rozwiązania w kwestii osób o ograniczonej sprawności ruchowej czy dotyczące ujednoczenia polityki bagażowej, inne, takie jak zapewnienie fotelików dzieciom do lat dwóch, czy też uznanie dzieci oraz kobiet w ciąży za pasażerów o specjalnych potrzebach, poprawią komfort i bezpieczeństwo podróży.

Ważnym jest jednak, aby tak jak proponowała to Komisja Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumenta, wprowadzić uzupełniające środki tymczasowe w celu poprawy stosowania i egzekwowania istniejących rozporządzeń gdyż pomimo, że prace nad rewizją Rozporządzeń planowane są na 2012 rok to nie wiadomo kiedy możemy oczekiwać wejścia tych propozycji w życie.

Nie bez znaczenia pozostają również koszty które proponowane zmiany przyniosą przewoźnikom. Pomimo postulatów Komisji wprowadzenia zmian bez zwiększenia opłat za bilety, a przez to rzeczywistego przeniesienia ich ciężaru na podróżujących, w dobie wciąż wzrastających cen paliw, mogą być one trudne do zrealizowania.

Z zadowoleniem jednak trzeba przyjąć przedstawione propozycje Komisji, a także inne nieomówione w niniejszym artykule, ale głośno dyskutowane na forum europejskim postulaty zrównania praw pasażerów podróżujących różnymi środkami transportu oraz stworzenia jednolitego dokumentu regulującego te prawa. ◀

Materiały źródłowe

- [1] Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 296/91
- [2] Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dn.

5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą

- [3] Sprawozdanie Komisji Transportu i Turystyki z dnia 8 marca 2012 r. w sprawie funkcjonowania i stosowania nabytych praw osób podróżujących drogą lotniczą (2011/2150(INI))
- [4] opr. Jerzy Litwiński, Linie lotnicze świata w 2010 r., Urząd Lotnictwa Cywilnego (publikacja online)
- [5] http://www.ulc.gov.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=1570,03.05.2012.r
- [6] Sprawozdanie Komisji Transportu i Turystyki z dnia 8 marca 2012 r. w sprawie funkcjonowania... op. cit.
- [7] Projekt Sprawozdania Komisji Transportu i Turystyki z dnia 24 listopada 2011 r. w sprawie funkcjonowania i stosowania nabytych praw osób podróżujących drogą lotniczą (2011/2150(INI))
- [8] Sprawozdanie Komisji Transportu i Turystyki z dnia 8 marca 2012 r. w sprawie funkcjonowania... op. cit.
- [9] Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1008/2008 z dn. 24 września 2008 r. w sprawie wspólnych zasad wykonywania przez przewoźników lotniczych na terenie Wspólnoty
- [10] Ibid.
- [11] Ibid.
- [12] Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dn. 5 lipca 2006 r. ... op. cit.
- [13] <http://www.lufthansa.com/pl/pl/Bagaz-podreczny,04.05.2012.r>
- [14] <http://www.ewings.pl/klm/45/KL/2/,04.05.2012.r>
- [15] http://www.alitalia.com/PL_PL/your_travel/baggage/hand_baggage.aspx,04.05.2012.r
- [16] <http://www.vueling.com/EN/info/conditions.php#7,04.05.2012.r>
- [17] <http://www.lot.com/pl/pl/web/new-lot/luggage-info,04.05.2012.r>
- [18] C-151/11 Condor Flugdienst GmbH przeciwko Jürgen Dörschel
- [19] C-407/07 Condor Flugdienst GmbH i Stefan Böck i Cornelia Lepuschitz przeciwko Air France SA
- [20] C-432/07 Condor Flugdienst GmbH i Stefan Böck i Cornelia Lepuschitz przeciwko Air France SA
- [21] C-83/10 Aurora Sousa Rodríguez, Yago López Sousa, Rodrigo Puga Leuro, Luis Rodríguez González, María del Mar Pato Barreiro, Manuel López Alonso, Yaiza Pato Rodríguez przeciwko AIR FRANCE
- [22] C-173/07 Emirates Airlines-Dirketion fur Deutschland przeciwko Dietherow Schenkel