



Bruksela, dnia 2 lipca 2010 r.

KANCELARIA SENATU

Przedstawiciel Kancelarii Senatu
przy Unii Europejskiej

Sprawozdanie nr 43/2010

Komisja rozpoczyna kampanię informacyjną na temat praw pasażerów

Komisja Europejska rozpoczęła w dniu 29 czerwca br. ogólnoeuropejską kampanię informacyjną w 23 językach, dzięki której pasażerowie podróżujący samolotem lub koleją będą mieć łatwiejszy dostęp do informacji o przysługujących im prawach. Mimo iż Komisja wprowadziła w ciągu ostatnich kilku lat przepisy, na mocy których pasażerowie samolotów i kolei traktowani są w jednakowy sposób w całej Unii Europejskiej, nie wszyscy pasażerowie są świadomi swoich praw. Aby temu zaradzić, przed rozpoczęciem sezonu urlopowego w portach lotniczych i na dworcach we wszystkich państwach członkowskich umieszczone zostaną plakaty informujące pasażerów o przysługujących im prawach. Pasażerowie będą również otrzymywać darmowe ulotki informacyjne oraz będą mogli skorzystać ze specjalnej strony internetowej dostępnej we wszystkich językach urzędowych Unii Europejskiej.

Odpowiedzialny za transport wiceprzewodniczący Komisji Europejskiej **Siim Kallas** powiedział: „W czasie gdy miliony Europejczyków przygotowują się do wyjazdu na zasłużony letni urlop chcemy ułatwić im podróżowanie, przypominając, jakie przysługują im prawa oraz gdzie mogą uzyskać pomoc w ich dochodzeniu. Przydatnych informacji nigdy nie jest za dużo. Mamy nadzieję, że dzięki przyciągającym uwagę plakatom rozwieszonym na lotniskach w całej Europie, dzięki ulotkom i dzięki stronie internetowej, dostępnym we wszystkich językach UE, uda nam się dotrzeć z naszą kampanią do milionów pasażerów wybierających się w podróż tego lata i w dalszych nadchodzących miesiącach.”

W ramach kampanii „Prawa pasażera w zasięgu ręki” uruchomiono stronę internetową <http://ec.europa.eu/passenger-rights>. Pasażerowie będą mogli na niej znaleźć informacje na temat przysługujących im praw w zależności od środka transportu. Na dworcach kolejowych i w portach lotniczych dostępne będą również ulotki i plakaty informujące o podstawowych prawach, jakie przysługują pasażerom. Informacje będą dostępne we wszystkich językach urzędowych UE, tak aby można się z nimi zapoznać w języku ojczystym.

W prawach pasażera określono, co przysługuje podróżującym w sytuacji gdy podczas podróży pojawiają się problemy. Przykłady takich problemów to opóźnienie lub odwołanie lotu lub przejazdu oraz utrata lub uszkodzenie bagażu. Przepisy te gwarantują również równe traktowanie osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Komisja pracuje obecnie nad rozszerzeniem zakresu praw pasażera o inne środki transportu. Przedstawione niedawno wnioski legislacyjne dotyczą praw pasażerów podróżujących drogą morską lub wodnymi drogami śródlądowymi oraz pasażerów korzystających z autobusów i autokarów. W zależności od tego, jak będą przebiegać prace legislacyjne w Parlamencie Europejskim i w Radzie, wnioski te mogą zostać przyjęte jeszcze w tym roku.

Zaraz potem pasażerowie zostaną poinformowani o nowych prawach za pomocą kampanii informacyjnej, która potrwa dwa lata.

1. Prawa pasażerów w sytuacjach wyjątkowych

• Wprowadzenie

Pasażerowie linii lotniczych i kolejowych podlegają ochronie cały czas, nawet w tak wyjątkowych sytuacjach jak wybuch wulkanu w Islandii w kwietniu bieżącego roku. Wydarzenie to przysporzyło wielu trudności pasażerom w całej Europie, ale przez cały okres trwania kryzysu obowiązywały prawa pasażera. Pasażerowie mieli prawo do:

- uzyskania informacji od przewoźników lotniczych (dotyczących np. przysługujących im praw, rozwoju bieżącej sytuacji, odwołanych lotów i długości opóźnień);
- opieki (napoje, posiłki, zakwaterowanie – w zależności od sytuacji);
- zwrotu kosztów biletu lub zmiany trasy podróży do miejsca docelowego.

W tak wyjątkowych okolicznościach pasażerom nie przysługuje jednak prawo do dodatkowego odszkodowania pieniężnego, co miałyby miejsce w przypadku opóźnienia lub odwołania lotu z winy przewoźnika.

Komisja podjęła w kwietniu natychmiastowe działania mające na celu przypomnienie pasażerom o przysługujących im prawach i będzie tak czynić za każdym razem, kiedy w przyszłości wystąpią podobne wyjątkowe okoliczności.

W pierwszej kolejności pasażerowie powinni kontaktować się ze swoimi przewoźnikami, a w przypadku problemów – z krajowymi organami wykonawczymi. Aktualny wykaz krajowych organów wykonawczych znajduje się na stronie:

http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

- **Czy w przypadku odwołania mojego lotu przewoźnik jest zobowiązany zaoferować mi możliwość wyboru między zwrotem kosztów biletu lub zmianą trasy podróży?**

Tak. Decyzja należy do pasażera.

Należy pamiętać, że w przypadku zwrotu kosztów biletu pasażer traci przysługujące mu prawa. Od momentu zwrotu kosztów biletu przewoźnik nie ma obowiązku zapewnienia pasażerowi napojów, posiłków i zakwaterowania.

- **Czy jeżeli zdecyduję się na zwrot kosztów biletu, otrzymam pełną cenę biletu, łącznie z podatkiem i wszelkimi innymi opłatami?**

Tak, zwrot kosztów powinien obejmować całą kwotę zapłaconą za bilet.

- **Zmiana trasy podróży**

Przewoźnik lotniczy może zmienić trasę podróży wykorzystując do tego celu inne środki transportu – np. linie kolejowe – lub usługi innego przewoźnika lotniczego. Podczas

oczekiwania na zmianę trasy podróży pasażer ma prawo do opieki ze strony przewoźnika, który powinien zapewnić pasażerowi napoje i posiłki oraz – w zależności od długości opóźnienia – zakwaterowanie na jedną lub więcej nocy oraz transport do miejsca zakwaterowania.

- **Gdzie mogę uzyskać zwrot kosztów biletu?**

Bezpośrednio u przewoźnika lotniczego, u którego zakupiono bilet.

- **Co zrobić, jeżeli przewoźnik twierdzi, że w tych wyjątkowych okolicznościach nie przysługują mi żadne prawa?**

Zgodnie z prawem UE unijne prawa pasażera obowiązują nawet w wyjątkowych okolicznościach. Jedyny przepis, który nie obowiązuje, to prawo do dodatkowego odszkodowania pieniężnego (prawo do otrzymania dodatkowej kwoty pieniędzy w ramach odszkodowania za poniesione niedogodności).

- **Co zrobić, jeżeli przewoźnik lotniczy nie chce uznać przysługujących mi praw?**

W takiej sytuacji należy złożyć skargę. Jeżeli przewoźnik odmawia uznania praw pasażera, należy złożyć skargę – w pierwszej kolejności do samego przewoźnika, a w przypadku nieuzyskania zadowalającej odpowiedzi – do krajowego organu wykonawczego. Organy te posiadają odpowiednie kompetencje w zakresie udzielania pasażerom pomocy i zgodnie z prawodawstwem unijnym są prawnie odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów dotyczących praw pasażera.

Dodatkowe informacje:

http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

- **W jaki sposób unijna dyrektywa w sprawie zorganizowanych podróży zapewnia ochronę turystom uwięzionym na lotniskach z powodu odwołanych lotów?**

Jeżeli odwołany lot był częścią podróży zorganizowanej, klientom przysługuje więcej praw, w tym prawo do zwrotu całkowitego kosztu podróży (łącznie z kosztem przelotu i hotelu) oraz prawo do pomocy w miejscu, w którym zostali uwięzieni.

Dodatkowe informacje:

http://ec.europa.eu/consumers/citizen/my_holidays/index_en.htm

- **Gdzie mogę uzyskać więcej informacji na temat przysługujących mi w UE praw?**

Pasażerowie, którzy znaleźli się w jednej z wyżej opisanych sytuacji, powinni w pierwszej kolejności zwrócić się do przewoźnika lotniczego lub do biura podróży.

W przypadku trudności w dochodzeniu praw lub w razie potrzeby uzyskania dodatkowych informacji lub pomocy, pasażerowie mogą skontaktować się z Europejskim Centrum Konsumentckim w dowolnym kraju, z krajową organizacją ds. ochrony konsumentów lub z krajowym organem wykonawczym.

Europejskie Centrum Konsumentckie (ECK), które działa przy wsparciu Komisji Europejskiej, ma swoje jednostki w każdym państwie członkowskim UE oraz w Islandii i w Norwegii. Centra służą pomocą pasażerom, którzy ucierpieli w wyniku sytuacji kryzysowych i którzy mają

trudności w dochodzeniu swoich praw, takich jak prawo do zwrotu kosztów biletu, prawo do zmiany trasy podróży do miejsca docelowego oraz prawo do posiłków i zakwaterowania. Jednostki wchodzące w skład sieci ECK prowadzą współpracę w celu zapewnienia skoordynowanej reakcji w sytuacjach kryzysowych. Adresy jednostek ECK we wszystkich krajach oraz linki do ich stron internetowych znajdują się na stronie http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm.

Uruchomiono również specjalny numer telefonu Europe Direct (00800 6 7 8 9 10 11), pod którym uzyskać można więcej informacji. Plakaty zachęcające pasażerów do korzystania z tego numeru znajdują się w wielu portach lotniczych.

Więcej informacji na temat praw pasażera można znaleźć na stronie: apr.europa.eu

2. Prawa pasażerów kolejowych

• Dlaczego wprowadzono prawa pasażerów kolejowych?

Przepisy trzeciego pakietu kolejowego z 2007 r. otworzyły począwszy od 1 stycznia 2010 r.¹ rynek dla międzynarodowego pasażerskiego transportu kolejowego. W celu zapewnienia obywatelom tanich i dobrej jakości usług transportu publicznego w całej Europie w ramach tzw. rozporządzenia w sprawie usług publicznych² w lepszy sposób określono prawne i finansowe ramy udzielania zamówień publicznych związanych z transportem śródlądowym.

W kontekście tworzenia się jednolitego rynku środki wspierające prawa pasażerów mają zasadnicze znaczenie dla zapewnienia konsumentom odpowiedniej ochrony, a sektorowi kolejnictwa równych szans w oparciu o usługi wysokiej jakości.

• Jakie podstawowe prawa obowiązują we wszystkich państwach członkowskich?

Zgodnie z rozporządzeniem nr 1371/2007 dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym wspólne minimalne zasady mają zastosowanie w całej Europie na przykład w przypadku opóźnienia lub odwołania pociągu. Ponadto ze względu na fakt, że prawa nie mają znaczenia, jeśli pasażerowie ich nie znają ani nie wiedzą jak ich dochodzić, przedsiębiorstwa kolejowe są zobowiązane do informowania pasażerów o przysługujących im prawach i ciążących na nich obowiązkach oraz do ustanowienia organu ds. skarg.

Państwa członkowskie mogą jednak udzielić – zgodnie z przejrzystymi i niedyskryminującymi zasadami – czasowego zwolnienia dotyczącego wyłącznie krajowych kolejowych usług pasażerskich na okres nie dłuższy niż pięć lat, które to zwolnienie może zostać dwukrotnie wznowione każdorazowo o maksymalnie pięć lat (czyli maksymalnie 15 lat), oraz stałego odstępstwa w odniesieniu do miejskich, podmiejskich i regionalnych usług kolejowych.

¹ Dyrektywa 2007/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. zmieniająca dyrektywę Rady 91/440/EWG w sprawie rozwoju kolei wspólnotowych oraz dyrektywę 2001/14/WE w sprawie alokacji zdolności przepustowej infrastruktury kolejowej i pobierania opłat za użytkowanie infrastruktury kolejowej.

² Rozporządzenie (WE) nr 1370/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące usług publicznych w zakresie kolejowego i drogowego transportu pasażerskiego oraz uchylające rozporządzenia Rady (EWG) nr 1191/69 i (EWG) nr 1107/70.

Niektóre przepisy rozporządzenia obowiązują jednak w odniesieniu do wszystkich usług kolejowych. Są to: przepisy dotyczące dostępności biletów, odpowiedzialności przedsiębiorstw kolejowych za pasażerów oraz ich bagaż, minimalnej kwoty ubezpieczenia przedsiębiorstw kolejowych, równych praw dla pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej, informacji o dostępności przewozów kolejowych oraz obowiązków w zakresie osobistego bezpieczeństwa pasażerów.

Poprzez zestaw praw podstawowych i ewentualnych zwolnień na poziomie krajowym rozporządzenie umożliwia pogodzenie celu zapewnienia podstawowych praw pasażerom w całej UE z różnorodnymi rzeczywistymi warunkami świadczenia usług kolejowych w państwach członkowskich.

- **Jakie prawa przysługują pasażerom niepełnosprawnym lub o ograniczonej sprawności ruchowej?**

Unijne prawodawstwo określające prawa pasażerów kolejowych umożliwia pasażerom o ograniczonej sprawności ruchowej odbywanie podróży w podobny sposób, jak pozostali obywatele.

Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji są zobowiązani do ustanowienia niedyskryminujących zasad dotyczących korzystania z przewozu przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, np. osoby starsze.

Przedsiębiorstwa kolejowe, sprzedawcy biletów i operatorzy turystyczni są również zobowiązani do informowania – na żądanie – na temat dostępności przewozów kolejowych oraz warunków dostępu do taboru kolejowego i powodów ograniczeń.

Przedsiębiorstwa kolejowe zapewniają osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej nieodpłatną pomoc w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania. Pomoc zapewniana jest pod warunkiem, że przedsiębiorstwo kolejowe, zarządcę stacji, sprzedawcę biletów lub operatora turystycznego, u którego nabyto bilet, powiadomiono o potrzebie udzielenia pomocy danej osobie przynajmniej na 48 godzin zanim taka pomoc będzie potrzebna.

Osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej powinna pojawić się w wyznaczonym miejscu co najmniej godzinę przed ogłoszoną godziną odjazdu lub terminem, w jakim pasażerowie są wzywani do odprawy. Jeżeli nie został określony konkretny termin pojawienia się, osoba ta musi stawić się w wyznaczonym punkcie nie później niż 30 minut przed ogłoszoną godziną odjazdu lub terminem, w jakim pasażerowie są wzywani do odprawy.

W przypadku całkowitej lub częściowej utraty albo uszkodzenia sprzętu osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej przedsiębiorstwo kolejowe musi wypłacić pełne odszkodowanie.

- **Jakie prawa dotyczące informacji mają pasażerowie kolejowi?**

Od grudnia 2009 r. pasażerowie kolejowi w Europie muszą być informowani szczegółowo i w najbardziej odpowiedniej formie. Szczególną uwagę należy poświęcać w tym zakresie potrzebom osób z upośledzeniem słuchu lub wzroku. Informacje takie obejmują:

Informacje dostarczane przed podróżą:

- Jakie ogólne warunki umów mają zastosowanie do umowy?
- W jaki sposób odbyć najszybszą podróż i jakie są najniższe opłaty za przewóz?
- Czy w pociągu dostępne jest wyposażenie na potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz pasażerów z rowerami?
- Czy są dostępne miejsca siedzące w wagonach dla palących i dla niepalących w klasie pierwszej i drugiej oraz w kuszetskach i wagonach sypialnych?
- Czy połączenie może zostać przerwane lub opóźnione?
- Jakie usługi są dostępne w pociągu?
- Gdzie i w jaki sposób pasażerowie mogą odbierać zagubiony bagaż i składać skargę?

Informacje dostarczane w trakcie podróży:

- Jakie usługi są dostępne w pociągu?
- Jaka jest następna stacja?
- Czy pociąg ma opóźnienie i – jeśli tak – jaka jest przewidywana godzina przyjazdu?
- Jakie są główne możliwości przesiadek?
- Co należy uwzględnić w związku z kwestiami bezpieczeństwa i ochrony?

- **Czy pasażerowie kolejowi mogą przewozić rowery pociągami?**

Przedsiębiorstwa kolejowe są zobowiązane do umożliwienia pasażerom przewozu rowerów w pociągu, jeżeli są one łatwe do przemieszczania, nie zakłócają świadczenia danej usługi kolejowej i jeżeli umożliwia to tabor.

- **Co dzieje się w przypadku opóźnienia lub odwołania pociągu?**

Jeśli przewiduje się co najmniej godzinne opóźnienie, pasażer ma do wyboru:

- Zwrot pełnego kosztu biletu lub za część niezrealizowanej podróży oraz za część już zrealizowaną, jeżeli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży. Ponadto w tym przypadku pasażer jest uprawniony do połączenia powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie.
- Kontynuację lub zmianę trasy podróży, przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w najbliższym dostępnym terminie lub do miejsca docelowego w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera.

W przypadku gdy pasażer kontynuuje podróż mimo opóźnienia, jest on uprawniony do odszkodowania.

Minimalna wysokość odszkodowania w przypadku opóźnienia wynosi:

- 25% ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego od 60 do 119 minut,
- 50 % ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego 120 i więcej minut.

Wypłata odszkodowania musi nastąpić w ciągu jednego miesiąca od złożenia wniosku o odszkodowanie. W pewnych okolicznościach pasażerowi nie przysługuje odszkodowanie np. jeśli odwołanie lub opóźnienie pociągu bądź utrata połączenia zostały spowodowane przez sytuację, której przewoźnik nie mógł zapobiec mimo podjęcia wszelkich stosownych działań niezbędnych w danym przypadku.

Przedsiębiorstwo kolejowe ma obowiązek poinformowania podróżnych o opóźnieniach i odwołaniach pociągów tak szybko, jak to możliwe po pojawieniu się takiej informacji.

W przypadku każdego co najmniej godzinnego opóźnienia pasażerom należy zaoferować nieodpłatnie posiłki i napoje odpowiednio do czasu oczekiwania.

Ponadto przedsiębiorstwo kolejowe jest zobowiązane do zaoferowania zakwaterowania w hotelu lub innym miejscu oraz transportu pomiędzy stacją kolejową a miejscem zakwaterowania w przypadkach gdy w związku z opóźnieniem konieczny jest pobyt przez jedną noc lub kilka nocy.

Jeżeli pociąg został unieruchomiony na trasie, przedsiębiorstwo kolejowe musi zorganizować – o ile jest to fizycznie możliwe – transport z pociągu do stacji kolejowej, do miejsca odjazdu zastępczego środka transportu lub do miejsca przeznaczenia.

Jeżeli kolejowe połączenie nie może być dalej wykonywane, przedsiębiorstwo kolejowe musi zorganizować jak najszybciej zastępczy transport pasażerów.

- **Co dzieje się przypadku śmierci pasażera lub odniesienia przez niego obrażeń?**

Jeśli w rezultacie wypadku pasażer utracił życie lub doznał obrażeń, przedsiębiorstwo kolejowe jest zobowiązane do wypłacenia w terminie 15 dni zaliczki niezbędnej do zaspokojenia bieżących potrzeb finansowych pasażera lub osób będących na jego utrzymaniu. W przypadku śmierci pasażera kwota tej zaliczki wynosi co najmniej 21 tys. euro.

- **W jaki sposób pasażer kolejowy może złożyć skargę?**

Przedsiębiorstwa kolejowe są zobowiązane do ustanowienia mechanizmu rozpatrywania skarg w zakresie praw i obowiązków objętych rozporządzeniem oraz do podania do ogólnej wiadomości pasażerów informacji kontaktowych oraz informacji na temat języka lub języków roboczych, jakimi posługuje się organ ds. skarg.

Odpowiedzi na skargę należy zazwyczaj udzielić w terminie jednego miesiąca. W uzasadnionych przypadkach pasażer musi zostać poinformowany o terminie, krótszym niż trzy miesiące od daty złożenia skargi, w jakim można się na nią spodziewać.

- **Jaką rolę pełnią krajowe organy wykonawcze?**

W każdym z państw członkowskich zostanie ustanowiony niezależny organ (krajowy organ wykonawczy ds. kolei), który będzie zapewniać pełne korzystanie przez pasażerów z praw ustanowionych na mocy rozporządzenia, monitorować spełnianie wymogów rozporządzenia przez przedsiębiorstwa kolejowe, zarządców stacji i sprzedawców biletów oraz – w stosownych przypadkach – stosować kary.

23 z 25 państw członkowskich posiadających sieć kolejową poinformowało Komisję o utworzeniu krajowych organów wykonawczych ds. kolei. Dane teleadresowe tych organów zostaną udostępnione na stronie internetowej Komisji pod adresem: http://ec.europa.eu/transport/passengers/rail/rail_en.htm

- **Jakie inne prawa pasażerów są obecnie przygotowywane?**

Komisja planuje rozszerzyć zakres obowiązywania praw pasażerów na wszystkie rodzaje transportu. W grudniu 2008 r. przedstawiła zatem dwa wnioski w sprawie ochrony praw

pasażerów podróżujących drogą wodną śródlądową lub autobusami/autokarami. Jest to zgodne z celami określonymi w komunikacie Komisji z dnia 16 lutego 2005 r. pt. „Wzmocnienie praw pasażerów w Unii Europejskiej”³.

Pasażerowie w całym europejskim systemie transportowym będą mieli zagwarantowaną pełną ochronę po przyjęciu przez Parlament Europejski i Radę prawodawstwa dotyczącego przewozów autobusami i autokarami⁴ oraz drogą morską i wodną śródlądową⁵. Po wejściu w życie rozporządzenia te powinny zapewnić pasażerom podstawowe wspólne prawa w całej Unii Europejskiej.

3. Prawa pasażera linii lotniczych - Kampania informacyjna

- **Dlaczego Komisja Europejska rozpoczyna kampanię na temat praw pasażera linii lotniczych?**

W ostatnich latach Unia Europejska zrobiła duże postępy w ustanawianiu wspólnych praw przysługujących osobom podróżującym samolotem lub koleją, ale nie wszyscy Europejczycy zdają sobie sprawę z należnych im uprawnień. Celem naszej kampanii jest uświadomienie wszystkim pasażerom linii lotniczych i kolejowych, jakie przywileje zapewnia im unijne prawo i jak z nich korzystać.

- **Dlaczego właśnie teraz?**

Zaczyna się sezon urlopowy, kiedy miliony Europejczyków ruszą w podróż samolotem bądź pociągiem w poszukiwaniu dobrze zasłużonego wypoczynku i relaksu. Znajomość swoich praw pozwoli pasażerom linii lotniczych i kolejowych uniknąć wielu kłopotów.

- **Jak to działa?**

Kampania zostanie przeprowadzona we wszystkich 23 językach urzędowych UE, tak aby każdy mógł zasięgnąć informacji na temat swoich uprawnień w języku ojczystym. Po rozpoczęciu kampanii na lotniskach i dworcach kolejowych we wszystkich 27 państwach członkowskich pojawią się plakaty i ulotki. Ponadto więcej informacji będzie można znaleźć na stronie internetowej: <http://ec.europa.eu/passenger-rights>. Komisja przygotowała także krótki film, który pokazuje, jakie uprawnienia przysługują na mocy unijnego prawa osobom niepełnosprawnym i pasażerom z ograniczoną możliwością poruszania się podczas podróży samolotem bądź koleją. Film zostanie udostępniony do emisji stacjom telewizyjnym. Krótkie zabawne spoty reklamowe przypominające będą podróżnym o należnych im prawach. Będzie je można obejrzeć również na stronie internetowej kampanii. Dodatkowo w 2010 i 2011 r.

³ Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego i Rady „Wzmocnienie praw pasażerów w Unii Europejskiej” [COM(2005)46 wersja ostateczna].

⁴ Wniosek w sprawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów [COM(2008)817]

⁵ Wniosek w sprawie rozporządzenia dotyczącego praw pasażerów podróżujących drogą morską i wodną śródlądową oraz zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów [COM(2008)816].

przedstawiciele Komisji będą obecni na kilku najważniejszych targach podróźniczych, aby tam informować odwiedzających na temat przysługujących im praw.

- **Dlaczego wprowadzono prawa pasażera linii lotniczych?**

Od wczesnych lat dziewięćdziesiątych podróżowanie samolotem staje się coraz popularniejsze. Ten szybki rozwój stał się jednak przyczyną pewnych niedogodności, które często dotyczą pasażerów.

W obliczu tych zmian począwszy od 1991 r. Unia Europejska stara się zagwarantować wszystkim podróżującym takie same podstawowe prawa, opracowując unijne przepisy, które obowiązują we wszystkich państwach członkowskich.

W lutym 2005 r. weszło w życie rozporządzenie WE 261/2004. Ustanowiono w nim wspólne zasady dotyczące odszkodowania i pomocy, które należą się pasażerom linii lotniczych w określonych sytuacjach. Przepisy te mają zastosowanie do osób wylatujących z lotnisk znajdujących się na terytorium państwa członkowskiego oraz do podróźnych przylatujących na te lotniska spoza Unii lotem obsługiwany przez europejskiego przewoźnika.

- **Jakie uprawnienia mają osoby niepełnosprawne i podróźni o ograniczonej możliwości poruszania się?**

Unijne prawo chroni osoby niepełnosprawne i takie, które mają ograniczoną zdolność poruszania się, przed dyskryminacją podczas dokonywania rezerwacji i wchodzenia na pokład samolotu. Osobom tym należy się też pomoc na lotnisku (przy wylocie, przylocie i podczas tranzytu) oraz na pokładzie samolotu. Aby ułatwić przewoźnikowi udzielenie pomocy, radzimy z wyprzedzeniem zgłosić swoje potrzeby.

- **Jakie są podstawowe prawa?**

Jeżeli lot jest opóźniony lub odwołany, pasażerowie mają prawo do:

- informacji od przewoźnika lotniczego (np. na temat przysługujących uprawnień, rozwoju sytuacji, odwołania lotu i opóźnień);
- wyboru między zwrotem kosztów biletu a zmianą trasy lotu do tego samego końcowego celu podróży, (uwaga: w przypadku opóźnień prawo to przysługuje tylko pod warunkiem, że lot jest opóźniony o ponad pięć godzin);
- odpowiedniej opieki (napojów, posiłków, zakwaterowania lub transportu na lotnisko lub z lotniska, w zależności od sytuacji) podczas oczekiwania na zmienione połączenie bądź w przypadku długich opóźnień (w zależności od odległości są to na przykład dwie godziny w przypadku lotów nieprzekraczających 1 500 km lub trzy godziny w przypadku wszystkich połączeń wewnątrz Unii).

- **Co się dzieje w przypadku nadkompletu pasażerów (overbooking)?**

Jeśli na dany lot sprzedano więcej biletów niż jest miejsc, przewoźnik lotniczy zobowiązany jest w pierwszym rzędzie poszukać osób chętnych do rezygnacji z rezerwacji w zamian za określone korzyści (na przykład mile lotnicze, kupony, pieniądze, prawo do dodatkowego biletu lub miejsce w wyższej klasie na inny lot). Dodatkowo przewoźnik musi zapewnić tym osobom prawo wyboru między pełnym zwrotem kosztów biletu a zmianą rezerwacji.

Pasażerowie mają prawo do odszkodowania o wartości od 250 do 600 euro w zależności od długości trasy lotu oraz opóźnień, do których doszło przed zmianą rezerwacji.

Jeśli pasażer wybrał zmianę rezerwacji, przewoźnik musi mu zapewnić wszelką niezbędną pomoc, np. posiłki i napoje, dostęp do telefonu oraz, jeśli to konieczne, także nocleg i transport między lotniskiem a miejscem zakwaterowania.

- **Co się dzieje, jeśli lot jest odwołany?**

Pasażerom należy się takie samo odszkodowanie, jak w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, chyba że zostali poinformowani o odwołanym locie najpóźniej 14 dni przed planowanym wylotem lub zaproponowano im alternatywne połączenie o zbliżonym czasie wylotu. Odszkodowania nie wypłaca się też w sytuacjach, gdy przewoźnik potrafi udowodnić, że lot został odwołany z powodu wyjątkowych okoliczności. Dodatkowo linie lotnicze muszą zaoferować pasażerom wybór pomiędzy:

- zwrotem kosztów biletu lub niewykorzystanej części biletu w terminie siedmiu dni.
- zmianą trasy lotu do tego samego ostatecznego celu podróży w podobnych warunkach, włączając w to połączenia obsługiwane przez inne linie lotnicze bądź inne środki transportu.

Podróżni oczekujący na alternatywne połączenie mają prawo do odpowiedniej opieki, w zależności od potrzeby (dostęp do telefonu, napoje, posiłki, nocleg, transport do miejsca zakwaterowania).

- **Co się dzieje w przypadku długich opóźnień?**

Jeśli lot jest opóźniony o co najmniej trzy godziny, pasażerowie mają prawo do takiego samego odszkodowania, jakie przysługuje w przypadku odwołanego lotu, o ile przewoźnik nie udowodni, że do opóźnienia doszło z powodu wyjątkowych okoliczności. Dodatkowo przewoźnicy mogą być pociągnięci do odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku opóźnień.

Pasażerom należy się ze strony linii lotniczych odpowiednia opieka (dostęp do telefonu, napoje, posiłki, nocleg, transport do miejsca zakwaterowania), jeśli opóźnienie wynosi:

- co najmniej dwie godziny w przypadku połączeń nieprzekraczających 1 500 km,
- co najmniej trzy godziny w przypadku dłuższych lotów wewnątrz UE lub połączeń z krajami spoza UE na trasach o długości między 1 500 a 3 500 km,
- co najmniej cztery godziny w przypadku lotów poza UE na odległość dłuższą niż 3 500 km.

Jeśli opóźnienie przekracza pięć godzin i pasażer decyduje się zrezygnować z dalszego lotu, przewoźnik musi mu zwrócić koszty biletu oraz zapewnić powrót do miejsca, z którego rozpoczął podróż.

- **Co się dzieje, jeśli bagaż zostaje zagubiony, zniszczony lub dostarczony z opóźnieniem?**

W przypadku zgubionego, zniszczonego bądź niedostarczonego na czas bagażu, podróżny ma prawo do odszkodowania o wartości do około 1220 euro.

Jeśli bagaż jest zniszczony, pasażer musi wystąpić do przewoźnika z żądaniem odszkodowania w terminie siedmiu dni od daty otrzymania bagażu. W przypadku, gdy bagaż został dostarczony z opóźnieniem, wniosek taki może zostać złożony w terminie do 21 dni.

- **Czy pasażerowie mają prawo wiedzieć, kto obsługuje ich lot?**

Podróżnych należy poinformować z wyprzedzeniem, jakie linie lotnicze obsługują ich lot. Przewoźnicy, którzy nie spełniają wymogów bezpieczeństwa, podlegają zakazowi lub ograniczeniom wykonywania połączeń w Unii Europejskiej. Wykaz takich linii lotniczych można znaleźć na stronie internetowej: http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_pl.htm

- **Jakie prawa przysługują uczestnikom zorganizowanych wyjazdów wakacyjnych?**

Organizatorzy i pośrednicy zorganizowanych wyjazdów wakacyjnych mają obowiązek przekazywania dokładnych i pełnych informacji na temat rezerwowanych imprez. Muszą oni przestrzegać warunków umowy i zabezpieczyć podróżnych na wypadek niewypłacalności. Biura podróży muszą udzielić szczegółowych informacji na temat rezerwowanych wyjazdów, wywiązywać się z umowy i chronić podróżnych na wypadek niewypłacalności organizatora imprezy.

- **Jakie prawa przysługują podróżnym przy zakupie biletów lotniczych?**

Zgodnie z unijnym prawem warunki zakupu biletów lotniczych w UE powinny być jasno określone. Należy zawsze wskazać ostateczną kwotę do zapłaty, która zawiera obowiązującą cenę przelotu oraz stosowne podatki, opłaty, dopłaty i należności, o których wiadomo w chwili publikacji i których nie da się uniknąć. Wyszczególnić trzeba też cenę przelotu, podatki, opłaty lotniskowe oraz inne opłaty, dopłaty i należności. Informacje o dodatkowych dobrowolnych dopłatach do ceny mają być przekazywane w jasny, przejrzysty i jednoznaczny sposób na początku procesu rezerwacji. Zgoda na te dopłaty nie powinna być domyślna, lecz wyrażana na zasadzie świadomego wyboru („opt-in”).

- **Co robić, jeśli przewoźnik nie akceptuje tych zasad i nie przestrzega moich praw?**

W przypadku trudności z egzekwowaniem praw pasażera należy złożyć skargę – najpierw do przewoźnika lotniczego, a następnie, jeśli odpowiedź nie jest zadowalająca, do właściwych organów krajowych. Ponadto pasażerowie zawsze mogą wystąpić na drogę sądową, np. skorzystać w pierwszym rzędzie z krajowego lub europejskiego postępowania w sprawie drobnych roszczeń. Celem europejskiego postępowania w sprawie drobnych roszczeń jest przyspieszenie rozstrzygnięcia, uproszczenie procedur i zmniejszenie kosztów transgranicznych sporów cywilnych i handlowych, w których wartość roszczenia nie przekracza 2 000 euro. W procedurze tej używa się standardowych formularzy. Postępowanie odbywa się na piśmie z wyjątkiem sytuacji, gdy sąd uznaje, że konieczne jest złożenie ustnych wyjaśnień. Można je stosować w przypadku sporów obejmujących wszystkie państwa członkowskie Unii Europejskiej z wyjątkiem Danii.

Więcej informacji na temat europejskiego postępowania w sprawie drobnych roszczeń znajduje się na stronie internetowej Komisji:

http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/html/sc_information_pl.htm?countrySession=4&

- **Gdzie mogę znaleźć więcej informacji na temat uprawnień, jakie przysługują mi w UE?**

Podróźni, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji, powinni najpierw skontaktować się z właściwym przewoźnikiem lotniczym lub z biurem podróży.

http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Informacji udzielają Europejskie Centra Konsumenckie (ECK) i krajowe organizacje konsumenckie we wszystkich państwach UE. Adresy jednostek ECK we wszystkich krajach oraz linki do ich stron internetowych można znaleźć pod adresem:

http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

Więcej informacji można też uzyskać, dzwoniąc pod numer 00 800 67891011 infolinii Europe Direct, którą reklamują plakaty na wielu lotniskach w Europie.

O prawach pasażera linii lotniczych można też przeczytać na stronie internetowej:

apr.europa.eu

**Opracowała:
dr Magdalena Skulimowska⁶**

⁶ Na podstawie informacji Komisji Europejskiej