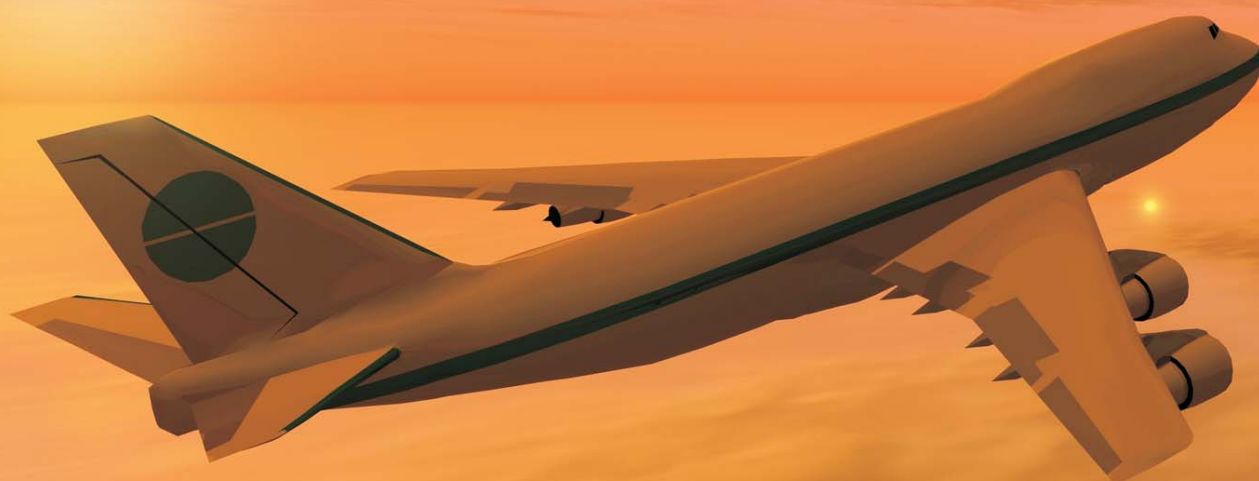




Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



RAPORT Z BADANIA KRAJOWEGO RYNKU PRZEWOZÓW LOTNICZYCH W ZAKRESIE PRZESTRZEGANIA PRAW KONSUMENTÓW



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

RAPORT Z BADANIA KRAJOWEGO RYNKU PRZEWOZÓW LOTNICZYCH W ZAKRESIE PRZESTRZEGANIA PRAW KONSUMENTÓW

Bydgoszcz, maj 2012

Raport został opracowany przez Delegaturę UOKiK w Bydgoszczy

SPIS TREŚCI

WYKAZ SKRÓTÓW	5
1. WSTĘP	7
1.1. Cel i podstawa prawna badania	7
1.2. Zakres przedmiotowy badania	8
1.3. Zakres podmiotowy badania	9
2. OPIS SEKTORA I UWARUNKOWANIA PRAWNE	10
2.1. Ogólna charakterystyka krajowego rynku przewozów lotniczych	10
2.2. Obowiązujące przepisy określające prawa pasażerów w krajowych przewozach lotniczych	13
2.3. Umowa o przewóz lotniczy	15
2.4. Odpowiedzialność przewoźnika lotniczego w przewozie krajowym	17
2.4.1. Odpowiedzialność za odwołanie lotu, opóźnienie lotu, odmowę wpuszczenia na pokład	17
2.4.1.1. Osoby o ograniczonej możliwości poruszania się	19
2.4.1.2. Obowiązek informacyjny	19
2.4.1.3. Ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności przewoźnika	20
2.4.1.4. Organ krajowy kontrolujący wykonywanie <i>Rozporządzenia nr 261/2004/WE</i>	22
2.4.1.5. Odmowa przyjęcia na pokład	22
2.4.1.6. Odwołanie lotu	25
2.4.1.7. Opóźnienie	28
2.4.2. Odpowiedzialność za szkody na osobie pasażera	30
2.4.3. Odpowiedzialność za bagaż pasażera	34
2.5. Ochrona konsumentów w przewozach lotniczych	37
2.5.1. Kompetencje Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego	37
2.5.2. Kompetencje Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów	41
3. ANALIZA ZAKWESTIONOWANYCH POSTANOWIEŃ	44
3.1. Ogólne warunki przewozu osób i bagażu	44
3.1.1. Postanowienia wyłączające lub istotnie ograniczające odpowiedzialność przewoźnika za straty moralne oraz szkody niemożliwe do ścisłego określenia i wyrównania	44
3.1.1.1. Postanowienia ograniczające odpowiedzialność przewoźnika za niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczeń dodatkowych przez przewoźnika lub osobę trzecią	45

3.1.1.2.	Postanowienia wyłączające lub ograniczające odpowiedzialność przewoźnika za bagaż	47
3.1.1.3.	Postanowienia zastrzegające na rzecz przewoźnika prawo do rozporządzania bagażem pasażera	49
3.1.1.4.	Postanowienia uprawniające przewoźnika do zmiany taryfy	50
3.1.1.5.	Postanowienia na mocy których przewoźnik lotniczy odmawia honorowania biletu w sytuacji, gdy jego pierwszy odcinek nie zostanie wykorzystany	51
3.1.1.6.	Postanowienia, które przewidują dysproporcje w obowiązkach przewoźnika i konsumenta w zakresie informowania o potwierdzeniu rezerwacji	52
3.1.1.7.	Brak opłat dodatkowych i taryf w języku polskim na stronie internetowej przewoźnika	53
3.1.1.8.	Postanowienia, które odsyłają do przepisów, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy	53
3.1.1.9.	Postanowienia, które przyznają przewoźnikowi lotniczemu uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy	54
3.1.1.10.	Postanowienia sformułowane w sposób niejednoznaczny i niezrozumiałe	56
3.1.1.11.	Postanowienia dezinformujące	57
3.2.	Regulaminy świadczenia usług drogą elektroniczną	58
3.2.1.	Postanowienia wyłączające odpowiedzialność przewoźnika za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy	58
3.2.2.	Postanowienia tożsame z klauzulami wpisanymi do rejestru postanowień niedozwolonych	60
3.2.3.	Naruszenie obowiązku informacyjnego	61
3.2.4.	Postanowienia naruszające dobre obyczaje poprzez niewskazywanie wysokości opłaty serwisowej	62
3.2.5.	Postanowienia naruszające dobre obyczaje na skutek przymuszania konsumentów do wyrażania zgody na przesyłanie informacji handlowej	62
3.2.6.	Nieuczciwe praktyki rynkowe	64
4.	PODSUMOWANIE	65
ZAŁĄCZNIKI:		
1.	Zestawienie kontrolowanych przedsiębiorców wraz z liczbą stwierdzonych naruszeń dotyczących ogólnych warunków pasażerów i bagażu.	
2.	Zestawienie kontrolowanych przedsiębiorców wraz z liczbą stwierdzonych naruszeń w regulaminach świadczenia usług drogą elektroniczną.	
3.	Krajowe przewozy lotnicze poradnik dla konsumentów.	

WYKAZ SKRÓTÓW

- *Dyrektywa 90/314/EWG* - Dyrektywa Rady z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (90/314/EWG);
- *ETS* - Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej;
- *Euro 2012* - finałowy turniej Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej UEFA EURO 2012;
- *jpu* - ustawa z dnia 7 października 1999 roku o języku polskim (tekst jednolity: Dz.U. z 2011 r., Nr 43, poz. 224 z późn. zm.);
- *k.c.* - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku - *Kodeks cywilny* (Dz.U. z 1964 r., Nr 16, poz.93 z późn. zm.);
- *Konwencja Montrealska* - *Konwencja o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego* z dnia 28 maja 1999 roku (Dz.U. z 2007r., Nr 37, poz. 235);
- *Konwencja Warszawska* - *Konwencja Warszawska o ujednoczeniu niektórych prawideł, dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego*, podpisana w Warszawie dnia 12 października 1929r. (ratyfikowana zgodnie z ustawą z dnia 25 stycznia 1932 r. - Dz.U. R.P. Nr. 18, poz. 113);
- *k.p.c.* - ustawa z dnia 17 listopada 1964 roku - *Kodeks postępowania cywilnego* (Dz.U. z 1964r., Nr 43, poz. 296 z późn. zm.)
- *okiku* - ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 z późn. zm.);
- *onpku* - ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2000 r., Nr 22, poz. 271 z późn. zm.);
- *owp* - ogólne warunki przewozu;
- *pnpru* - ustawa z 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2007 r., Nr 171, poz. 1206);
- *Prezes UOKiK* - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- *Prezes ULC* - Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego;
- *Prawo lotnicze* - ustawa z dnia 3 lipca 2002 roku - *Prawo lotnicze* (tekst jednolity: Dz.U. z 2006 r., Nr 100, poz. 969, z późn. zm.);
- *Rozporządzenie Min. Infr.* - Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 listopada 2003 roku w sprawie regulaminów przewoźników lotniczych (Dz.U. z 2003 r., Nr 204, poz.1983 z późn. zm.);

- *Rozporządzenie nr 1008/2008/WE* - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) Nr 1008/2008 z dnia 24 września 2008 roku w sprawie wspólnych zasad wykonywania przewozów lotniczych na terenie Wspólnoty (Dz.U.L 293 z 31.10.2008);
- *Rozporządzenie nr 1107/2006/WE* - Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 roku w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz.U.U.E.L.2006.204.1);
- *Rozporządzenie nr 2027/1997/WE* - Rozporządzenie Rady (WE) nr 2027/97 z dnia 9 października 1997 roku w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu przewozu pasażerów i ich bagażu drogą powietrzną (Dz.U.U.E.L.1997.285.1 z późn. zm.);
- *Rozporządzenie nr 2111/2005/WE* - Rozporządzenie (WE) nr 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 grudnia 2005 roku w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty i informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz oraz uchylające art. 9 dyrektywy 2004/36/WE (Dz.U.U.E.L.2005.344.15 z późn. zm.);
- *Rozporządzenie nr 261/2004/WE* - Rozporządzenie (WE) Nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 roku ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz.U.U.E.L.2004.46.1);
- *sdgu* - ustawa z dnia 2 lipca 2004 roku o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz.U. z 2010 r., Nr 220, poz. 1447, z późn. zm.);
- *SOKiK* - Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów;
- *śudeu* - ustawa dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002r., Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.);
- *Traktat* - Traktat ustanawiający Wspólnotę Europejską (wersja skonsolidowana 1997) Dziennik Urzędowy C 340 z 10 listopada 1997;
- *UOKiK* - Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

1. Wstęp

Przewoźnicy przygotowują się do Euro 2012 - coraz więcej lotów między miastami - gospodarzami. Czy rynek usług lotniczych uratuje transport podczas Euro 2012?

Takie hasła można znaleźć w nagłówkach artykułów prasowych i internetowych.

W odpowiedzi na powyższe, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom konsumentów, Prezes UOKiK przyjrzał się bliżej działalności przewoźników świadczących usługi krajowych przewozów lotniczych. Efektem podjętych działań jest oddawany w Państwa ręce Raport z badania krajowego rynku przewozów lotniczych w zakresie przestrzegania praw konsumentów.

1.1. Cel i podstawa prawna badania

Zgodnie z art. 31 *okiku* do zakresu działania Prezesa UOKiK należy sprawowanie kontroli przestrzegania przez przedsiębiorców przepisów tej ustawy oraz wydawanie decyzji w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a także występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Ponadto, stosownie do brzmienia art. 48 ust.1 *okiku*, Prezes UOKiK może wszcząć postępowanie wyjaśniające w sprawach dotyczących ochrony interesów konsumentów w określonej gałęzi gospodarki. Mając na uwadze powyższe regulacje, Prezes UOKiK przeprowadził badanie działalności przewoźników lotniczych pod kątem przestrzegania praw konsumentów w przewozach krajowych.

Głównym celem tego badania była analiza wzorców umownych stosowanych przez przewoźników, tj. ogólnych warunków przewozu pasażerów i bagażu. Z uwagi na możliwość zakupu biletów lotniczych przez Internet, skontrolowano również regulaminy świadczenia usług drogą elektroniczną.

Niniejszy raport wraz z poradnikiem opisują trudności, jakie może napotkać konsument przy okazji korzystania z przewozów lotniczych. Wskazuje się w nich również na praktyczne rozwiązania problemów oraz instytucje, które zajmują się poradnictwem konsumenckim w tym zakresie. Raport służy również podniesieniu świadomości prawnej

konsumentów, w tym kibiców piłki nożnej podróżujących po Polsce w związku z EURO 2012, korzystających z usług przewoźników lotniczych.

Jednocześnie niniejszy raport ma spełnić funkcję prewencyjną poprzez zasygnalizowanie przedsiębiorcom, że Prezes UOKiK podejmuje działania w ramach swoich kompetencji w różnych sektorach rynku, co w konsekwencji będzie sprzyjać przestrzeganiu przez przedsiębiorców prawa w relacjach ze słabszym uczestnikiem obrotu, jakim jest konsument.

1.2. Zakres przedmiotowy badania

Dokonana przez Prezesa UOKiK analiza objęła:

- regulaminy przewozu (zwane przez przewoźników ogólnymi warunkami przewozu; dalej: owp) pod kątem występowania w nich niedozwolonych postanowień umownych, a także udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
- procedury dotyczące składania reklamacji, przede wszystkim w zakresie sposobów i terminów ich rozpatrywania,
- regulaminy świadczenia usług drogą elektroniczną,
- informacje zamieszczane na stronach internetowych co do ich prawidłowości i kompletności, w tym sposób prezentowania cen biletów lotniczych.

Prezes UOKiK zbadał powyższe kwestie przy uwzględnieniu przepisów prawa obowiązujących w przewozach krajowych. Otoczenie prawne tych przewozów zostało omówione w Podrozdziale 2.2.

Przedmiotem kontroli przeprowadzonej przez Prezesa UOKiK w I kwartale 2012 roku było 12 wzorców umów stosowanych przez 4 przewoźników w krajowych przewozach lotniczych. Mając na uwadze preferencje konsumentów, skoncentrowano się na przewozach regularnych.

W tym miejscu wyjaśnić należy, iż pod pojęciem wzorców umów należy rozumieć wszelkie dokumenty mające cechy wzorców bez względu na ich nazwy stosowane w obrocie, tj. ogólne warunki przewozu lub regulaminy przewozu, regulaminy świadczenia usług drogą elektroniczną, procedury reklamacji (często będące wyciągiem z owp), cenniki, itp.

1.3. Zakres podmiotowy badania

W pierwszej fazie badania Prezes UOKiK, na podstawie *Wykazu posiadaczy certyfikatu operatora lotniczego (AOC)* zamieszczonego na stronie internetowej Urzędu Lotnictwa Cywilnego¹, ustalił przewoźników posiadających uprawnienia do wykonywania połączeń krajowych. Następnie zwrócił się do 13 podmiotów m.in. o: przedłożenie wzorców umów stosowanych w obrocie z konsumentami dotyczących połączeń krajowych, wskazanie obsługiwanych połączeń, opisanie planowanych działań związanych z EURO 2012. Z przedłożonych informacji wynikało, iż 2 ankietowanych przedsiębiorców nie wykonuje połączeń w ruchu krajowym, 7 przedsiębiorców wykonuje połączenia nieregularne (czartery, w tym tzw. taksówki lotnicze), natomiast 4 podmioty wykonują regularne przewozy krajowe.

Zgodnie z przedstawioną powyżej metodologią, Prezes UOKiK objął badaniem 4 przedsiębiorców świadczących usługi regularnego przewozu lotniczego na terenie kraju:

- Polskie Linie Lotnicze LOT S.A. z siedzibą w Warszawie (PLL LOT),
- EuroLOT S.A. z siedzibą w Warszawie (EuroLOT),
- OLT Express Regional Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku (OLT Express),
- SprintAir S.A. z siedzibą w Warszawie (SprintAir).

W następnej fazie badania, Prezes UOKiK dokonał analizy materiału uzyskanego od wyżej wskazanych przedsiębiorców.

¹ www.ulc.gov.pl, stan na 22.12.2011 roku.

2. Opis sektora i uwarunkowania prawne

2.1. Ogólna charakterystyka krajowego rynku przewozów lotniczych

Prawo lotnicze stanowi, że przewoźnikiem lotniczym jest podmiot uprawniony do wykonywania przewozów lotniczych na podstawie koncesji - w przypadku polskiego przewoźnika lotniczego, lub na podstawie odpowiedniego aktu właściwego organu obcego państwa - w przypadku obcego przewoźnika lotniczego. Zgodnie z *Prawem lotniczym* i *sdgu*, mającą zastosowanie w sprawach nienormowanych przez *Prawo lotnicze*, wykonywanie działalności gospodarczej w zakresie przewozu lotniczego wymaga koncesji udzielonej przez Prezesa ULC.

Pośród przewoźników lotniczych można wyróżnić tych, którzy wykonują połączenia regularne (*scheduled*) oraz nieregularne (*non-scheduled*), z wyszczególnieniem połączeń czarterowych (*charter carriers*). Regularny przewóz lotniczy to taki, jeżeli w każdym locie miejsca w statkach powietrznych przeznaczonych do przewozu pasażerów, bagażu, towarów lub poczty są publicznie oferowane do nabycia, a przewóz jest wykonywany między tymi samymi punktami według opublikowanego rozkładu lotów albo w stałych odstępach czasu lub z częstotliwością wskazującą na regularność lotów. Z powyższego można wywieść, iż przewozem nieregularnym jest przewóz odbywający się bez ustalonego rozkładu lotów. Natomiast przewozem czarterowym (nieregularnym) jest przewóz lotniczy dokonywany na podstawie umowy czarteru lotniczego, w której przewoźnik lotniczy oddaje do dyspozycji czarterującego określoną liczbę miejsc lub pojemność samolotu w celu wykonania określonego przewozu pasażerów, bagażu, towarów lub poczty, wskazanych przez czarterującego. Na marginesie należy wskazać, iż umowy czarteru zawierane są najczęściej z biurem podróży (związane z celami wypoczynkowymi), jednakże można zetknąć się z czarterem na specjalne okazje, np. przelot kibiców na mecz piłkarski².

Jak wynika z danych Urzędu Lotnictwa Cywilnego³, w roku 2011 liczba obsłużonych pasażerów w portach lotniczych w ruchu krajowym i czarterowym wyniosła 2 264 118.

² M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne*, Warszawa 2012, s.193.

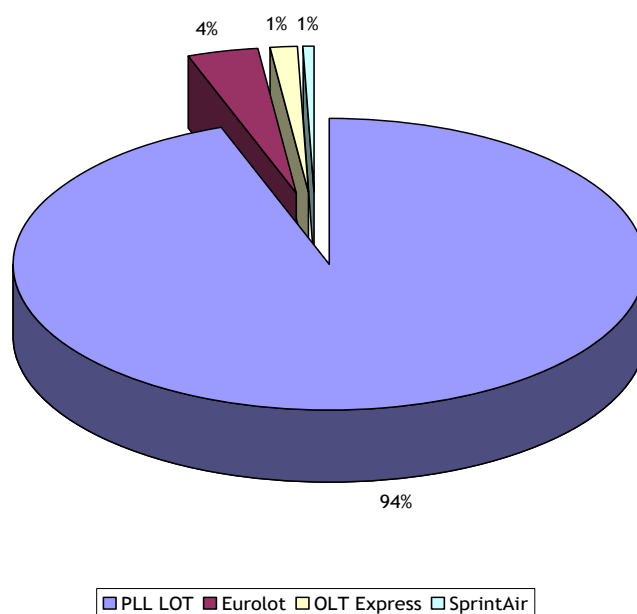
³ Liczba pasażerów w portach lotniczych oraz wykonanych operacji w ruchu krajowym - regularnym i czarterowym w latach 2009-2011, opublikowane na stronie internetowej www.ulc.gov.pl, stan na 09.03.2012 roku.

Podczas gdy w roku 2010 obsłużono 1 892 291, a w roku 2009 - 1 726 003 pasażerów. Powyższe dane wskazują na tendencję wzrostową, co świadczy o rozwoju rynku połączeń krajowych.

Na potrzeby niniejszego raportu, Prezes UOKiK swoją uwagę skupił na przewoźnikach lotniczych wykonujących regularne połączenia w ruchu krajowym. W Polsce można wskazać na 4 takich przewoźników: PLL LOT, Eurolot, OLT Express oraz SprintAir.

Poniżej przedstawiono wykres ilustrujący liczbę obsłużonych pasażerów w 2011 roku przez wyżej wymienionych przewoźników, sporządzony w oparciu o dane zgromadzone w toku badania przeprowadzonego przez Prezesa UOKiK. W 2011 roku przy realizacji połączeń krajowych PLL LOT obsłużył 1 039 401 pasażerów, SprintAir - 6 761, Eurolot około 40 000, OLT Express - 14 563 pasażerów.

Wykres nr 1 - Liczba pasażerów przewiezionych przez badanych przewoźników w 2011 roku



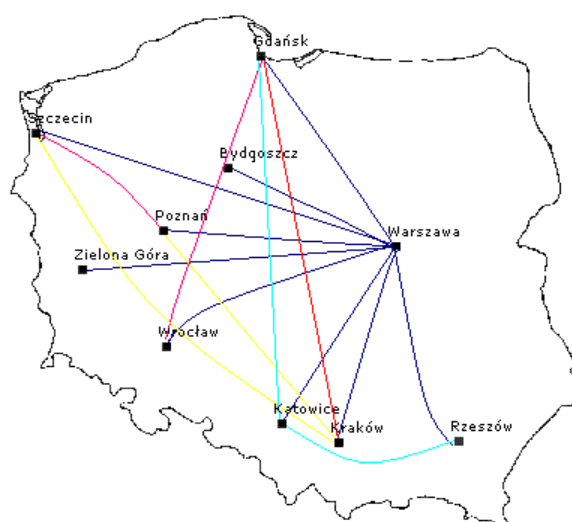
Źródło: opracowanie własne UOKiK

Pomimo deklaracji badanych przedsiębiorców, iż nie planują uruchomienia nowych połączeń krajowych w związku z organizacją przez Polskę EURO 2012, w ostatnim czasie odnotowuje się wzrost liczby tych połączeń. Rozwój w tym zakresie można wywodzić

z liberalizacji rynku usług przewozów lotniczych, związanej z przystąpieniem Polski do Unii Europejskiej. Otwarcie konkurencji spowodowało znaczące przemiany, zarówno w ruchu międzynarodowym, jak i krajowym. Większe zainteresowanie przewoźników połączeniami krajowymi (np. pojawienie się na krajowym rynku tzw. tanich linii lotniczych), spowodowało rozwój regionalnych portów lotniczych, w konsekwencji zwiększenie siatki połączeń pomiędzy poszczególnymi miastami kraju z pominięciem, najważniejszego do tej pory, portu lotniczego w Warszawie. Nie bez znaczenia pozostaje zauważalna obecnie wzmożona konkurencja pomiędzy przewoźnikami spowodowana zapowiedzią jednego z badanych przewoźników odnośnie uruchomienia nowych połączeń. Zachowanie tego przedsiębiorcy nie pozostało bez odpowiedzi konkurentów, co z punktu widzenia konsumentów, w tym również mających przybyć na EURO 2012 kibiców, będzie korzystne, bowiem powinno wpłynąć na obniżenie cen biletów oraz podwyższenie jakości świadczonych usług.

Poniżej przedstawiono mapę Polski z zaznaczeniem miast, które są ze sobą skomunikowane lotniczo przez badanych przewoźników lotniczych wykonujących połączenia regularne (stan na luty 2012 roku).

Mapa nr 1



Źródło: opracowanie własne UOKiK

Podsumowując, krajowy rynek przewozów lotniczych uznać można obecnie za konkurencyjny oraz wykazujący tendencję wzrostową. Taki stan rzeczy powinien pozwolić na rozwój zróżnicowanej oferty przewozowej, uwzględniającej potrzeby konsumentów.

2.2. Obowiązujące przepisy określające prawa pasażerów w krajowych przewozach lotniczych

W związku z przystąpieniem Polski do Unii Europejskiej (1 maja 2004 roku), w zakresie kształtowania umowy o przewóz lotniczy i wynikających z niej praw pasażerów w krajowych przewozach lotniczych, mamy do czynienia z trzema równoległe obowiązującymi porządkami prawnymi: prawem krajowym, prawem europejskim, a także prawem międzynarodowym.

Podstawowym aktem prawnym w prawie krajowym jest *Prawo lotnicze*, które reguluje m.in. kwestie przewozu lotniczego, ochrony praw pasażerów, a także problematykę odpowiedzialności za szkody związane z przewozem lotniczym.

W zakresie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego za szkody w krajowym przewozie pasażerów, bagażu i towarów *Prawo lotnicze*⁴, odsyła do *Konwencji Montrealskiej*, ratyfikowanej przez Polskę w dniu 6 października 2005 roku, a ogłoszonej dnia 1 marca 2007 roku.

Jednocześnie, w prawodawstwie europejskim, w zakresie odpowiedzialności przewoźników w odniesieniu do transportu lotniczego pasażerów i ich bagażu, ma zastosowanie *Rozporządzenie nr 2027/1997/WE*. Wdraża ono właściwe przepisy *Konwencji Montrealskiej*, rozszerzając jednocześnie ich stosowanie również do przewozów lotniczych wewnętrznych każdego Państwa Członkowskiego. Z art. 3 ust. 1 tego Rozporządzenia wynika, że odpowiedzialność unijnych przewoźników lotniczych w odniesieniu do pasażerów i bagażu regulują wszystkie przepisy *Konwencji Montrealskiej* dotyczące tej odpowiedzialności. Konwencja ta została zatwierdzona przez Wspólnotę Europejską decyzją 2001/539 i weszła w życie w odniesieniu do Wspólnoty w dniu 28 czerwca 2004 roku. W związku z tym, postanowienia rzeczonoj Konwencji stanowią od chwili jej wejścia w życie integralną część wspólnotowego porządku prawnego Unii Europejskiej.

Odnosnie ochrony praw pasażerów, w europejskim porządku prawnym funkcjonują także następujące rozporządzenia:

- Rozporządzenie nr 261/2004/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 roku *ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla*

⁴ patrz: art. 208 ust.1 i 2 *Prawa lotniczego*.

pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91;

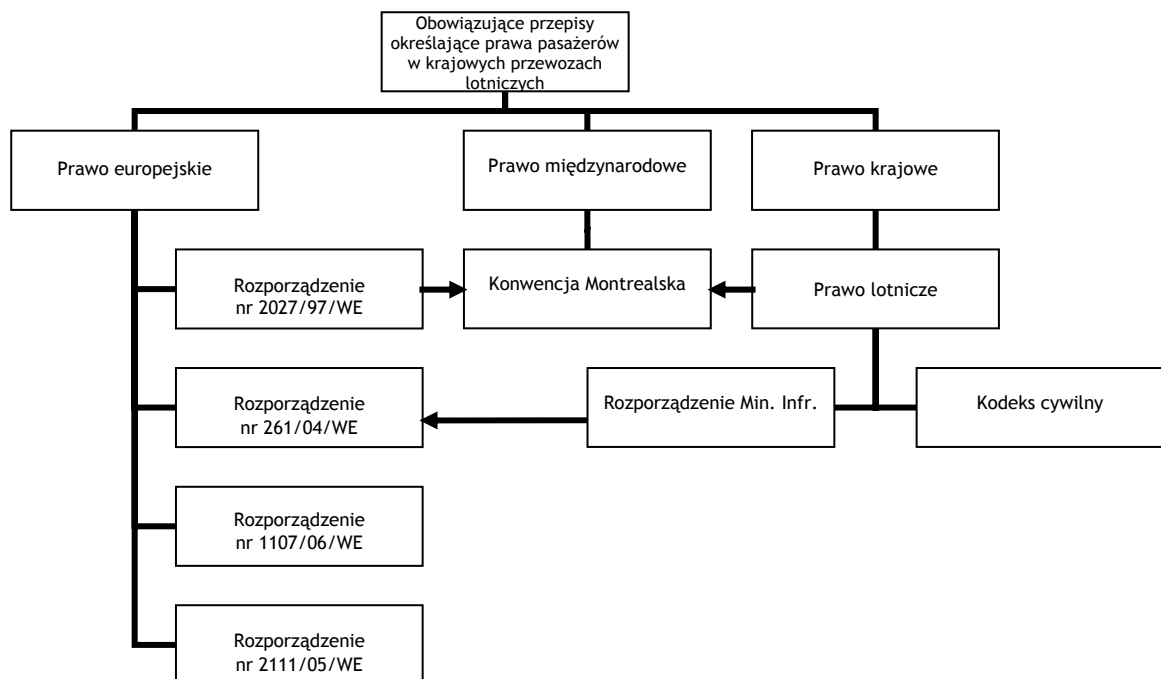
- Rozporządzenie nr 1107/2006/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 roku w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą;
- Rozporządzenie nr 2111/2005/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 grudnia 2005 roku w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty i informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz oraz uchylające art. 9 dyrektywy 2004/36/WE.

Powyższe Rozporządzenia stosuje się bezpośrednio, a obowiązują w Polsce w związku z wejściem do Unii Europejskiej.

Ponadto, z art. 205 *Prawa lotniczego* wynika, iż do umowy przewozu lotniczego oraz do innych stosunków cywilnoprawnych związanych z przewozem lotniczym, nieuregulowanych przepisami *Prawa lotniczego* i *Konwencją Montrealską* należy stosować przepisy *k.c.*

Jednocześnie przepisy *Prawa lotniczego* wskazują na obowiązek wydania i udostępnienia pasażerom regulaminów, ewentualnie innych przepisów przewoźnika, określających typowe warunki przewozu lotniczego pasażerów i bagażu w polskiej wersji językowej (art. 200 ust. 3, art. 205 ust. 2a *Prawa lotniczego*). Szczegółowe wymagania dotyczące wyżej wymienionych regulaminów, mających na względzie zastosowanie przepisów o ochronie konsumentów, określa krajowe *Rozporządzenie Min.Infr.* Nadto, zgodnie z art. 200 ust. 3 *Prawa lotniczego*, zasady dotyczące postępowania w przypadkach odmowy przyjęcia pasażerów na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, o których mowa w *Rozporządzeniu nr 261/2004/WE*, powinny być określone w regulaminie przewoźnika albo w innych przepisach przewoźnika wydanych i udostępnionych pasażerom.

W związku z powyższym, odesłania pomiędzy wyżej opisanymi aktami prawnymi można graficznie zobrazować w następujący sposób:



Źródło: opracowanie własne UOKIK

2.3. Umowa o przewóz lotniczy

Umowa o przewóz lotniczy to umowa, w której przewoźnik zobowiązuje się w ramach działalności własnego przedsiębiorstwa do przewiezienia osób lub rzeczy samolotem, a pasażer do zapłaty w zamian za to wynagrodzenia.

Elementami przedmiotowo istotnymi tejże umowy są: trasa przewozu, wynagrodzenie przewoźnika, przedmiot przewozu (osoby, rzeczy).

Trasa przewozu ma istotne znaczenie szczególnie w przewozach regularnych. Ważny, z punktu widzenia konsumenta, jest także sposób zawierania umowy o przewóz lotniczy, w szczególności, w dobie szeroko rozpowszechnionej sprzedaży przez Internet. **Za moment zawarcia umowy drogą elektroniczną uważa się bowiem moment wystawienia przez przewoźnika biletu lotniczego.** Samo potwierdzenie rezerwacji nie jest biletem. Bilet natomiast stanowi dowód zawarcia przez pasażera i przewoźnika umowy o przewóz.

Do transakcji zakupu biletu przez Internet będą zatem miały zastosowanie przepisy k.c. a także przepisy *śudeu*, kreujące po stronie przewoźnika liczne obowiązki informacyjne. Najważniejszym z nich jest opracowanie i udostępnienie konsumentowi regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną, szczegółowo określającego warunki zawierania i rozwiązywania umowy.

Stronami umowy o przewóz są przewoźnik i pasażer. Na potrzeby niniejszego raportu, należy ograniczyć się jedynie do kręgu pasażerów - konsumentów, na których koncentruje się Prezes UOKiK.

Ze względu na specyfikę przewozów lotniczych, za ważny element umowy należy uznać także termin przelotu (godziny odlotów i przylotów) ustalany w rozkładach lotów przez przewoźników.

W poczynionych rozważaniach nie można także pominąć wielości praw i obowiązków, jakie przedmiotowa umowa nakłada na przewoźnika, jak i pasażera. Szczególny nacisk należy położyć na obowiązek informacyjny ciążyący na przewoźniku względem pasażera. Obowiązek ten ma swoje odzwierciedlenie m.in. w:

- przepisach *Rozporządzenia nr 1008/2008/WE* wskazujących, iż **ostateczna cena, którą należy zapłacić, jest zawsze wskazywana i zawiera obowiązujące taryfy lotnicze i stawki lotnicze, a także wszystkie należne podatki, dopłaty, opłaty i należności, które są niemożliwe do uniknięcia i możliwe do przewidzenia w chwili publikacji**. Poza wskazaniem ostatecznej ceny, taryfy muszą obejmować wszystkie należne podatki, opłaty obowiązkowe (np. lotniskowe, paliwowe), dopłaty i opłaty dodatkowe. Informacje o opcjonalnych (dodatkowych) dopłatach do ceny powinny być przekazywane w sposób wyraźny, przejrzysty i jednoznaczny na początku procesu rezerwacji. Wyrażenie na nie zgody przez pasażera musi być dobrowolne, tj. przez zaznaczenie wybranej opcji *opt-in*. Nie jest zatem dopuszczalne automatyczne włączanie opłat za usługi dodatkowe (np. ubezpieczenie z tytułu rezygnacji z podróży) do ceny przelotu, nawet jeżeli konsument ma prawo do rezygnacji z tej opcji - *opt-out* (art. 23 Rozporządzenia),
- przepisach *Prawa lotniczego*, które nakazują przewoźnikowi wykonującemu przewóz na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej określenie w regulaminie

typowych warunków przewozu lotniczego pasażerów i bagażu oraz towarów w polskiej wersji językowej (art. 205 ust. 2a Prawa lotniczego).

Podstawowymi obowiązkami pasażerów są natomiast uiszczenie należnych kwot z tytułu przewozu, a także przestrzeganie przepisów, regulaminów i warunków umowy oraz wymogów bezpieczeństwa i dyscypliny.⁵

W tym miejscu zastrzec jednak należy, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne, patrz: art. 385¹ §1 k.c.). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Przy czym wskazać należy, że postanowienia niejednoznaczne tłumaczy się na korzyść konsumenta.⁶

Umowa o przewóz lotniczy, będąca czynnością prawną dwustronnie zobowiązującą, stanowi także źródło odpowiedzialności przewoźnika wobec pasażera, która będzie zróżnicowana w zależności od przedmiotu przewozu i typu chronionego dobra. W przewozie osobowym podstawowym dobrem jest życie i zdrowie pasażera, zaś przy przewozie bagażu - bagaż. Nie można przy tym pominąć dobra w postaci punktualności i terminowości wykonanej usługi.

Szersze rozważania dotyczące odpowiedzialności przewoźnika w krajowych przewozach lotniczych zostaną poczynione w kolejnym Podrozdziale.

2.4. Odpowiedzialność przewoźnika lotniczego w przewozie krajowym

2.4.1. Odpowiedzialność za odwołanie lotu, opóźnienie lotu, odmowę wpuszczenia na pokład

Kwestie związane z odwołaniem lotu, opóźnieniem lotu oraz odmową przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera reguluje *Rozporządzenie nr 261/2004/WE*. Natomiast

⁵ M. Żylicz, *Prawo lotnicze międzynarodowe, europejskie i krajowe*, Warszawa 2011, s.379.

⁶ Zasady tej (wykładnia *in dubio contra proferentem*) nie stosuje się przy kontroli abstrakcyjnej wzorca umowy - por. art. 385 § 2 *in fine* k.c.

opóźnienie lotu po części zostało również unormowane w *Konwencji Montrealskiej*, o czym jeszcze będzie mowa.

Należy zwrócić uwagę na fakt, iż do przelotów krajowych, do których odnosi się niniejszy raport, mogą nie znaleźć zastosowania niektóre postanowienia *Rozporządzenia nr 261/2004/WE*, chociażby określające odpowiedzialność przewoźnika za opóźnienie na trasie powyżej 1 500 km (na terenie kraju nie wykonuje się tak długich połączeń). Niemniej jednak, biorąc pod uwagę wartość edukacyjną raportu, poniżej zostało przedstawione szerokie ujęcie praw konsumentów.

Rozporządzenie nr 261/2004/WE stosuje się do pasażerów:

- odlatujących z lotniska znajdującego się na terytorium Państwa Członkowskiego, do którego ma zastosowanie Traktat;
- odlatujących z lotniska znajdującego się w kraju trzecim i lądujących na lotnisku w Państwie Członkowskim, do którego ma zastosowanie wspomniany Traktat, chyba że otrzymali oni korzyści lub odszkodowanie oraz udzielono im opieki w tym kraju trzecim, jeżeli przewoźnik lotniczy obsługujący dany lot jest przewoźnikiem wspólnotowym.

Przepisy *Rozporządzenia nr 261/2004/WE* obowiązują zarówno pasażerów lotów regularnych, jak i nieregularnych. Zobowiązania wynikające z tego rozporządzenia dotyczą przewoźników lotniczych, którzy wykonują lub zamierzają wykonywać loty, bez względu na to, czy samoloty są ich własnością.

Aby móc zastosować omawiane rozporządzenie konieczne jest posiadanie przez pasażera rezerwacji na dany lot oraz stawienie się na odprawę pasażerów - zgodnie z wymogami i w czasie określonym uprzednio na piśmie przez przewoźnika lotniczego, organizatora wycieczek lub autoryzowane biura podróży. Jeśli czas nie został określony, rozporządzenie stosuje się do pasażera, który stawiał się na odprawę nie później niż 45 minut przed ogłoszoną godziną odlotu. Wyjątek stanowi odwołanie lotu, w takim przypadku nie jest wymagane stawienie się pasażera do odprawy. *Rozporządzenie nr 261/2004/WE* znajdzie zastosowanie również do pasażerów posiadających bilety wydane przez przewoźnika lotniczego lub operatora wycieczki w ramach programu lojalnościowego lub innego programu komercyjnego (np. bilet wydany jako nagroda). Natomiast obowiązywanie

rozporządzenia jest wyłączone w stosunku do pasażerów podróżujących bezpłatnie lub na podstawie taryfy zniżkowej, która nie jest bezpośrednio lub pośrednio dostępna powszechnie.

2.4.1.1. Osoby o ograniczonej możliwości poruszania się

Przewoźnik lotniczy ma obowiązek traktowania w sposób priorytetowy przewozu osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz wszystkich towarzyszących im osób lub psów z certyfikatem psa przewodnika, jak również przewozu dzieci podróżujących bez dorosłych opiekunów.⁷ Priorytetowe traktowanie polega w głównej mierze na umożliwieniu osobom o ograniczonej możliwości poruszania się podróżowania samolotami na takich zasadach, jakie mają pozostali pasażerowie, a także zapewnieniu szczególnej opieki stosownej do potrzeb danej osoby.

W przypadkach odmowy przyjęcia na pokład, odwołania i opóźnień, bez względu na ich długość, wyżej wskazanym osobom przysługują bezpłatnie posiłki oraz napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania. Ponadto osobom tym przysługuje zakwaterowanie w hotelu w przypadku konieczności pobytu przez jedną albo więcej nocy, lub pobytu dłuższego niż planowany przez pasażera. Nadto, przewoźnik zapewnia bezpłatny transport pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania (hotelem lub innym). Osobom tym bezpłatnie przysługują również dwie rozmowy telefoniczne, dwa dalekopisy, dwie przesyłki faksowe lub e-mailowe. Powyższe prawo do opieki realizowane jest tak szybko, jak jest to możliwe.

2.4.1.2. Obowiązek informacyjny

Obsługujący przewoźnik lotniczy dba o to, aby w punkcie odpraw pasażerów była umieszczona w widocznym miejscu czytelna informacja następującej treści:

⁷ Osoba o ograniczonej możliwości poruszania się, to osoba, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu z powodu jakiejkolwiek fizycznej niepełnosprawności (zmysłowej lub ruchowej, stałej lub czasowej), upośledzenia umysłowego, wieku lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, a której sytuacja wymaga specjalnej uwagi i przystosowania do potrzeb takiej osoby usług dostępnych dla wszystkich pasażerów - definicja art. 2 lit. i) Rozporządzenia nr 261/2004/WE.

Jeżeli odmówiono Państwu przyjęcia na pokład lub Państwa lot został odwołany lub opóźniony o co najmniej dwie godziny, możecie Państwo poprosić obsługę na stanowisku odpraw lub w punkcie przyjęć pasażerów na pokład samolotu o tekst określający przysługujące Państwu prawa, w szczególności w odniesieniu do odszkodowania i należytej Państwu pomocy.

W przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lotu obsługujący przewoźnik lotniczy ma obowiązek wręczyć każdemu pasażerowi, którego to dotyczy, pisemny komunikat o przepisach na temat odszkodowania i pomocy. Obowiązek ten dotyczy również sytuacji, kiedy lot jest opóźniony o co najmniej dwie godziny. Pasażer otrzymuje także pisemną informację o sposobach skontaktowania się z organem krajowym, odpowiedzialnym za wykonywanie postanowień *Rozporządzenia nr 261/2004/WE*. W przypadku osób niewidomych i niedowidzących, powyższe obowiązki przewoźnik lotniczy wykonuje za pomocą innych odpowiednich środków.

2.4.1.3. Ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności przewoźnika

Rozporządzenie nr 261/2004/WE stanowi, iż umowa zawarta z przewoźnikiem nie może zawierać postanowień ograniczających ani uchylających jego odpowiedzialności w stosunku do pasażerów. Jeżeli pomimo tego, wspomniane postanowienia zostaną zastosowane wobec pasażera, skutkiem czego zgodził się na odszkodowanie niższe od przewidzianego w niniejszym rozporządzeniu, może on podjąć niezbędne kroki przed sądami lub właściwymi organami w celu uzyskania odszkodowania uzupełniającego. Takie samo uprawnienie przysługuje pasażerowi, jeżeli nie został prawidłowo poinformowany przez przewoźnika o swoich prawach.

Pasażer ma również prawo do dochodzenia dalszego odszkodowania poza tym, które otrzymał na podstawie wspomnianego wyżej rozporządzenia. W takim przypadku odszkodowanie uzyskane na podstawie rozporządzenia może zostać potrącone z odszkodowania uzupełniającego. Jednakże trzeba pamiętać, iż powyższych uprawnień nie mają ochotnicy, którzy dobrowolnie zrezygnowali z rezerwacji.

Należy mieć na względzie, iż w preambule niniejszego rozporządzenia wskazano, że zobowiązania przewoźników lotniczych powinny być ograniczone lub ich odpowiedzialność wyłączona w przypadku, gdy zdarzenie jest spowodowane zaistnieniem

nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków. Chodzi tu np. o destabilizację polityczną, warunki meteorologiczne uniemożliwiające dany lot, zagrożenie bezpieczeństwa oraz strajki. Z zaistnieniem *nadzwyczajnych okoliczności* będziemy mieli do czynienia, gdy decyzja kierownictwa lotów w stosunku do danego samolotu spowodowała danego dnia powstanie dużego opóźnienia, przełożenie lotu na następny dzień albo odwołanie jednego lub więcej lotów tego samolotu, pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków przez zainteresowanego przewoźnika, by uniknąć tych opóźnień lub odwołań lotów. Kwestia zrozumienia pojęcia *nadzwyczajnych okoliczności* jest bardzo istotna z punktu widzenia pasażerów, bowiem ich zaistnienie powoduje wyłączenie albo ograniczenie obowiązków przewoźnika względem pasażera. Praktyka wskazuje na występowanie takich okoliczności, jak choćby chmura pyłu wulkanicznego unosząca się znad Islandii, która w roku 2011 spowodowała paraliż w ruchu lotniczym, między innymi nad krajami europejskimi.

W sytuacji powoływania się przewoźnika na zaistnienie *nadzwyczajnych okoliczności* należy zbadać, czy zaistniała sytuacja faktycznie jest wyjątkowa. Dla przykładu, za nadzwyczajne okoliczności nie można uznać problemu technicznego samolotu, który spowodował odwołanie lotu, jeśli jest następstwem normalnego wykonania działalności przewoźnika. Przestrzeganie przez przewoźnika lotniczego minimalnych wymogów w zakresie przeglądów samolotu samo w sobie nie wystarcza dla wykazania, że ten przewoźnik podjął *wszelkie racjonalne środki*, co w konsekwencji zwalniałoby go z ciążącego na nim obowiązku wypłacenia odszkodowania.⁸ Wskazać należy, iż za *nadzwyczajne okoliczności* można natomiast uznać sytuację, w której już po odprawie pasażerskiej nastąpiła usterka samolotu, której nie można było od razu usunąć, a zagrażała bezpieczeństwu lotu.⁹

⁸ Wyrok Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości z dnia 22 grudnia 2008r. sygn. akt: C 549/07, <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62007J0549:PL:HTML>; por. wyrok Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości z dnia 19 listopada 2009 roku, sygn. akt: C-402/07 i C-432/07 <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62007J0402:PL:HTML>.

⁹ Wyrok Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie z dnia 15 czerwca 2006 roku, sygn. akt: VI SA/Wa 749/06.

2.4.1.4. Organ krajowy kontrolujący wykonywanie *Rozporządzenia nr 261/2004/WE*

W celu realizacji praw pasażerów, każde Państwo Członkowskie wyznacza organ odpowiedzialny za wykonywanie postanowień *Rozporządzenia nr 261/2004/WE* w odniesieniu do lotów z lotnisk znajdujących się na jego terytorium oraz lotów z krajów trzecich na te lotniska. Zgodnie z art. 205a *Prawa lotniczego* organem kontrolującym przestrzeganie przepisów niniejszego rozporządzenia - a w szczególności rozpatrującym **skargi** na odwołanie, opóźnienie lotu i odmowę wpuszczenia na pokład samolotu - jest *Prezes ULC*. Skargi te rozpatrywane są przez wyodrębnioną komórkę organizacyjną Urzędu Lotnictwa Cywilnego - Komisję Ochrony Praw Pasażerów. Szerzej o kompetencjach *Prezesa ULC* będzie mowa w Podrozdziale 2.5.1.

2.4.1.5. Odmowa przyjęcia na pokład

Przez odmowę przyjęcia na pokład (tzw. *overbooking* - sytuacja, w której liczba dokonanych rezerwacji jest większa, niż liczba dostępnych miejsc na pokładzie samolotu) rozumie się odmowę przewozu pasażerów danym lotem, pomimo że stawili się oni do wejścia na pokład w czasie określonym na piśmie, a w przypadku nieokreślenia czasu - nie później niż 45 minut przed ogłoszoną godziną odlotu. **Jednakże przewoźnik może odmówić przyjęcia na pokład bez ponoszenia tego konsekwencji, jeśli odmowa jest racjonalnie uzasadniona, w szczególności przyczynami związanymi ze zdrowiem pasażerów, wymogami bezpieczeństwa lub niewłaściwymi dokumentami podróжными.** Należy pamiętać, że pasażer jest odpowiedzialny za posiadanie ważnych dokumentów, które upoważniają go do przebywania w państwie, do którego udaje się samolotem. Nadto, dla przykładu przewoźnik może odmówić przelotu kobiecie w zaawansowanej ciąży, jeśli nie przedłoży ona informacji od lekarza, stwierdzającej iż lot nie zagraża jej zdrowiu. Pasażer ma również bezwzględny obowiązek przestrzegania zasad bezpieczeństwa zarówno na lotnisku, jak i na pokładzie samolotu. Dowódca samolotu - pilot posiada uprawnienia do wydawania poleceń i ich egzekwowania, nawet do podjęcia decyzji o usunięciu pasażera z pokładu. Kiedy pasażer w trakcie lotu dopuści się naruszenia przepisów bezpieczeństwa, dowódca może zadecydować o powrocie do miejsca wylotu lub o wcześniejszym lądowaniu na koszt tego pasażera.

W sytuacji, kiedy obsługujący przewoźnik lotniczy ma uzasadnione powody, aby przewidywać odmowę przyjęcia na pokład, powinien on najpierw wezwać ochotników do rezygnacji z ich rezerwacji w zamian za określone korzyści. Uzgadniane są one pomiędzy danym pasażerem a przewoźnikiem lotniczym obsługującym dany lot. Pasażerowie - ochotnicy, obok wspomnianych korzyści, mają prawo domagania się zwrotu w terminie siedmiu dni pełnego kosztu biletu po cenie, za jaką został kupiony, za część lub części nie odbytej podróży oraz za część lub części już odbyte, jeżeli lot nie służy już dłużej jakimkolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży pasażera, ewentualnie wraz z lotem powrotnym do pierwszego miejsca odlotu, w najwcześniejszym możliwym terminie. Jeśli konsument nie skorzysta z powyższego uprawnienia, a odmówiono mu wpuszczenia na pokład, **może żądać dokonania zmiany planu podróży**, na porównywalnych warunkach, do miejsca docelowego, w najwcześniejszym możliwym terminie albo zmiany planu podróży, na porównywalnych warunkach, do miejsca docelowego, w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera, w zależności od dostępności wolnych miejsc w samolocie. Wybór lotu zawsze należy do pasażera. Przy czym pasażer nie jest ograniczony do połączeń obsługującego przewoźnika lotniczego, co oznacza, że może wybrać lot realizowany przez innego przewoźnika.

W przypadku umieszczenia pasażera w klasie wyższej niż ta, na którą został wykupiony bilet, przewoźnik nie może się domagać jakiegokolwiek dodatkowej zapłaty. Natomiast, jeśli przewoźnik umieści pasażera w klasie niższej niż ta, na którą został wykupiony bilet, zwraca od 30 do 75 proc. ceny biletu w zależności od długości lotu.¹⁰

Zwrot pełnego kosztu biletu, za część lub części nie odbytej podróży oraz za część lub części już odbyte ma również zastosowanie do pasażerów, których lot stanowi część imprezy turystycznej, z wyjątkiem prawa do zwrotu należności, gdy to prawo wynika z Dyrektywy 90/314/EWG.

W sytuacji, gdy w danym mieście lub regionie znajduje się kilka lotnisk, obsługujący przewoźnik lotniczy oferuje pasażerowi lot na inne lotnisko niż to, do którego została zrobiona rezerwacja, ponosząc koszty transportu pasażera z tego innego lotniska na lotnisko, do którego została zrobiona rezerwacja lub na inne pobliskie miejsce uzgodnione z pasażerem np. do stacji metra, czy centrum miasta.

¹⁰ 30 proc. ceny biletu w przypadku wszystkich lotów o długości do 1 500 kilometrów.

Jeżeli liczba ochotników nie pozwala na przyjęcie na pokład pozostałych pasażerów z rezerwacjami, wówczas obsługujący przewoźnik lotniczy może wbrew woli pasażerów odmówić przyjęcia ich na pokład. W takim przypadku, obsługujący przewoźnik lotniczy udziela pasażerom pomocy (zwraca kwoty za bilet, proponuje lot alternatywny). Ponadto pasażerowie otrzymują bezpłatnie posiłki oraz napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania (np. w postaci bonu na obiad w restauracji na lotnisku), zakwaterowanie w hotelu w przypadku, gdy występuje konieczność pobytu przez jedną albo więcej nocy, lub gdy zachodzi konieczność pobytu dłuższego, niż planowany przez pasażera, a także transport pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania (hotelem lub innym). Ponadto, pasażerom bezpłatnie przysługują dwie rozmowy telefoniczne, dwa dalekopisy, dwie przesyłki faksowe lub e-mailowe. Należy wskazać, iż oprócz powyższego, w sytuacji odmowy przyjęcia pasażerów na pokład wbrew ich woli, przewoźnik lotniczy niezwłocznie wypłaca im **odszkodowanie w wysokości od 250 do 600 EUR** w zależności od długości lotu.¹¹

Przy określaniu odległości, podstawą jest ostatni cel lotu, do którego przybycie pasażera nastąpi po czasie planowego przylotu na skutek opóźnienia spowodowanego odmową przyjęcia na pokład. Odległości mierzone są metodą trasy po ortodromie.¹²

Jeżeli pasażerom zaoferowano zmianę planu podróży do ich miejsca docelowego na alternatywny lot, którego czas przylotu nie przekracza planowego czasu przylotu pierwotnie zarezerwowanego lotu, przewoźnik ma prawo w określonych przypadkach do pomniejszenia odszkodowania o 50 proc.

Wszelkie zwroty dokonywane są przez przewoźnika gotówką, elektronicznym przelewem bankowym, przekazem bankowym lub czekami bankowymi, albo - za pisemną zgodą pasażera - w bonach i/lub w formie innych usług.

¹¹ 250 EUR dla wszystkich lotów o długości do 1 500 kilometrów, 400 EUR dla wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1 500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości od 1 500 do 3 500 kilometrów, 600 EUR dla wszystkich innych lotów niż określone wyżej.

¹² Ortodroma jest to najkrótsza droga pomiędzy dwoma punktami na powierzchni kuli biegnąca po jej powierzchni.

2.4.1.6. Odwołanie lotu

Zgodnie z *Rozporządzeniem nr 261/2004/WE* odwołanie lotu oznacza nie odbycie się lotu, który był uprzednio planowany i na który zostało zarezerwowane przynajmniej jedno miejsce. W przypadku odwołania lotu, pasażerowie, których to dotyczy, otrzymują pomoc od obsługującego przewoźnika lotniczego, tzn. mają **prawo żądania zwrotu w terminie siedmiu dni pełnego kosztu biletu** po cenie, za jaką został kupiony, za część lub części nie odbytej podróży oraz za część lub części już odbyte, jeżeli lot nie służy już dłużej jakimkolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży pasażera, ewentualnie wraz z lotem powrotnym do pierwszego miejsca odlotu, w najwcześniejszym możliwym terminie. W przypadku, **kiedy konsument nie skorzysta z prawa do zwrotu ceny, może domagać się od przewoźnika zmiany planu podróży**, na porównywalnych warunkach, do miejsca docelowego, w najwcześniejszym możliwym terminie lub zmiany planu podróży, na porównywalnych warunkach, do ich miejsca docelowego, w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera, w zależności od dostępności wolnych miejsc w samolocie. To pasażer wybiera spośród dostępnych połączeń konkretny lot, niezależnie od tego, jaki przewoźnik realizuje ten lot.

Jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy umieści pasażera w klasie wyższej niż ta, na którą został wykupiony bilet, przewoźnik nie może się domagać jakiegokolwiek dodatkowej zapłaty. Natomiast, jeśli umieści pasażera w klasie niższej niż ta, na którą został wykupiony bilet zwraca od 30 do 75 proc. ceny biletu w zależności od długości lotu.¹³

Zwrot pełnego kosztu biletu, za część lub części nie odbytej podróży oraz za część lub części już odbyte ma również zastosowanie do pasażerów, których lot stanowi część imprezy turystycznej, z wyjątkiem prawa do zwrotu należności, gdy to prawo wynika z dyrektywy 90/314/EWG.

Jeśli w danym regionie lub mieście znajduje się kilka lotnisk, obsługujący przewoźnik lotniczy oferuje pasażerowi lot na inne lotnisko niż to, do którego została zrobiona rezerwacja, obsługujący przewoźnik lotniczy ponosi koszt transportu pasażera z tego innego lotniska na lotnisko, do którego została zrobiona rezerwacja lub na inne

¹³ 30 proc. ceny biletu w przypadku wszystkich lotów o długości do 1 500 kilometrów.

pobliskie miejsce uzgodnione z pasażerem. Pasażer może żądać przewiezienia do centrum miasta, czy też na stację metra, dworzec kolejowy.

Oprócz powyższego, pasażerowie otrzymują bezpłatnie: posiłki oraz napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania, dwie rozmowy telefoniczne, dwa dalekopisy, dwie przesyłki faksowe lub e-mailowe. W przypadku zmiany trasy, gdy racjonalnie spodziewany czas startu nowego lotu ma nastąpić co najmniej jeden dzień po planowanym starcie odwołanego lotu, przysługuje zakwaterowanie w hotelu w przypadku, gdy występuje konieczność pobytu przez jedną albo więcej nocy, lub gdy zachodzi konieczność pobytu dłuższego, niż planowany przez pasażera, a także transport pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania (hotelem lub innym).

Pasażerowie mają również **prawo do odszkodowania w wysokości od 250 do 600 EUR w zależności od długości lotu.**¹⁴

Przy określaniu odległości, podstawą jest ostatni cel lotu, do którego przybycie pasażera nastąpi po czasie planowego przylotu na skutek opóźnienia spowodowanego odwołaniem lotu. Odległości mierzone są metodą trasy po ortodromie.

Jeżeli pasażerom zaoferowano zmianę planu podróży do ich miejsca docelowego na alternatywny lot, którego czas przylotu nie przekracza planowego czasu przylotu pierwotnie zarezerwowanego lotu, ma prawo w określonych przypadkach do pomniejszenia odszkodowania o 50 proc.

Należy pamiętać, iż odszkodowanie nie przysługuje, w przypadku, gdy pasażerowie zostali poinformowani o odwołaniu co najmniej dwa tygodnie przed planowanym czasem odlotu lub w okresie od dwóch tygodni do siedmiu dni przed planowym czasem odlotu i zaoferowano im zmianę planu podróży, umożliwiającą im wylot najpóźniej dwie godziny przed planowym czasem odlotu i dotarcie do ich miejsca docelowego najwyżej cztery godziny po planowym czasie przylotu. Prawo do odszkodowania nie przysługuje również w przypadku, kiedy pasażerowie otrzymali informację o odwołaniu lotu w okresie krótszym niż siedem dni przed planowym czasem odlotu i zaoferowano im zmianę planu podróży, umożliwiającą wylot nie więcej niż godzinę przed planowym czasem odlotu i dotarcie do ich miejsca docelowego najwyżej dwie godziny po planowym czasie przylotu. Zaznaczyć

¹⁴ 250 EUR dla wszystkich lotów o długości do 1 500 kilometrów, 400 EUR dla wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1 500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości od 1 500 do 3 500 kilometrów, 600 EUR dla wszystkich innych lotów niż określone wyżej.

trzeba, że to na przewoźniku ciąży obowiązek wykazania tego, czy i kiedy pasażerowie zostali poinformowani o odwołaniu lotu. Pasażer nie musi niczego udowadniać.

Gdy pasażerowie zostali poinformowani o odwołaniu lotu, powinni otrzymać również wyjaśnienie dotyczące możliwości alternatywnego połączenia. Przy czym przewoźnik będzie zwolniony z obowiązku zapłaty odszkodowania jeżeli może udowodnić, że odwołanie lotu jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków (więcej na ten temat na str. 21 i 22).

Odwołanie lotu dotyczy nie tylko sytuacji, gdy odlot danego samolotu wcale nie następuje, ale obejmuje również przypadek, w którym samolot wprawdzie wystartował, ale następnie, z jakichkolwiek względów zawrócił na lotnisko wylotu, a jego pasażerowie zostali przeniesieni na inne loty. Powyższe skutkuje uznaniem, że zaplanowany lot nie został w ogóle wykonany. Istnieje pogląd, iż pasażerom przysługuje możliwość dochodzenia przed sądem krajowym jako dalszego odszkodowania - zadośćuczynienia za krzywdę doznaną w związku z niewykonaniem umowy przewozu lotniczego, na zasadach przewidzianych w *Konwencji Montrealskiej* lub w prawie krajowym. Powyższe wywodzone jest z faktu, iż dalsze odszkodowanie służy uzupełnieniu stosowania ustandaryzowanych i natychmiastowych rozwiązań przewidzianych *Rozporządzeniem nr 261/2004/WE*. Co za tym idzie, to dalsze odszkodowanie umożliwia otrzymanie przez pasażerów rekompensaty za całość szkody i krzywdy poniesionych wskutek naruszenia przez przewoźnika lotniczego jego zobowiązań umownych, na warunkach i w granicach przewidzianych w *Konwencji Montrealskiej* lub w prawie krajowym. W przypadku, kiedy przewoźnik lotniczy narusza obowiązek zapewnienia pomocy (zwrot kosztów biletu lub zmiana planu podróży do ostatecznego miejsca przeznaczenia, pokrycie kosztów transferu między lotniskiem przybycia a lotniskiem pierwotnie przewidzianym) oraz narusza obowiązek pokrycia kosztów (posiłku, zakwaterowania i komunikacji), wynikających z *Rozporządzenia nr 261/2004/WE*, pasażerowie są uprawnieni do wystąpienia z żądaniem odszkodowania. Niemniej jednak, w zakresie, w jakim te odszkodowania wynikają bezpośrednio z rozporządzenia, nie mogą zostać uznane za należące do dalszego odszkodowania.¹⁵

¹⁵ Wyrok Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości z dnia 13 października 2011 roku, sygn. akt: C-83/10, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2011:355:0004:0005:PL:PDF>.

Wszelkie zwroty, o których była mowa wyżej, przewoźnik dokonuje gotówką, elektronicznym przelewem bankowym, przekazem bankowym lub czekami bankowymi, albo - za pisemną zgodą pasażera - w bonach i/lub w formie innych usług.

2.4.1.7. Opóźnienie

Konwencja Montrealska oraz *Rozporządzenie nr 261/2004/WE* nie definiują pojęcia „opóźnienie”. Z praktyki wiadomo, iż przyczyn opóźnień w realizacji lotów może być wiele, jak chociażby: warunki pogodowe, strajki obsługi technicznej, wypadki na płycie lotniska, przyczyny leżące po stronie obsługi naziemnej, kwestie związane z bezpieczeństwem i itp.

Konwencja Montrealska w zakresie opóźnienia wskazuje jedynie, iż przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę spowodowaną opóźnieniem w przewozie pasażerów, bagażu lub towarów. Jednakże przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkodę spowodowaną opóźnieniem, jeżeli udowodnił, że on sam i osoby za niego działające podjęli wszelkie środki, jakich można było oczekiwać, w celu uniknięcia szkody albo, że podjęcie takich środków było dla nich niemożliwe. Zgodnie z art. 22 *Konwencji Montrealskiej*, w przypadku szkody spowodowanej opóźnieniem w przewozie pasażerów, odpowiedzialność przewoźnika jest w przypadku każdego pasażera ograniczona do 4 150 Specjalnych Praw Ciągnięcia (SDR).¹⁶ Należy zauważyć, iż *Konwencja Montrealska* nie przewiduje wypłaty odszkodowania z samego faktu zaistnienia opóźnienia. Odszkodowanie jest nierozdzielnie powiązane ze szkodą, w przypadku, gdy szkoda z tytułu opóźnienia nie zaistniała, brak jest podstaw do wypłacenia odszkodowania. Odmienne uregulowano tę kwestię w *Rozporządzeniu nr 261/2004/WE*, o którym szerzej mowa będzie poniżej. Otóż pasażer na gruncie wyżej wskazanego rozporządzenia będzie mógł dochodzić pełnego zwrotu kosztu biletu, w przypadku, gdy nie poniósł żadnej szkody.

Szczegółowe unormowanie odnoszące się do opóźnień lotów zawarte jest w *Rozporządzeniu nr 261/2004/WE*. I tak, w przypadku uzasadnionego powodu, by przewidywać, że lot będzie opóźniony w stosunku do planowanego o dwie lub więcej

¹⁶ Special Drawing Rights - jednostka monetarna wprowadzona do Protokołów Montrealskich z 1975 roku, zamiast franka w złocie (FP); aktualny kurs SDR znajduje się na oficjalnej stronie internetowej Narodowego Banku Polskiego www.nbp.pl, kurs ten zmienia się codziennie; średni kurs 1 SDR na 04.05.2012 roku wyniósł 4,9330 złotych.

godzin w przypadku lotów do 1 500 kilometrów lub o trzy lub więcej godzin w przypadku wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1 500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości pomiędzy 1 500 a 3 500 kilometrów lub o cztery lub więcej godzin w przypadku wszystkich innych lotów niż loty określone wyżej, **pasażerom przysługują określone prawa**. W powyższych okolicznościach pasażer otrzyma bezpłatne posiłki oraz napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania, bezpłatne dwie rozmowy telefoniczne, dwa dalekopisy, dwie przesyłki faksowe lub e-mailowe. Ponadto, w przypadku dalszego opóźnienia, gdy oczekiwany w sposób uzasadniony czas odlotu nastąpi co najmniej dzień po terminie poprzednio zapowiedzianego odlotu, pasażerowi przysługuje zakwaterowanie w hotelu w przypadku, gdy występuje konieczność pobytu przez jedną albo więcej nocy, lub gdy zachodzi konieczność pobytu dłuższego niż planowany przez pasażera. Pasażerowi należy się również transport pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania (hotelem lub innym).

W przypadku, **gdy opóźnienie wynosi co najmniej pięć godzin, pasażerowie mają prawo do zwrotu w terminie siedmiu dni pełnego kosztu biletu** po cenie, za jaką został kupiony, za część lub części nie odbytej podróży oraz za część lub części już odbyte, jeżeli lot nie służy już dłużej jakiegokolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży pasażera, ewentualnie wraz z lotem powrotnym do pierwszego miejsca odlotu, w najwcześniejszym możliwym terminie. Przy czym, jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy umieści pasażera w klasie wyższej niż ta, na którą został wykupiony bilet, pasażer nie może się domagać jakiegokolwiek dodatkowej zapłaty. Natomiast, jeśli umieści pasażera w klasie niższej niż ta, na którą został wykupiony bilet, to w terminie siedmiu dni, zwraca od 30 do 75 proc. ceny biletu w zależności od długości lotu.¹⁷

W każdym przypadku, pomoc jest oferowana w ramach limitów czasowych określonych powyżej w odniesieniu do poszczególnego przedziału odległości.

Wszelkie wypłaty dokonywane są przez przewoźnika gotówką, elektronicznym przelewem bankowym, przekazem bankowym lub czekami bankowymi, albo - za pisemną zgodą pasażera - w bonach i/lub w formie innych usług.

Wskazać należy, iż opóźniony lot, niezależnie od czasu trwania opóźnienia, nawet gdy jest ono duże, nie może zostać uznany za odwołany, jeżeli jest realizowany zgodnie

¹⁷ 30 proc. ceny biletu w przypadku wszystkich lotów o długości do 1 500 km.

z pierwotnie przewidzianym przez przewoźnika lotniczego rozkładem. Jednakże dla celów domagania się odszkodowania, pasażerów opóźnionych lotów można traktować jak pasażerów lotów odwołanych. Warunkiem będzie poniesienie straty czasu wynoszącej trzy godziny lub więcej, tj. jeżeli pasażerowie przybędą do ich miejsca docelowego trzy godziny lub więcej po pierwotnie przewidzianej przez przewoźnika lotniczego godzinie przylotu. Niemniej, należy pamiętać, iż przewoźnik lotniczy będzie zwolniony z odpowiedzialności jeśli odwołanie lub duże opóźnienie lotu jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności,¹⁸ np. strajkiem załogi lotniska, śnieżycą, mgłą, uniemożliwiającym bezpieczną podróż (więcej na ten temat na str. 21 i 22).

Mając na uwadze powyższe, należy wskazać, iż na tle *Konwencji Montrealskiej* i *Rozporządzenia nr 261/2004/WE* występują problemy z interpretacją opóźnienia i wynikającej z tego faktu odpowiedzialności przewoźnika. Powszechnie przyjęło się, iż opóźnienie musi być znaczne, a przewoźnik musi dążyć należytej staranności w celu pospiesznego wykonania przewozu. Wydaje się, iż ogólne ujęcie opóźnienia ma na celu umożliwienie sądom krajowym dokonywania jego interpretacji w każdym indywidualnym przypadku.

2.4.2. Odpowiedzialność za szkody na osobie pasażera

Jak już wcześniej wspomniano, odpowiedzialność przewoźnika, w tym za szkody na osobie, określona jest w przepisach *Konwencji Montrealskiej*. Zgodnie z jej uregulowaniami, przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą w razie śmierci albo uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia pasażera, jeżeli tylko wydarzenie, które spowodowało śmierć, uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia, miało miejsce na pokładzie samolotu lub podczas wszelkich czynności związanych z wsiadaniem lub wysiadaniem. Czynności związane z wsiadaniem i wysiadaniem rozpoczynają się w chwili, gdy pasażer opuszcza budynek dworca lotniczego (terminalu) i wchodzi na płytę lotniska, udając się (z reguły autobusem lub tzw. rękawem) do samolotu, i odwrotnie - gdy po przylocie opuszcza płytę lotniska, udając się do budynku dworca lotniczego.¹⁹

¹⁸ Wyrok Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości z dnia 19 listopada 2009r roku, sygn. akt: C-402/07 i C-432/07, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62007J0402:PL:HTML>.

¹⁹ M. Nesterowicz, *Prawo (...)*, op.cit., s. 188.

Przy ocenie, czy wypadek zdarzył się podczas wsiadania czy wysiadania bierze się pod uwagę następujące czynniki:

- a) miejsce wypadku,
- b) działanie pasażera w momencie wypadku,
- c) opieka przewoźnika podczas wypadku.²⁰

W zakresie odpowiedzialności *Konwencja Montrealska* wprowadziła dwuetapowy system odpowiedzialności (art. 21 *Konwencji Montrealskiej*), które rozgranicza wysokość żadanego odszkodowania:

- a) **w przypadku roszczeń do wysokości 100 000 SDR** - przewoźnik nie może kwestionować swojej odpowiedzialności; nie może on uwolnić się lub ograniczyć swojej odpowiedzialności nawet w sytuacji, gdy nie zawinił on sam ani osoby za niego działające (odpowiedzialność na zasadzie ryzyka);
- b) **w przypadku roszczeń przewyższających 100 000 SDR** - przewoźnik odpowiada (zasada winy domniemanej), chyba że:
 - udowodni brak zaniedbania lub winy ze strony swojej albo osób za niego działających albo osoby trzeciej albo
 - udowodni, że szkoda została spowodowana wyłącznie niedbalstwem albo innym niewłaściwym działaniem osoby trzeciej.

Ponadto, w żadnym z wyżej opisanych przypadków, przewoźnik nie poniesie odpowiedzialności w takim zakresie, w jakim pasażer przyczynił się do powstania szkody na osobie (art. 20 *Konwencji Montrealskiej*).

²⁰ M. Polkowska, *Prawa pasażerów(...)*, op.cit., s. 135.

Tabela nr 1. Odpowiedzialność przewoźnika za szkody na osobie na gruncie Konwencji Montrealskiej

Nieograniczona odpowiedzialność w przewozie osób na gruncie <i>Konwencji Montrealskiej</i>	
Etap I	Etap II
Reżim odpowiedzialności obiektywnej. Przewoźnik nie może wyłączyć lub ograniczyć swej odpowiedzialności.	Reżim odpowiedzialności opartej na zasadzie winy domniemanej. Przewoźnik może uwolnić się od odpowiedzialności, udowadniając przestanki z art.21 ust.2 <i>Konwencji Montrealskiej</i>
Szkody nieprzekraczające 100 000 SDR	Szkody powyżej 100 000 SDR

Źródło: A. Konert, *Odpowiedzialność cywilna przewoźnika lotniczego*.

Dla lepszego zobrazowania wyżej przywołanych zasad odpowiedzialności przewoźnika za szkody na osobie, można posłużyć się opisem przykładowej sytuacji. Mianowicie, pasażer twierdzi, że przy wysiadaniu z samolotu poniósł szkodę w wysokości 300 000 SDR, którą może udowodnić. W tej sytuacji pasażerowi przysługuje zagwarantowana kwota 100 000 SDR. W pozostałym zaś zakresie żądania, tj. 200 000 SDR sytuacja zależeć będzie od wyników podjętej przez przewoźnika obrony. Nie zapłaci on pasażerowi żądanej kwoty, jeśli udowodni, że:

- pasażer przyczynił się do powstania szkody albo
- szkody takiej nie spowodowało niedbalstwo albo inne niewłaściwe działanie lub zaniechanie przewoźnika lub osób za niego działających albo
- szkoda została spowodowana wyłącznie niedbalstwem albo innym działaniem osoby trzeciej.

Jeśli przewoźnik nie będzie w stanie udowodnić żadnej z powyższych przestanek, to poszkodowany otrzyma odszkodowanie w żądanej wysokości, tj. 300 000 SDR.

W przedmiotowych rozważaniach należy także poruszyć kwestię odpowiedzialności przewoźnika umownego (ten z którym konsument zawarł umowę) i faktycznego (ten, który faktycznie wykonuje przewóz). Mianowicie przewoźnik umowny ponosi odpowiedzialność

w odniesieniu do całego przewozu przewidzianego w umowie, przewoźnik faktyczny natomiast w zakresie przewozu, który wykonuje. Ponoszą oni wspólną odpowiedzialność (na zasadach solidarności na podstawie art. 41 *Konwencji Montrealskiej*).

Przy omawianiu problematyki odpowiedzialności nie można pominąć **systemu szybkich wypłat zaliczkowych**, które wprowadziło *Rozporządzenie nr 2027/1997/WE*. Przyznanie tych zaliczek osobom uprawnionym do dochodzenia odszkodowania, ma za zadanie zaspokojenie pilnych potrzeb ekonomicznych - pokrycia kosztów powstających natychmiast po wypadku lotniczym. Wypłaty zaliczek przewidywała też *Konwencja Montrealska*, nie przesądzając jednak ich wysokości. Zgodnie zaś z *Rozporządzeniem nr 2027/1997/WE* zaliczka taka nie może być niższa, niż równowartość 16 000 SDR wyrażona w euro, na jednego pasażera w przypadku śmierci. Przewoźnik lotniczy dokonuje wypłaty stosownej kwoty niezwłocznie, nie później, niż w ciągu piętnastu dni po ustaleniu osoby uprawnionej w wysokości proporcjonalnej do doznanych trudności. Podkreślić jednakże należy, że wypłata zaliczki nie stanowi uznania odpowiedzialności i może stanowić rekompensatę późniejszych sum wypłaconych na podstawie odpowiedzialności ponoszonej przez przewoźnika lotniczego. Zaliczka nie podlega zwrotowi, chyba że przewoźnik udowodni przyczynienie się pasażera do powstałej szkody, a także w sytuacji, gdy osoba, która otrzymała tę zaliczkę, okaże się osobą nieuprawnioną do odszkodowania (art.5 *Rozporządzenia nr 2027/1997/WE*).

Odpowiedzialność cywilna przewoźnika lotniczego obejmuje szkody powstałe w przypadku śmierci, uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia pasażera. Nadmienić także należy, iż *Konwencja Montrealska* nie dotyczy szkód karnych, które powstały w wyniku popełnienia przestępstwa, ani nie mających charakteru odszkodowawczego (kompensacyjnego).²¹ Na gruncie takich uregulowań pojawiają się wątpliwości odnośnie możliwości dochodzenia zadośćuczynienia za krzywdy i straty moralne doznane w związku z krajowym przewozem lotniczym. Doktryna i orzecznictwo wskazuje na trudności w kwestii dochodzenia roszczeń z tytułu szkód na umyśle (*mental injures*), jakich może doznać pasażer. Przeważający jest pogląd, że nie należy szkód na umyśle wymieniać, a powinny być objęte odpowiedzialnością przewoźnika lotniczego tylko wówczas, gdy wiążą się z uszkodzeniem ciała czy rozstrojem zdrowia - fizycznego lub psychicznego.²² Jednakże przepisy *Konwencji Montrealskiej* nie wyłączają wprost możliwości dochodzenia

²¹ M. Polkowska, *Prawa pasażerów(...)*, op.cit., s. 135.

²² M. Żylicz, *Prawo lotnicze (...)*, op.cit., s.393.

zadośćuczynienia za krzywdy i straty moralne na gruncie prawa krajowego, co daje pole do rozstrzygnięć dla sądów powszechnych stosownie do rozmiarów krzywdy czy strat moralnych w każdym indywidualnym przypadku.

Zakres niniejszego badania ograniczony jest do przewozów krajowych, a więc odbywających się w granicach Rzeczypospolitej Polskiej. Stąd też właściwe do rozstrzygania sporów będą sądy powszechne w Polsce i zastosowanie znajdą polskie zasady procesowe, a więc *k.p.c.* Wyjątkiem będzie sytuacja, gdy przykładowo powództwo będzie chciał wnieść obywatel polski zamieszkujący w Niemczech, gdyż w takim przypadku powództwo o odszkodowanie można wnieść do sądu niemieckiego, czyli sądu miejsca zamieszkania poszkodowanego, w którym w czasie wypadku, pasażer miał miejsce zamieszkania, jeśli przewoźnik wykonuje do tej miejscowości loty.

Zgodnie z uregulowaniami *Konwencji Montrealskiej* prawo dochodzenia odszkodowania wygasa, jeżeli powództwo nie zostało wniesione w okresie dwóch lat, licząc od dnia przybycia do miejsca przeznaczenia lub od dnia, w którym samolot powinien był przybyć, albo od dnia, w którym przewóz został zatrzymany.

2.4.3. Odpowiedzialność za bagaż pasażera

Odpowiedzialność za bagaż pasażera również podlega przepisom *Konwencji Montrealskiej*. Zgodnie z jej zapisami przewoźnik powinien wydać pasażerowi kupon identyfikacyjny na każdą sztukę zarejestrowanego bagażu. Bagaż rejestrowany oznacza bagaż, nad którym przewoźnik przejął pieczę. Bagaż nierejestrowany oznacza zaś bagaż podręczny, za który odpowiedzialność ponosi pasażer.

Konwencja Montrealska wskazuje, iż przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą w razie zniszczenia, zaginięcia lub uszkodzenia bagażu zarejestrowanego, jeżeli wystąpiła ona na pokładzie statku powietrznego lub w czasie, gdy zarejestrowany bagaż pozostawał pod opieką przewoźnika. Momentem rozpoczęcia odpowiedzialności przewoźnika co do bagażu zarejestrowanego jest chwila jego zarejestrowania, czyli oddania go przewoźnikowi, a końcem - w przypadku uszkodzenia lub zniszczenia - moment odbioru bagażu.²³ Jednakże przewoźnik nie jest odpowiedzialny

²³ A. Konert, *Odpowiedzialność cywilna przewoźnika lotniczego*, lex online.

w przypadku i w zakresie, w jakim szkoda wynika z naturalnych właściwości, jakości lub wad własnych bagażu. W przypadku bagażu niezarejestrowanego, łącznie z przedmiotami osobistymi, przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy albo z winy osób za niego działających (np. przez członka załogi).

Zaginięcie bagażu przyjmuje się, gdy bagaż nie przybył z upływem dwudziestu jeden dni od dnia, w którym powinien przybyć. W takim przypadku pasażer może dochodzić swoich praw wynikających z umowy przewozu. Przewoźnik może również całkowicie lub częściowo uwolnić się od odpowiedzialności, jeśli udowodni, że szkoda została spowodowana przez osobę domagającą się odszkodowania lub że osoba ta przyczyniła się do jej powstania (art. 20 *Konwencji Montrealskiej*).

Przewoźnik ponosi także odpowiedzialność za szkodę spowodowaną opóźnieniem w przewozie bagażu, chyba że udowodni, że on sam i osoby za niego działające podjęły wszelkie środki, jakich można było oczekiwać, w celu uniknięcia szkody, albo że podjęcie takich środków było dla nich niemożliwe (art.19 *Konwencji Montrealskiej*). Podkreślenia wymaga fakt, iż przewoźnik ponosi odpowiedzialność nie za samo opóźnienie, ale za szkodę powstałą w jego wyniku.

Konwencja Montrealska wprowadziła zasadę ograniczonej odpowiedzialności przewoźnika lotniczego w przypadku szkody spowodowanej opóźnieniem, szkody w bagażu - a więc zniszczeniem, zagubieniem bądź uszkodzeniem. Dopuszcza się jednakże stwierdzenie, że odpowiedzialność przewoźnika może być trzyetapowa. Pierwszy etap odpowiedzialności jest obiektywny i odpowiedzialność przewoźnika jest ograniczona do 1 000 SDR na każdego pasażera, bez względu na wartość bagażu, czy winę lub brak winy przewoźnika.²⁴ Drugi etap odpowiedzialności występuje fakultatywnie, jeżeli pasażer w czasie oddawania zarejestrowanego bagażu przewoźnikowi złożył **specjalną deklarację interesu w dostawie** (czyli po prostu ubezpieczył swój bagaż). W takim przypadku przewoźnik odpowiada do wysokości zadeklarowanej przez pasażera kwoty, bez względu na winę, jednakże z możliwością zmniejszenia odpowiedzialności w przypadku udowodnienia, że wartość bagażu jest niższa, niż zadeklarowana przez pasażera.²⁵ Trzeci zaś etap dotyczy nieograniczonej odpowiedzialności przewoźnika w przypadku udowodnienia, że szkoda

²⁴ M. Polkowska, *Prawa pasażerów lotniczych. Kompendium*, Warszawa 2010, s.141.

²⁵ Ibidem, s.141.

została spowodowana z winy umyślnej przewoźnika lub osób za niego działających (np. członka załogi samolotu).

Ponadto, opisane ograniczenia, nie wyłączają dodatkowego zasądzenia przez sąd, zgodnie z prawem krajowym, kosztów sądowych i innych kosztów procesu oraz odsetek, chyba że przewoźnik zaproponował wypłatę kwoty w wysokości równej co najmniej zasądzonemu odszkodowaniu.

Tabela nr 2. Odpowiedzialność przewoźnika za bagaż na gruncie Konwencji Montrealskiej

Odpowiedzialność za bagaż na gruncie <i>Konwencji Montrealskiej</i>		
Etap I	Etap II	Etap III
Odpowiedzialność obiektywna. Przewoźnik nie może wyłączyć lub ograniczyć swej odpowiedzialności.	Odpowiedzialność fakultatywna - przy złożeniu przez pasażera specjalnej deklaracji interesu. Odpowiedzialność bez względu na winę, jednakże z możliwością zmniejszenia w przypadku udowodnienia mniejszej wartości bagażu niż zadeklarowana.	Odpowiedzialność z tytułu winy umyślnej. Przewoźnik odpowiada do pełnej wysokości szkody w przypadku spełnienia przesłanek z art. 22 ust.5 <i>Konwencji Montrealskiej</i> .
Szkody nieprzekraczające 1 000 SDR	Szkody wyższe - do wysokości zadeklarowanej kwoty	Odpowiedzialność nieograniczona .

Źródło: opracowanie własne UOKiK

Odebranie przez osobę uprawnioną zarejestrowanego bagażu bez zastrzeżeń oznacza, że bagaż został dostarczony w dobrym stanie. W razie **uszkodzenia**, należy zgłosić przewoźnikowi pisemną reklamację natychmiast po jego wykryciu nie później, niż w ciągu siedmiu dni od dnia odbioru bagażu zarejestrowanego. W razie **opóźnienia** pisemną reklamację należy zgłosić nie później, niż w ciągu dwudziestu jeden dni od dnia, w którym bagaż został oddany do dyspozycji tej osoby. Jeśli zaś nie zostanie złożone żadne zastrzeżenie w wyżej określonych terminach, nie może być podjęte żadne postępowanie przeciwko przewoźnikowi z wyjątkiem przypadku oszustwa z jego strony. (art. 31

Konwencji Montrealskiej). W przypadku zaś **zagubienia** bagażu pasażer może dochodzić swoich praw z tego tytułu, jeżeli zarejestrowany bagaż nie przybył z upływem dwudziestu jeden dni od dnia, w którym powinien przybyć (art. 17 ust. 3 *Konwencji Montrealskiej*).

Niezależnie od prawa do reklamacji, w przypadku stwierdzeniu zagubienia lub zniszczenia bagażu, przewoźnicy zalecają pasażerom wypełnianie na lotnisku **formularza nieprawidłowości bagażowej** tzw. **PIR-u** (Property Irregularity Report) zaraz po odbytym locie. Praktyka taka ma służyć wyeliminowaniu wątpliwości, mogących powstać po stronie przewoźnika, że uszkodzenie czy zagubienie bagażu nastąpiło w trakcie sprawowania przez przewoźnika pieczy nad bagażem konsumenta.

2.5. Ochrona konsumentów w przewozach lotniczych

2.5.1. Kompetencje Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego

Prezes ULC jest centralnym organem administracji rządowej w sprawach lotnictwa cywilnego. Zgodnie z art. 205a ust. 1 *Prawa lotniczego* *Prezes ULC* kontroluje przestrzeganie przepisów:

- a) *Rozporządzenia nr 261/2004/WE*,
- b) *Rozporządzenia nr 2111/2005/WE*,
- c) *Rozporządzenia nr 1107/2006/WE*.

W szczególności *Prezes ULC* rozpatruje **skargi**, na naruszenie przepisów *Rozporządzenia nr 261/2004/WE* oraz na naruszenie *Rozporządzenia nr 1107/2006/WE*. Rozpoznawaniem skarg zajmuje się wyodrębniona komórka organizacyjna *ULC* - **Komisja Ochrony Praw Pasażerów**. Kontrolę przestrzegania obowiązku informowania pasażerów przez obsługującego przewoźnika o przysługujących im prawach z tytułu odmowy przyjęcia na pokład, opóźnienia, odwołania lotu, podejmuje się z urzędu w ramach postępowania, o którym mowa w dziale II w rozdział 3 ustawy *Prawo lotnicze (Kontrola i postępowanie pokontrolne)*. Powyższe uprawnienia nie naruszają zadań i kompetencji Prezesa UOKiK, o których mowa w przepisach o ochronie konkurencji i konsumentów.

Skargi, w tym związane z naruszeniem przez przewoźnika lotniczego postanowień *Rozporządzenia nr 261/2004/WE*, można wnieść do Prezesa ULC po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego u przewoźnika lotniczego, tzn. nie wcześniej niż po upływie 30 dni od dnia złożenia reklamacji u przewoźnika, chyba że umowa przewozu lub regulamin przewozu określa krótszy termin do rozpatrzenia reklamacji. Skarga może być złożona w języku polskim lub angielskim. Formularz skargi dostępny jest na stronie internetowej Urzędu Lotnictwa Cywilnego.²⁶ Pasażer na złożenie skargi do Prezesa ULC, w związku z naruszeniem przepisów *Rozporządzenia nr 261/2004/WE*, ma 2 lata. Skarga powinna być wniesiona na piśmie oraz własnoręcznie podpisana przez wszystkich wnoszących, albo ich pełnomocnika. Skarga wniesiona drogą elektroniczną powinna być podpisana za pomocą kwalifikowanego podpisu elektronicznego.

Do skargi pasażer powinien załączyć następujące dokumenty:

- kopię reklamacji skierowanej do przewoźnika;
- kopię odpowiedzi przewoźnika na reklamację, albo oświadczenie, że nie została ona udzielona w terminie określonym w umowie, przewozu lub regulaminie przewozu;
- kopię potwierdzonej rezerwacji na dany lot;
- oświadczenie o zgodności kopii dokumentów, o których mowa powyżej, z oryginałami.

W wyniku rozpatrzenia skargi Prezes ULC stwierdza, w drodze decyzji administracyjnej:

- brak naruszenia prawa przez przewoźnika lotniczego albo
- naruszenie prawa przez przewoźnika lotniczego, określając zakres nieprawidłowości oraz nakładając karę pieniężną, natomiast w przypadku stwierdzenia naruszenia przepisu art. 7 (*Prawo do odszkodowania*), art. 8 ust. 1 lit. a (zwrot pełnego kosztu za bilet lub lot powrotny) lub art. 10 ust. 2 (umieszczenie w klasie niższej niż ta, na którą został wykupiony bilet)

²⁶ http://www.ulc.gov.pl/download/kopp/skarga_kopp_0411.pdf.

Rozporządzenie nr 261/2004/WE, określa również obowiązek i termin jego usunięcia.

Ciężar udowodnienia, że uprawnienia przysługujące pasażerowi na podstawie przepisów *Rozporządzenia nr 261/2004/WE*, *Rozporządzenia nr 2111/2005/WE*, *Rozporządzenia nr 1107/2006/WE*, nie zostały naruszone, obciąża przewoźnika lotniczego.

W tym miejscu należy wskazać, iż **Prezes ULC nie jest właściwy do rozpatrywania skarg związanych ze szkodą na bagażu**. Kwestie odpowiedzialności za bagaż uregulowane zostały w *Konwencji Montrealskiej*, o czym była już mowa w Podrozdziale 2.4.3.

Jeżeli przewoźnik działa z naruszeniem obowiązków lub warunków wynikających z przepisów wspomnianych rozporządzeń, lub nie wykonuje lub nienależyście wykonuje zobowiązania wynikające z przepisów tych rozporządzeń, podlega karze pieniężnej w wysokościach wskazanych w poniższej tabeli.

Tabela nr 3. Kary pieniężne nakładane przez Prezesa ULC

Wyszczególnienie naruszeń	Wysokość kary w zł
Naruszenia przepisów <i>Rozporządzenia nr 261/2004/WE</i>	
Odmowa przyjęcia na pokład (art. 4 ust. 1)	od 200 do 4 800
Prawo do zwrotu należności lub zmiany planu podróży (art. 8 ust. 1)	od 200 do 4 800
Prawo do opieki (art. 9)	od 200 do 4 800
Obowiązek informowania pasażerów o przysługujących im prawach (art. 14)	od 200 do 4 800
Prawo do odszkodowania (art. 7)	od 1 000 do 2 500
Umieszczenie w klasie niższej (art. 10 ust. 2)	od 200 do 4 800
Naruszenie zakazu pobrania dodatkowej zapłaty za umieszczenie w klasie wyższej niż ta, na którą został wykupiony bilet (art. 10 ust. 1)	od 200 do 4 800
Naruszenie przepisów <i>Rozporządzenia nr 2111/2005/WE</i>	
Informacje o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz (art. 11)	od 2 000 do 8 000

Prawo do zwrotu kosztów lub zmiany planu podróży (art. 12)	od 200 do 4 800
Naruszenie przepisów <i>Rozporządzenia nr 1107/2006/WE</i>	
Zapobieganie odmowie przewozu (art. 3)	od 200 do 4 800
Informacje (art. 4 ust. 3)	od 200 do 4 800
informacje (art. 4 ust. 4)	od 200 do 4 800
Wyznaczenie punktów przylotu i wylotu (art. 5 ust. 1)	8000
Wyznaczenie punktów przylotu i wylotu (art. 5 ust. 2)	4000
Przekazywanie informacji (art. 6)	2000
Prawo do pomocy w portach lotniczych (art. 7 ust. 1, 5 i 6)	od 3 000 do 8 000
Odpowiedzialność za udzielenie pomocy w portach lotniczych (art. 8 ust. 1)	8 000
Odpowiedzialność za udzielenie pomocy w portach lotniczych (art. 8 ust. 5)	3 000
Odpowiedzialność za udzielenie pomocy w portach lotniczych (art. 8 ust. 6)	2 000
Jakość norm w zakresie pomocy (art. 9 ust. 1)	2 000
Jakość norm w zakresie pomocy (art. 9 ust. 3)	2 000
Pomoc udzielana przez przewoźników lotniczych (art. 10)	3 000
Szkolenie (art. 11)	2 000

Źródło: załącznik Nr 2 do ustawy - Prawo lotnicze

Nie wymierza się kary za naruszenie obowiązku opieki, o której mowa w art. 9 *Rozporządzenia nr 261/2004/WE*, jeżeli przewoźnik przed dniem wydania decyzji przez Prezesa ULC dobrowolnie zadośćuczynił pasażerowi za brak stosownej opieki.

Nie wymierza się kary za naruszenie obowiązku informowania pasażerów o przysługujących im prawach, o którym mowa w art. 14 ust. 2 *Rozporządzenia nr 261/2004/WE*, jeżeli przewoźnik, pomimo zaniedbania wyżej wymienionego obowiązku, wykonał wszystkie pozostałe obowiązki wynikające z tego rozporządzenia. W powyższym

przypadku przyjmuje się, że pasażerowie zostali poinformowani o przysługujących im prawach.

W przypadku uchylania się przewoźnika lotniczego od usunięcia naruszeń *Rozporządzenia nr 261/2004/WE*, stwierdzonych w decyzji *Prezesa ULC*, pasażer może dochodzić swoich praw przed sądem cywilnym. *Prezes ULC* potwierdza jedynie, że dane uprawnienie wynikające z przepisów rozporządzenia powstało w momencie zdarzenia.²⁷

2.5.2. Kompetencje Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Jak już wyżej wspomniano, organem w zakresie ochrony praw pasażerów oraz kontroli ich przestrzegania jest *Prezes ULC*. Jednakże, zgodnie z treścią przepisu art. 205a ust. 4 *Prawa lotniczego*, kompetencje *Prezesa ULC* nie naruszają zadań i kompetencji Prezesa UOKiK, będącego centralnym organem administracji rządowej, wykonującym swoje zadania przy pomocy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przepis art. 31 *okiku* określa zakres działania Prezesa UOKiK, tworząc ogólną podstawę prawną do przeprowadzenia badania, podsumowanie którego stanowi niniejszy raport.

Prezes UOKiK posiada kompetencje w zakresie kontroli przestrzegania przez przedsiębiorców przepisów *okiku* oraz wydawania decyzji w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się bezprawne działania przedsiębiorcy, w szczególności:

- a) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone,
- b) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
- c) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

²⁷ M. Polkowska, *Prawa pasażerów (...)*, op.cit., s. 181.

Ochrona konsumentów dokonywana przez Prezesa UOKiK sprowadza się do interwencji w przypadku naruszenia przez przedsiębiorców **zbiorowego interesu konsumentów**. Zgodnie z art. 24 ust. 3 *okiku* nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta, a więc z góry nieokreśloną liczbę osób. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy pojedynczej osoby, ale wszystkich - aktualnych lub potencjalnych klientów danego przedsiębiorcy.

Przenosząc te rozważania na grunt przewozów lotniczych przykładowo wskazać należy, że przewoźnik może naruszać zbiorowy interes konsumenta poprzez:

- zamieszczanie klauzul niedozwolonych w stosowanych ogólnych warunkach przewozu,
- niewskazanie pełnej ceny za bilet na stronie internetowej,
- stosowanie nieuczciwej reklamy, wprowadzającej konsumenta w błąd.

Wskazać także należy, iż podstawowym narzędziem Prezesa UOKiK, służącym tworzeniu bezpiecznego i przyjaznego konsumentom rynku, są wydawane decyzje nakazujące zaniechania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ochronie najsłabszych uczestników rynku służy także stały monitoring wzorców umownych stosowanych przez przedsiębiorców w różnych sektorach. W związku z tym, iż na rynku dóbr i usług konsumpcyjnych pojawiają się wciąż nowe praktyki, a konsumenci narażeni są na coraz bardziej wyrafinowane działania przedsiębiorców, Prezes UOKiK zapewnia stałą kontrolę zjawisk występujących na rynku i reaguje na sygnały świadczące o możliwości naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Prezes UOKiK od kilkunastu lat prowadzi rejestr klauzul niedozwolonych, do którego wpisywane są postanowienia zakwestionowane prawomocnym wyrokiem sądu. Jest on dostępny na stronie internetowej Urzędu²⁸, a obecnie znajduje się w nim ponad 3000 klauzul.

²⁸ http://www.uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php, stan na 23.04.2012 rok.

Do kompetencji Prezesa UOKiK należy także prowadzenie badań w różnych sektorach rynku i sporządzanie na tej podstawie raportów, które mają walor edukacyjny dla konsumentów i prewencyjny dla przedsiębiorców. Prezes UOKiK prowadzi także programy edukacyjne oraz informacyjne, promujące prawa i obowiązki uczestników rynku.

W związku z prowadzonymi działaniami i po wykryciu określonych naruszeń, już w konkretnych, prowadzonych przeciwko określonym przedsiębiorcom postępowaniach, Prezes UOKiK może nałożyć na tych przedsiębiorców kary pieniężne w wysokości do 10 proc. przychodu osiągniętego w roku poprzedzającym wydanie stosownej decyzji.

Jednym z podstawowych zadań Prezesa UOKiK, w ramach prowadzonej przezeń efektywnej polityki konsumenckiej, jest tworzenie otoczenia prawnego z jednej strony zapobiegającego naruszeniom interesów konsumentów, a jednocześnie dającego konsumentom narzędzia, pozwalające na szybką i efektywną ochronę indywidualnych praw i interesów. W celu ochrony tych jednostkowych praw i interesów konsumentów powołano indywidualne poradnictwo prowadzone przez wyspecjalizowane i ugruntowane już w systemie ochrony prawnej podmioty, które mając wgląd do całokształtu indywidualnego stanu faktycznego są w stanie udzielić kompleksowej porady prawnej (por. *Polityka Konsumencka na lata 2010 - 2013*).²⁹ Takim organem indywidualnej ochrony prawnej, wyposażonym w instrumenty w zakresie ochrony praw pasażerów w przewozie lotniczym jest między innymi, wspomniany już *Prezes ULC*. Prezes UOKiK natomiast, zgodnie z art. 1 ust. 1 *okiku*, podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, to znaczy, jeżeli potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach.³⁰

Szeroko zakreślona w polskim prawodawstwie ochrona praw konsumentów pozostawia zatem każdemu z wyspecjalizowanych organów pole do sprawnego i skutecznego działania poprzez wprowadzenie równowagi pomiędzy, ciągle ścierającymi się, interesami konsumentów i przedsiębiorców.

²⁹ http://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=2158, stan na 23.04.2012.

³⁰ Por. Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.

3. Analiza zakwestionowanych postanowień

3.1. Ogólne warunki przewozu osób i bagażu

3.1.1. Postanowienia wyłączające lub istotnie ograniczające odpowiedzialność przewoźnika za straty moralne oraz szkody niemożliwe do ścisłego określenia i wyrównania

Problematyka odpowiedzialności przewoźnika lotniczego, m.in. za szkody na osobie, została omówiona w Podrozdziale 2.4.2. niniejszego raportu. Wyniki wykładni przepisów, w szczególności *Konwencji Montrealskiej* oraz *Rozporządzenia nr 261/2004/WE*, prowadzą do wniosku, iż możliwość dochodzenia zadośćuczynienia za krzywdy i straty moralne oraz za szkody niemożliwe do ścisłego określenia nie jest z góry wyłączona. Powyższe potwierdza również przyjęta niedawno Rezolucja Parlamentu Europejskiego z dnia 29 marca 2012 roku w sprawie funkcjonowania i stosowania nabytych praw osób podróżujących drogą lotniczą (patrz: pkt 16 i 35).³¹ W świetle poczynionych rozważań, wątpliwości Prezesa UOKiK wzbudziło następujące postanowienie:

Przewoźnik poza tym nie odpowiada za straty moralne, szkody pośrednie i szkody niebędące normalnym następstwem, jak również za szkody niemożliwe do ścisłego określenia i wyrównania. (PLL LOT)

W ocenie Prezesa UOKiK, koncepcja ustandaryzowanych i natychmiastowych rozwiązań przewidzianych przez *Konwencję Montrealską* oraz *Rozporządzenie nr 261/2004/WE* nie blokuje możliwości dochodzenia zadośćuczynienia za straty moralne oraz za szkody niemożliwe do ścisłego określenia i wyrównania. Natomiast w przypadku zaistnienia sporu w tej materii pomiędzy przewoźnikiem a pasażerem, rozstrzygać powinien sąd powszechny, mając na uwadze okoliczności konkretnej sprawy. Przyjęcie takiego rozwiązania umożliwi konsumentowi otrzymanie rekompensaty za całość szkody i krzywdy poniesione wskutek naruszenia przez przewoźnika lotniczego jego zobowiązań umownych.

Powyższy pogląd znajduje potwierdzenie w orzecznictwie jak i w piśmiennictwie, gdzie podkreśla się, iż samo dochodzenie zadośćuczynienia za krzywdy moralne jest

³¹ 2011/2150(INI).

bezsprzeczne. Błędne byłoby również twierdzenie, iż na gruncie *Konwencji Montrealskiej* można dochodzić tylko i wyłącznie odszkodowania za szkody fizyczne.³² Analizując natomiast powyższą kwestię, sądy potwierdziły, iż zadośćuczynienie za krzywdy moralne jest z pewnością możliwe w sytuacji, gdy krzywda jest spowodowana szkodą fizyczną.³³

Wspomnieć także należy, iż z rozważań Trybunału Sprawiedliwości wynika, iż granice odpowiedzialności przewoźnika za bagaż określone w *Konwencji Montrealskiej* powinny być stosowane do całej wyrządzonej szkody, niezależnie od tego, czy ma ona charakter materialny, czy moralny. Pojęcie zaś szkody, leżące powinno być interpretowane w ten sposób, iż obejmuje ono zarówno szkodę materialną, jak i krzywdę.³⁴

Jak wskazuje się w piśmiennictwie, do decyzji sądów pozostawiono badanie, czy w danym przypadku pasażerowi należy się odszkodowanie za krzywdę (stratę) moralną.

Mając powyższe na uwadze Prezes UOKiK uznał, iż wyżej cytowany zapis wypełnia znamiona klauzul abuzywnych opisanych w art. 385³ pkt 1 i 2 k.c. W świetle tych przepisów za niedozwolone uznać należy postanowienia umowy wyłączające lub ograniczające odpowiedzialność względem konsumenta za szkody na osobie oraz wyłączające lub istotnie ograniczające odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

3.1.1.1. Postanowienia ograniczające odpowiedzialność przewoźnika za niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczeń dodatkowych przez przewoźnika lub osobę trzecią

Jak wspomniano powyżej, niedozwolonym postanowieniem umownym jest to, które istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. W toku analizy wzorców umownych Prezes UOKiK uznał, iż postanowienie, o treści:

³² A. Konert, *Odpowiedzialność cywilna przewoźnika lotniczego*, Oficyna 2010, s. 22.

³³ Sprawa *Kruger v. United Airlines*, 481 F.Supp 2d 1005, 2007 U.S. Dist., Lexis 14747, oraz *Sheila Booker v. BWIA West Indies Airways Limited*, U.S. Dist.Court for the Eastern Dist. Of New York, May 8, 2007, 06-CV-2146 (RER), 2007 U.S. Dist. Lexis 33660.

³⁴ Wyrok Trybunału Sprawiedliwości z dnia 6 maja 2010 roku, C-63/09.

Jeżeli w związku z zawarciem umowy o przewóz lotniczy przewoźnik zobowiąże się sam lub poprzez osobę trzecią do podjęcia czynności zmierzających do zapewnienia świadczeń dodatkowych to będzie odpowiedzialny wobec pasażera tylko w zakresie, w jakim zaniedbał wykonania tych czynności lub dopuścił się zaniedbania w czasie dokonywania takiego zobowiązania, a jego odpowiedzialność ustalona będzie z uwzględnieniem postanowień Artykułu 16 (PLL LOT), może stanowić niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 385³ pkt 2 k.c.

W opinii Prezesa UOKiK, w niniejszym przypadku przewoźnik lotniczy ogranicza swoją odpowiedzialność, zastrzegając, iż będzie odpowiedzialny wobec pasażera wyłącznie za swoje zaniedbania. Tymczasem zgodnie z regułą ogólną, w przypadku świadczeń dodatkowych (np.: świadczenia hotelowe, wynajem samochodu, ubezpieczenie od rezygnacji z podróży), przewoźnik będzie zobowiązany do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które nie ponosi odpowiedzialności (*patrz*: art. 471 k.c.).

Ponadto powyższe postanowienie dotyczące świadczenia usług dodatkowych błędnie odsyła do postanowienia z art. 16 ogólnych warunków przewozu stosowanych przez przewoźnika. Należy wskazać, iż to ostatnie reguluje odpowiedzialność przewoźnika z tytułu umowy przewozu, podlegającą *de facto* ograniczeniom ustanowionym przez przepisy *Konwencji Montrealskiej*. Świadczenie usług dodatkowych nie podlega natomiast takim ograniczeniom. W konsekwencji takie odesłanie - w ocenie Prezesa UOKiK - może prowadzić do dezinformacji konsumenta. Nie będzie on miał bowiem stosownej wiedzy na temat odpowiedzialności przewoźnika lotniczego w przypadku realizacji świadczeń dodatkowych, wykonywanych samodzielnie lub przy pomocy osób trzecich. Co więcej, uregulowana przez przewoźnika w art. 16 ogólnych warunków przewozu odpowiedzialność za przewóz lotniczy odnosi się do sytuacji, kiedy samodzielnie (bez udziału osób trzecich) realizuje on zobowiązanie. Podsumowując, uregulowana w art. 16 ogólnych warunków przewozu odpowiedzialność przewoźnika nie koresponduje z wyżej cytowanym postanowieniem dotyczącym świadczenia usług dodatkowych przez przewoźnika.

3.1.1.2. Postanowienia wyłączające lub ograniczające odpowiedzialność przewoźnika za bagaż

Kwestia odpowiedzialności przewoźnika za bagaż została szeroko omówiona w Podrozdziale 2.4.3. Niemniej jednak należy przypomnieć, iż podlega ona przepisom *Konwencji Montrealskiej*.

Zgodnie z art. 17 ust. 2 *in fine Konwencji Montrealskiej*, w przypadku bagażu niezarejestrowanego, łącznie z przedmiotami osobistymi, przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy albo z winy osób za niego działających. Przy czym bagaż niezarejestrowany, to bagaż podręczny, który konsument zabiera na pokład samolotu.

W toku analizy ogólnych warunków przewozu, Prezes UOKiK zwrócił uwagę na następujące postanowienia:

W przypadku uszkodzenia bagażu podręcznego, Pasażer powinien zgłosić to na pokładzie samolotu. Jeśli Pasażer nie spełni tego wymogu, Eurolot nie podnosi odpowiedzialności za żadne uszkodzenia bagażu podręcznego. (Eurolot)

W przypadku uszkodzenia Bagażu Nierejestrowanego, pasażer powinien zgłosić to na pokładzie samolotu. Jeśli Pasażer nie spełni tego wymogu, SprintAir nie ponosi odpowiedzialności za żadne uszkodzenia Bagażu Nierejestrowanego. (SprintAir)

W ocenie Prezesa UOKiK, z powyższego wynika, iż przewoźnik będzie miał możliwość z góry wyłączyć swoją odpowiedzialność za bagaż podręczny. Takie działanie uznać należy za bezprawne. Należy zauważyć, iż co prawda przepisy *Konwencji Montrealskiej* nie wskazują ścieżki reklamacyjnej dotyczącej bagażu podręcznego, jednakże cytowane postanowienia nie podają konsumentowi pełnej informacji na temat odpowiedzialności przewoźnika. *Konwencja Montrealska* nie zastrzega żadnych rygorów czasowych na zgłoszenie reklamacji na uszkodzenie bagażu podręcznego. Jediną przesłanką odpowiedzialności jest wykazanie winy przewoźnika albo osób za niego działających.

Prezes UOKiK dokonał nadto analizy postanowień wzorców umów stosowanych przez wytypowanych przewoźników lotniczych również pod kątem prawidłowego stosowania

przepisów odnoszących się do odpowiedzialności za bagaż pasażera. W wyniku czego, powziął wątpliwości w zakresie następujących postanowień:

Jeżeli Bagaż Pasażera nie przybył na pokładzie samolotu, którym leciał, pasażer powinien natychmiast zgłosić ten fakt i wypełnić PIR z chwilą przybycia przed opuszczeniem obszaru tranzytowego. Jeżeli pasażer nie spełnił tego wymogu, Eurolot nie ponosi odpowiedzialności za zniszczenie, zaginięcie, uszkodzenie lub opóźnienie w przewozie bagażu Pasażera, (Eurolot)

Jeżeli Bagaż Pasażera nie przybył na pokładzie samolotu, którym leciał Pasażer, Pasażer powinien natychmiast zgłosić ten fakt i wypełnić PIR z chwilą przybycia przed opuszczeniem obszaru tranzytowego. Jeżeli pasażer nie spełni tego wymogu, SprintAir nie ponosi odpowiedzialności za zniszczenie, zaginięcie, uszkodzenie lub opóźnienie w przewozie Bagażu pasażera. (SprintAir)

W ocenie Prezesa UOKiK postanowienia te dążą do wyłączenia odpowiedzialności przewoźnika za bagaż, bowiem zastrzegają, iż w przypadku niezgłoszenia zaginięcia bagażu natychmiast po przybyciu na miejsce docelowe, pasażer traci uprawnienie do dochodzenia roszczeń z tytułu zniszczenia, zaginięcia, uszkodzenia lub opóźnienia bagażu. Należy wskazać, iż zgodnie z art. 31 ust. 2 *Konwencji Montrealskiej*, pasażer ma 21 dni liczonych od dnia, w którym bagaż został oddany do jego dyspozycji, na złożenie zastrzeżenia. Nadto należy zaznaczyć, iż mimo upływu tego terminu, pasażer może dochodzić swych praw w przypadku oszustwa ze strony przewoźnika. Natomiast o zaginionym bagażu będzie można mówić po upływie 21 dni od dnia, w którym bagaż powinien przybyć.

Nadto, zdaniem Prezesa UOKiK, postanowienia o treści:

Reklamacje dotyczące bagażu są przyjmowane wyłącznie bezpośrednio po przylocie do portu lotniczego, w którym pasażer stwierdził zaginięcie lub uszkodzenie bagażu. Reklamacje należy zgłosić Agentowi obsługi naziemnej działającemu w imieniu OLT Express, (OLT Express)

Bagaż nieodnaleziony w terminie 30 dni od daty złożenia reklamacji jest uznawany za zaginiony, (OLT Express)

nie podają konsumentom pełnej, prawdziwej i rzetelnej informacji w przedmiocie reklamacji dotyczących bagażu. Zasadą winno być, iż w przypadku poruszania istotnych dla

konsumentów kwestii, stanowiących o ich prawach, należy ująć je w sposób kompleksowy i rzetelnie. W omawianym przypadku przewoźnicy powinni wskazać konkretne terminy na złożenie reklamacji zgodnie z brzmieniem *Konwencji Montrealskiej*, np. termin 7 dni w przypadku uszkodzenia bagażu. Nadto prawidłowo informować, iż bagaż uznaje się za zaginiony po upływie 21 dni od dnia, w którym powinien przybyć, nie zaś w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji. Od tego bowiem momentu pasażer będzie mógł dochodzić swoich praw wynikających z umowy przewozu.

3.1.1.3. Postanowienia zastrzegające na rzecz przewoźnika prawo do rozporządzania bagażem pasażera

W opinii Prezesa UOKiK postanowienia, w których przewoźnik zastrzega sobie prawo do rozporządzenia bagażem pasażera (likwidacji, zniszczenia sprzedaży) bez jego zgody, kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i godzą w jego interesy ekonomiczne. Stanowią one zatem niedozwolone postanowienie umowne z art. 385¹ § 1 k.c. W toku kontroli uwagę Prezesa UOKiK zwróciły następujące klauzule:

W przypadku nieodebrania bagażu nierejestrowanego w ciągu trzech miesięcy od jego dostarczenia na miejsce przeznaczenia, OLT Express zastrzega sobie prawo do likwidacji niezidentyfikowanego bagażu zgodnie ze swoimi przepisami i będzie zwolniony od odpowiedzialności względem pasażera. (OLT Express)

(...) W przypadku jeśli Pasażer nie odbierze Bagażu, SprintAir przechowuje go przez okres 60 dni i naliczy opłatę za jego przechowanie. Po tym okresie SprintAir będzie uprawniony do sprzedania lub zniszczenia nieodebranego Bagażu lub rzeczy osobistego użytku. (...). (SprintAir)

Należy nadmienić, iż w przypadku bagażu rejestrowanego, przewoźnik przyjmując bagaż od pasażera, zobowiązuje się do jego przewozu i przejmuje za niego odpowiedzialność. W przypadku nieodebrania bagażu i przechowywania go przez przewoźnika, działa on jako przechowawca w rozumieniu art. 835 i następne k.c. Umowa przechowania w takim przypadku zostaje zawarta *per facta concludentia*. Zgodnie z art. 835 k.c. przez umowę przechowania przechowawca zobowiązany jest zachować w stanie niepogorszonym rzecz ruchomą oddaną mu na przechowanie. Nadto wskazać

należy, iż z cytowanych postanowień nie wynika, jakie kroki podejmie przewoźnik w celu ustalenia właściciela bagażu. Co więcej, w jednym przypadku przewoźnik wskazuje, iż w przypadku likwidacji bagażu, wyłącza on swoją odpowiedzialność. Natomiast istotą przechowania jest obowiązek przechowawcy (tu przewoźnika) do sprawowania pieczy nad rzeczą, tj. czuwania i strzeżenia jej przed utratą lub jakąkolwiek szkodą.

3.1.1.4. Postanowienia uprawniające przewoźnika do zmiany taryfy

Zgodnie z przepisem art. 385³ pkt 19 k.c. za niedozwolone uznać należy takie postanowienia, które przewidują wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia. Stąd Prezes UOKiK zakwestionował klauzulę o następującej treści.

EuroLOT zastrzega sobie prawo do zmiany taryf, o czym informuje na stronie internetowej.(EuroLOT)

W pierwszej kolejności podkreślić należy, iż przewoźnik w *owp* nie precyzuje, o jakie zmiany taryfy w istocie chodzi oraz jaki wpływ te zmiany mogłyby mieć na sytuację prawną konsumentów, którzy już dokonali rezerwacji lub zakupu biletu. Nie można zatem wykluczyć, iż kierując się dyspozycją wynikającą w wyżej przywołanego postanowienia, przewoźnik będzie miał możliwość podwyższenia ceny już po zawarciu z konsumentem umowy przewozu.

Cena (taryfa) należy do *essentialia negotii* umowy o przewóz lotniczy. Przewidując zatem konieczność zmiany taryfy, przewoźnik powinien wskazać ważne powody tej zmiany oraz uszczegółowić, jaki mogą one mieć wpływ na sytuację prawną konsumentów, którzy już dokonali rezerwacji lub zakupu biletu.

Tylko taki tryb postępowania będzie stanowił gwarancję dla możliwości porównania przez konsumenta taryf lotniczych (rzeczywistych cen przelotów) stosowanych przez poszczególnych przewoźników, a w konsekwencji dokonania optymalnego dla niego wyboru. Zasada dostępu konsumentów do taryf oraz skutecznego porównania cen

przewozów lotniczych została wyrażona wprost w preambule *Rozporządzenia nr 1008/2008/WE*.³⁵

W sytuacji, gdyby zmiana taryfy odnosiła się również do tych konsumentów, którzy już dokonali rezerwacji lub zakupu biletu, wątpliwości, w kontekście powyższego postanowienia, budzą dwie kwestie. Po pierwsze, w owp przewoźnik nie zagwarantował konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy w sytuacji, kiedy cena wynikająca z taryfy uległa podwyższeniu. Tymczasem w świetle art. 385³ pkt 20 k.c. zakazane jest postanowienie przewidujące uprawnienie przedsiębiorcy do podwyższenia ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy. Po drugie, sposób komunikowania o zmianie ceny przewidziany w kwestionowanym powyżej postanowieniu, tj. na stronie internetowej, wydaje się niewłaściwy. W ocenie Prezesa UOKiK w sytuacji, o której mowa powyżej, informacja powinna mieć charakter spersonalizowany, co oznacza, że powinna być zakomunikowana bezpośrednio konsumentowi, choćby w przesłanej wiadomości e-mail.

3.1.1.5. Postanowienia na mocy których przewoźnik lotniczy odmawia honorowania biletu w sytuacji, gdy jego pierwszy odcinek nie zostanie wykorzystany

W opinii Prezesa UOKiK znamiona niedozwolonej klauzuli umownej - w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c.- może wypełniać również postanowienie wzorca, które uniemożliwia skorzystanie z całego biletu, w przypadku, gdy konsument nie wykorzystał go na pierwszym odcinku lotu. Wobec powyższego, w toku analizy wzorców umowy zakwestionowano następujące postanowienia:

Przewoźnik będzie honorował odcinki biletu tylko w kolejności zaznaczonej na bilecie w przypadku biletu elektronicznego kolejności odcinka elektronicznego, począwszy od miejsca rozpoczęcia podróży. Bilet nie jest ważny i przewoźnik nie będzie go honorował, jeżeli pierwszy odcinek biletu, lub w przypadku biletu elektronicznego -

³⁵ Klienci powinni mieć dostęp do wszystkich taryf lotniczych i stawek lotniczych, bez względu na ich miejsce zamieszkania na terenie Wspólnoty lub przynależność państwową oraz niezależnie od miejsca siedziby biur podróży na terenie Wspólnoty (pkt 15 Preambuly); Klienci powinni mieć możliwość skutecznego porównania cen przewozów lotniczych poszczególnych przedsiębiorstw lotniczych. W związku z tym ostateczna cena, jaką klient ma zapłacić za przewóz lotniczy rozpoczynający się na terenie Wspólnoty, powinna być zawsze wskazana i uwzględniać wszystkie podatki, opłaty i należności (pkt 16 Preambuly).

odcinek elektroniczny, nie został wykorzystany i pasażer rozpoczyna podróż w jakimkolwiek miejscu przerwy podróży lub w uzgodnionym wcześniej miejscu zatrzymania. (...). (PLL LOT)

Jeżeli pasażer nie wykorzystał rezerwacji, przewoźnik ma prawo anulować dokonane przez siebie rezerwacje na dalsze odcinki podróży. (PLL LOT)

Jeżeli Pasażer nie wykorzystał pierwszego odcinka podróży zawartej w rezerwacji, OLT Express ma prawo anulować dokonane rezerwacje na dalsze odcinki podróży, chyba że warunki zastosowanej taryfy stanowią inaczej. (OLT Express)

Analizując powyższe postanowienia, należy rozważyć sytuację, kiedy konsument z różnych względów (np. skorzysta z przewozu grzecznościowego albo z transportu własnego) rozpocznie podróż samolotem na późniejszym odcinku podróży, jednakże chce wykorzystać dalsze odcinki. W takim przypadku brak wykorzystania pierwszego odcinka nie jest jednoznaczny z rezygnacją przez konsumenta z przewozu. W ocenie Prezesa UOKiK przewoźnik nie może zdecydować za konsumenta o odstąpieniu od umowy. Konsument bowiem zapłacił cenę całkowitą za bilet i nieskorzystanie z początkowej trasy nie może uniemożliwić mu skorzystania z dalszych połączeń, na których konsumentowi zależy.

3.1.1.6. Postanowienia, które przewidują dysproporcje w obowiązkach przewoźnika i konsumenta w zakresie informowania o potwierdzeniu rezerwacji

Zdaniem Prezesa UOKiK postanowienie, które nakłada wyłącznie na konsumenta obowiązek potwierdzania rezerwacji, w sytuacji gdy na przewoźniku nie ciąży żadne obowiązki w tym zakresie, może także stanowić niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. Wobec powyższego wątpliwości wzbudziła klauzula o treści:

PLL LOT S.A. zastrzega sobie możliwość wprowadzenia wymogu potwierdzenia terminu podróży w kierunku „tam” lub w kierunku „z powrotem” na wszystkich lub wybranych połączeniach obsługiwanych przez PLL LOT S.A. Niedopełnienie wyżej wymienionego wymogu może spowodować anulowanie rezerwacji. Szczegółowe informacje dotyczące potwierdzenia terminu podróży będą podane do wiadomości publicznej, w szczególności na stronie internetowej PLL LOT. (PLL LOT)

Brzmienie niniejszego postanowienia wskazuje na rażącą dysproporcję obowiązków stron umowy, bowiem to na konsumencie będzie ciążył obowiązek potwierdzenia rezerwacji pod rygorem jej anulowania, podczas gdy przewoźnik informację o tym wymogu zamieści jedynie na stronie internetowej. Należy wskazać, iż dobre obyczaje nakazują, aby o wszelkich zmianach w realizacji umowy konsument był informowany w taki sposób, żeby mógł on się z nimi zapoznać z odpowiednim wyprzedzeniem. Nie można wymagać od konsumenta, aby permanentnie przeglądał stronę internetową przewoźnika lotniczego w poszukiwaniu istotnych informacji. Wobec powyższego o wprowadzeniu wymogu potwierdzania terminu podróży, o ile taka potrzeba zajdzie, konsument winien zostać poinformowany indywidualnie.

3.1.1.7. Brak opłat dodatkowych i taryf w języku polskim na stronie internetowej przewoźnika.

W toku kontroli Prezes UOKiK stwierdził, że informacje dotyczące opłat dodatkowych i taryf zostały zamieszczone na stronie internetowej PLL LOT w języku angielskim.³⁶ Praktyka taka jest sprzeczna z przepisem art. 7 ust.1 *jpu* wskazującym, że na terytorium Polski w obrocie z udziałem konsumentów używa się języka polskiego, jeżeli konsument w chwili zawarcia umowy ma miejsce zamieszkania w kraju oraz umowa ma być wykonana lub wykonywana na jego obszarze. Zamieszczenie wyżej wskazanych danych w innej, niż polska wersja językowa, utrudnia konsumentom zapoznanie się z wysokością należnych opłat dodatkowych i taryf, a także uniemożliwia ustalenie okoliczności, w jakich są one naliczane. Taki stan rzeczy powoduje, iż konsument, zamierzający skorzystać z krajowych połączeń lotniczych, nie ma swobody w podejmowaniu decyzji o wyborze usługi i taryfy dla niego odpowiedniej. W konsekwencji również nie ma on pełnej wiedzy na temat przysługujących mu praw i nałożonych na niego obowiązków. Stwierdzić zatem należy, że w świetle przepisu art.24 ust.1 *okiku*, opisywane działanie przewoźnika jawi się jako bezprawne, gdyż *zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*.

³⁶ <http://www.lot.com/pl/pl/web/newlot/baggage-and-other-fees> , stan na 04.05.2012 roku.

3.1.1.8. Postanowienia, które odsyłają do przepisów, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy.

Zgodnie z przepisem art. 385³ pkt 4 *k.c.*, za niedozwolone postanowienia umowne uznaje się te, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy. W toku kontroli wzorców umów stosowanych przez przewoźników lotniczych Prezes UOKiK zwrócił uwagę na klauzule, które w jego ocenie wypełniają dyspozycję zacytowanego postanowienia niedozwolonego.

Powyższe dotyczy zwłaszcza sytuacji, kiedy przewoźnik odwołuje się we wzorcu do bliżej nieokreślonych postanowień, które wpływają na interesy pasażera. Konsument nie wie, o jakie postanowienia chodzi i nie ma możliwości zapoznania się z nimi, a co za tym idzie, nie posiada pełnej wiedzy na temat swoich praw i obowiązków oraz praw i obowiązków przewoźnika. Nie sposób też przesądzić, czy przewoźnik odsyłając do *innych przepisów* ma na myśli postanowienia wzorców umów, czy też przepisy prawa. Konsument zatem nie może zapoznać się z całością umowy, do której przystępuje, gdyż pewna część jej treści pozostaje dla niego niedostępna. Takie ukształtowanie wzorca umowy, poprzez powoływanie się na nieznane pasażerowi postanowienia, stanowi w ocenie Prezesa UOKiK również istotne ograniczenie możliwości porównania ofert poszczególnych przewoźników.

3.1.1.9. Postanowienia, które przyznają przewoźnikowi lotniczemu uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy

Zgodnie z art. 385³ pkt 9 *k.c.*, niedozwolonym postanowieniem umownym jest to, które przyznaje kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy. W toku analizy wzorców umownych, Prezes UOKiK uznał, iż postanowienie, o treści:

Taryfy i opłaty dodatkowe należne przewoźnikowi opłacane są w jakiejkolwiek walucie akceptowanej przez przewoźnika. Gdy płatność jest dokonana w walucie innej niż waluta, w której opublikowano wysokość płatności oblicza się przy zastosowaniu kursu wymiany określonego zgodnie z zasadami ustalonymi przez przewoźnika. (PLL LOT)

może stanowić klauzulę, o której mowa wyżej. W opinii Prezesa UOKiK, tego rodzaju postanowienie umożliwia przewoźnikowi arbitralne ustalenie kursu wymiany. Należy

zauważyć, iż przewoźnik nie wskazuje sposobu zaznajomienia się z ustalonymi przez siebie zasadami, co w konsekwencji może prowadzić do narzucenia przez przewoźnika dowolnie wybranego sposobu dokonywania obliczeń.

Ponadto, Prezes UOKiK zwrócił uwagę na następujące postanowienie:

Oprócz wyjątków przewidzianych poniżej przewoźnik dokonuje zwrotu osobie wymienionej w bilecie lub osobie, która zapłaciła za bilet po uzyskaniu zadowalającego dowodu zapłaty. (PLL LOT)

W ocenie Prezesa UOKiK, takie postanowienie przyznaje przewoźnikowi uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, bowiem w omawianym przypadku to przedsiębiorca będzie decydował, jaki dowód jest *zadowalający*. Co więcej, powyższe może prowadzić do sytuacji, kiedy przedsiębiorca odmówi konsumentowi dokonania zwrotu kosztów zakupu biletu, albowiem uzna dowód za niezadowalający.

Wątpliwości Prezesa UOKiK wzbudziło również postanowienie, o brzmieniu:

Eurolot przysługuje prawo odmowy przewozu lub odmowy dalszego przewozu Pasażera lub bagażu Pasażera, gdy: (...) k) Eurolot ma podstawy do odmowy dokonania rezerwacji dla Pasażera (...). (Eurolot)

Mając na uwadze treść wzorca umownego, a w szczególności treść postanowienia, w którym przewoźnik wskazuje możliwości odmowy przewozu, należy wskazać, iż cytowane postanowienie nie znajduje w nich swojej konkretyzacji. Tego rodzaju klauzula pozwala wyłącznie przewoźnikowi na dokonanie interpretacji, co będzie stanowiło podstawę do odmowy dokonania rezerwacji. Nie ma przy tym pewności, że taka odmowa - z punktu widzenia konsumenta - będzie uzasadniona i zgodna z przepisami prawa.

Nadto Prezes UOKiK, w kontekście możliwości dokonania wiążącej interpretacji umowy przez przewoźnika, dokonał analizy postanowienia, o treści:

Jeżeli Pasażer w sposób wyraźny lub domniemany wyraził zgodę na przewóz zastępczy określony w art. 30 ust. 1 pkt 2 i 3, wówczas nie będzie uprawniony do otrzymania zwrotu Ceny za Przewóz. (Eurolot)

Należy wskazać, iż cytowane postanowienie odnosi się do sytuacji uregulowanych w *Rozporządzeniu Nr 261/2004/WE*, które było przedmiotem analizy w Rozdziale 2. Zgodnie z przywołanym rozporządzeniem pasażerom, których loty są opóźnione o określony czas, powinno się udzielić odpowiedniej opieki. Gwarantuje się im również możliwość rezygnacji z lotu i otrzymanie zwrotu należności za bilety albo wskazuje się na prawo kontynuowania podróży na satysfakcjonujących warunkach. Konsument powinien być poinformowany o przysługujących mu uprawnieniach tak, aby podjąć decyzję, czy chce kontynuować lot, czy też z niego zrezygnować. Wydaje się, iż zgoda konsumenta w tym zakresie musi być wyraźna i świadoma. Nadmienić należy, iż co prawda omawiane postanowienie nie stoi wprost w opozycji do przepisów *Rozporządzenia nr 261/2004/WE*, jednakże może doprowadzić do sytuacji, kiedy przewoźnik nie wypełniając ciążącego na nim obowiązku informacyjnego samodzielnie uzna, kiedy konsument wyraził zgodę na przewóz zastępczy, pozbawiając go możliwości dochodzenia zwrotu opłat za bilet.

3.1.1.10. Postanowienia sformułowane w sposób niejednoznaczny i niezrozumiałe

Przepis art. 385 § 2 k.c. kreuje po stronie przewoźnika obowiązek sformułowania wzorca umowy jednoznacznie i w sposób zrozumiały. Prezes UOKiK pod tym kątem dokonał analizy postanowień wzorców umownych stosowanych przez wytypowanych przewoźników lotniczych.

W konsekwencji uznał, iż postanowienie, o treści:

Konwencja - artykuły 17, 19, 20, 21, 22 i 31(SprintAir),

dotyczące odpowiedzialności przewoźnika, może świadczyć o niespełnieniu przez wzorzec powyższych standardów. Należy bowiem wspomnieć, iż przewoźnik w kontrolowanym wzorcu umownym (por. słowniczek) wskazuje, iż użyta definicja konwencji, oznacza *Konwencję Montrealską, Konwencję Warszawską*, w zależności od tego, która z tych dwóch konwencji ma zastosowanie. Brak konkretyzacji w przywołanej klauzuli, o jaki akt prawny chodzi, może mieć wpływ na odpowiedzialność przewoźnika względem konsumenta.

W kontekście powyższych rozważań, uwagę Prezesa UOKiK zwróciło również postanowienie, w brzmieniu:

Jeżeli przewoźnik nie wykona przewozu zgodnie z umową o przewóz lub gdy odmówi przewozu zgodnie z Artykułem 8 oraz odpowiednimi przepisami Artykułu 10, lub gdy zmiana w realizacji umowy nastąpiła z woli pasażera, zwrot należności za niewykorzystany bilet lub jego część będzie dokonywany przez przewoźnika zgodnie z zasadami podanymi w niniejszym Artykule oraz w stosownych przepisach przewoźnika (PLL LOT) .

W tym przypadku należy wskazać na brak transparentności postanowienia. Konsument nie jest w stanie na tle cytowanego postanowienia określić sensu z niego wypływającego, co spowodowane jest poprzez liczne odesłania do innych postanowień wzorca, jak również do przepisów, z którymi konsument nie miał możliwości się zapoznać.

3.1.1.11. Postanowienia dezinformujące

Prezes UOKiK dokonując analizy ogólnych warunków przewozu pasażerów i bagażu napotkał postanowienia, które mogą wywołać u konsumenta efekt dezinformacji.

I tak postanowienie dotyczące bagażu, o treści:

Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego OLT Express, pasażerowi przysługuje również prawo wniesienia skargi do Komisji Ochrony Praw Pasażerów przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego (OLT Express),

w sposób niewłaściwy informuje o kompetencjach Prezesa ULC. Przypomnieć należy, iż kwestie dotyczące spraw bagażowych znajdują się poza nadzorem Prezesa ULC - Komisji Ochrony Praw Pasażerów. Stąd, w opinii Prezesa UOKiK, takie postanowienie dezinformuje konsumenta, albowiem kieruje go do organu, który nie jest właściwy do rozpatrzenia jego sprawy. Tym samym konsument zostaje narażony na stratę czasu oraz niepotrzebne wydatki, a w konsekwencji nie uzyskuje ochrony prawnej.

Przedmiotem analizy w kontekście dezinformacji było również postanowienie, o treści:

W żadnej z Taryf, Pasażer nie ma możliwości rezygnacji z zakupionego biletu. (EuroLOT)

Po sprawdzeniu informacji na temat taryf zamieszczonych na stronie internetowej przewoźnika, należy dojść do wniosku, iż cytowane postanowienie podaje konsumentowi błędną informację, bowiem zgodnie z danymi ze strony internetowej, konsument w Taryfie Flex ma prawo zrezygnować z zakupionego biletu. Powyższe działanie wprowadzające w błąd, w ocenie Prezesa UOKiK, może wypełniać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej.

W opinii Prezesa UOKiK, za postanowienie dezinformujące uznać należy również klauzulę o treści:

OLT Express nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z przekazania danych osobowych przez osoby trzecie. (OLT)

Brzmienie literalne cytowanego postanowienia i umiejscowienie w paragrafie *Ochrona danych osobowych* ogólnych warunków umowy wskazuje na wyłączenie odpowiedzialności przewoźnika - administratora danych osobowych - za dalsze przekazywanie wrażliwych informacji. Natomiast, z wyjaśnień przewoźnika wynika, iż postanowienie to dotyczy sytuacji, w których dane osobowe pasażera przekazywane są nie bezpośrednio przez niego lecz osobę trzecią, np. jedna osoba dokonuje rezerwacji dla członków swojej rodziny.

3.2. Regulaminy świadczenia usług drogą elektroniczną

3.2.1. Postanowienia wyłączające odpowiedzialność przewoźnika za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy

Prezes UOKiK przeanalizował wzorce umowne stosowane przez przewoźników pod kątem występowania w nich postanowień wyłączających bądź istotnie ograniczających odpowiedzialność względem konsumentów za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy dotyczącej świadczenia usług drogą elektroniczną, a co za tym idzie, wypełniających dyspozycję niedozwolonego postanowienia umownego z art. 385³ pkt 2 k.c.

W kontrolowanych regulaminach zostały zawarte następujące postanowienia, które wzbudziły wątpliwości Prezesa UOKiK:

PLL LOT zastrzega, że zakup Biletu Elektronicznego odbywa się wyłącznie na koszt i ryzyko Usługobiorcy. PLL LOT nie udziela żadnej gwarancji, że zakup Biletu Elektronicznego będzie przebiegał bez usterek, wad, przerw czy braku możliwości połączenia ze stroną internetową, jak i co do tego, że rezultat poszukiwań w Internecie sprostą oczekiwaniom Usługobiorcy co do merytorycznej zawartości, dokładności czy przydatności uzyskanych informacji. (PLL LOT)

W opinii Prezesa UOKiK, cytowane postanowienie może prowadzić do bezpodstawnego wyłączenia odpowiedzialności przewoźnika. Zgodnie z jego brzmieniem, przewoźnik może uwolnić się od odpowiedzialności, jeżeli problemy z zakupem biletu elektronicznego wystąpią z przyczyn leżących po jego stronie (np. awaria strony internetowej przewoźnika będąca następstwem okoliczności za które ponosi on odpowiedzialność) lub podmiotu, z którego usług przewoźnik korzysta (problemy z dostarczaniem Internetu przez *provider*a, błąd na stronie internetowej dokonany przez jego pracownika itp.). Tym samym, konsument zostanie pozbawiony możliwości uzyskania stosownego odszkodowania. Umożliwienie konsumentom zawierania umów o przelot drogą elektroniczną oraz dokonywania tym sposobem rezerwacji czy odpraw pociąga za sobą konieczność sprawnego działania strony internetowej, za co przewoźnik ponosi odpowiedzialność względem konsumenta. Należy zatem stwierdzić, iż kwestionowane postanowienie może powodować próbę przeniesienia ryzyka prowadzenia działalności gospodarczej na konsumentów.

Podobny charakter mają również następujące klauzule:

OLT Express nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Użytkownika będące skutkiem niewykonania lub nienależytego wykonania świadczeń, jeżeli jest to spowodowane przez: opóźnienia, błędy lub wady działania sieci teleinformatycznych, energetycznych, radiowych lub operatorów. (OLT Express)

EuroLOT nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Użytkownika będące skutkiem opóźnienia, błędu lub wady działania sieci teleinformatycznych, energetycznych, radiowych oraz operatorów bądź osób korzystających z tych sieci. (EuroLOT)

Powyższe postanowienia mogą również prowadzić do wyłączenia odpowiedzialności przewoźnika względem konsumenta. Tymczasem opóźnienia, błędy lub wady działania sieci

teleinformatycznych czy energetycznych nie są powodowane w każdym przypadku siłą wyższą. Należy je raczej zaklasyfikować do okoliczności spowodowanych przez osoby trzecie. Wskazać bowiem należy, iż w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez kontrahentów przewoźnika (dostawcę energii elektrycznej, operatora sieci teleinformatycznej), ma on możliwość dochodzenia roszczeń od tych podmiotów. Sytuacja taka nie może natomiast stanowić podstawy dla wyłączenia odpowiedzialności przewoźnika względem konsumentów w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną.

3.2.2. Postanowienia tożsame z klauzulami wpisanymi do rejestru postanowień niedozwolonych

Kontrola regulaminów świadczenia przez przewoźników usług drogą elektroniczną wykazała, że wzorce te zawierają postanowienia tożsame z tymi, które są już wpisane do rejestru postanowień wzorców uznanych za niedozwolone, w szczególności w zakresie narzucania przez przedsiębiorcę właściwości miejscowej sądu. W związku z tym Prezes UOKiK zakwestionował dwa postanowienia nieprawidłowo określające sąd właściwy do rozpatrywania sporów pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem:

*Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usług drogą elektroniczną przez PLL LOT na podstawie niniejszego Regulaminu będą poddawane **jurysdykcji powszechnych sądów polskich, właściwych ze względu na siedzibę PLL LOT.** (PLL LOT)*

*Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi drogą elektroniczną przez PLL LOT rozstrzygane są przez sądy powszechne **właściwe miejscowo dla siedziby PLL LOT.***(PLL LOT).

W opinii Prezesa UOKiK, treść wskazanych postanowień stosowanych we wzorcach może być tożsama z treścią postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych m.in. pod pozycjami: 371, 1799, 1879, 1995, 2036, 2889.

Poniżej przykład klauzuli wpisanej do rejestru postanowień niedozwolonych (numer 371):

Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez Allegro na podstawie niniejszego regulaminu będą rozstrzygane przez polskie sądy powszechne właściwe ze względu na siedzibę QXL Poland Sp. z o.o. (sygn. akt: XVII AMC 22/04).

Zauważyć należy, iż kwestionowane postanowienie wypełnia znamiona klauzuli niedozwolonej wymienionej w art. 385³ pkt 23 k.c. stanowiącej, że narzucanie rozpoznania sprawy przez Sąd, który wedle ustawy może nie być miejscowo właściwy, jest sprzeczne z bezwzględnie obowiązującymi przepisami k.c. Praktyka taka jest także przejawem nadużywania przez przedsiębiorcę uprzywilejowanej pozycji kontraktowej, liczącego na brak świadomości prawnej konsumenta. Przepis art. 27 k.p.c. wyraża zasadę, iż sprawa powinna być rozpatrywana przez sąd właściwy dla pozwanego. Kwestionowane postanowienie umowne wprowadza natomiast właściwość umowną, która zgodnie z art. 46 k.p.c. stanie się właściwością wyłączną. Oznacza to, że w sytuacji, kiedy pozwanym będzie konsument, ustalona właściwość siedziby przewoźnika spowoduje dla niego utrudnienia w prowadzeniu procesu.

3.2.3. Naruszenie obowiązku informacyjnego

Prezes UOKiK przeanalizował również zakres informacji, jakie przewoźnik powinien zawrzeć na stronie internetowej, a następnie w regulaminie serwisu, za pomocą którego umożliwia zawieranie konsumentom umów o przelot, dokonywanie rezerwacji czy odpraw *online*. Naruszenia, jakich się dopatrzył dotyczyły:

- **braku regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną na stronie internetowej przewoźnika** (Sprint Air; wbrew dyspozycji art. 24 ust.1 i 2 pkt 2 *okiku* w zw. z art. 8 ust.1 pkt 1 i 2 *śudeu*)

Przed rozpoczęciem świadczenia usług drogą elektroniczną usługodawca zobowiązany jest do sporządzenia regulaminu, na podstawie którego będą świadczone usługi i który powinien udostępnić konsumentom. Regulamin musi być udostępniony, a więc przewoźnik musi umożliwić konsumentowi co najmniej wgląd do tegoż regulaminu. W realiach usług elektronicznych najprostszym sposobem na udostępnienie tego regulaminu jest umieszczenie go na stronie internetowej przedsiębiorcy. Brak zatem regulaminu na stronie internetowej, w ocenie Prezesa UOKiK, może naruszać prawa konsumentów do pełnej i rzetelnej informacji.

- **braku informacji o warunkach rozwiązywania umów** (OLT Express, Eurolot; wbrew dyspozycji art. 24 ust.1 i 2 pkt 2 *okiku* w zw. z art. 8 ust.3 pkt 3 *śudeu*)

Jednym z elementów obowiązkowych, jakie powinny znaleźć się w regulaminie serwisu przewoźnika, są warunki rozwiązywania umów. W przypadku zakupu biletu przez Internet, rozwiązanie umowy polega na zwrocie biletu z jednoczesnym zwrotem kosztów jego zakupu w całości lub części - w zależności od taryfy stosowanej u przewoźnika. Szczegółowe informacje dotyczące procedury zwrotów biletów powinny znaleźć się w regulaminie serwisu, zgodnie z dyspozycją przepisu art. 8 ust. 3 pkt 3 *śudeu*. Brak zatem powyższych informacji w regulaminie, może naruszać interesy konsumentów.

3.2.4. Postanowienia naruszające dobre obyczaje poprzez niewskazywanie wysokości opłaty serwisowej

Zwrot Elektronicznego Biletu lotniczego wiąże się zawsze z potrąceniem opłaty serwisowej. (PLL LOT)

Wątpliwości Prezesa UOKiK budzi fakt posługiwania się w regulaminie opłatą, której wysokość nie została konsumentowi zakomunikowana. Powyższy zapis stanowi klauzulę niedozwoloną z art. 385¹ §1 k.c, a tym samym może powodować naruszenie interesów ekonomicznych konsumentów i dobrych obyczajów. W ocenie Prezesa UOKiK, w momencie zawierania umowy o przewóz lotniczy, konsument powinien mieć możliwość zapoznania się ze wszystkimi cenami i opłatami manipulacyjnymi. Podkreślić należy, iż przedsiębiorca niezależnie od okoliczności dokonywania przez konsumenta zwrotu, będzie potrącał opłatę serwisową w nieznanej konsumentowi wysokości. Powyższe umożliwia przewoźnikowi użycie w omawianym postanowieniu kategorycznego stwierdzenia *zawsze*. Przewoźnik w regulaminie nie różnicuje przyczyn dokonywania zwrotu biletu. Trzeba jednak wskazać, iż przyczyny te mogą być bardzo zróżnicowane i leżeć zarówno po stronie konsumenta (np. sytuacja osobista - śmierć osoby bliskiej, choroba) jak i po stronie przewoźnika (np. trudna sytuacja finansowa nie gwarantująca wykonania umowy). Podsumowując, konsument może być obciążony opłatą serwisową nawet w przypadku, kiedy rezygnacja z biletu nastąpi z przyczyn leżących po stronie przewoźnika. Ponadto regulamin nie dookreśla sytuacji dokonywania zwrotów, wskazuje tylko, iż możliwość ta uzależniona jest od zastosowanej taryfy oraz od czasu - przed datą planowanego lotu. W skrajnym

przypadku, konsument zwracając bilet zakupiony poprzez stronę internetową przewoźnika, nie będzie mógł żądać zwrotu opłaty, a także zostanie obciążony opłatą serwisową, o której wysokości nie został poinformowany na etapie zawierania umowy.

3.2.5. Postanowienia naruszające dobre obyczaje na skutek przymuszania konsumentów do wyrażania zgody na przesyłanie informacji handlowej

Prezes UOKiK zakwestionował również następującą klauzulę:

*Użytkownik, w związku ze świadczeniem przez Eurolot usług drogą elektroniczną usług, o których mowa w pkt II Regulaminu, **wyraża zgodę na przesyłanie przez Eurolot, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej oraz telefonu komórkowego, skierowanej do użytkownika informacji handlowej w rozumieniu przepisu art.2 pkt 2 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz.1204 z późn. zm.) - naruszenie art. 385¹ §1 Kodeksu cywilnego.** (Eurolot)*

Zdaniem Prezesa UOKiK, kwestionowane postanowienie może naruszać dobre obyczaje i interesy konsumentów, gdyż nie daje konsumentowi możliwości odmowy przesyłania przez przewoźnika informacji handlowej za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Konsument, chcąc dokonać zakupu biletu przez Internet, jest niejako przymuszany do wyrażenia zgody na przesyłanie informacji handlowej przewoźnika, gdyż zawarcie umowy jest równoważne z zaakceptowaniem regulaminu. Jak wskazuje się w piśmiennictwie, takie działania przedsiębiorców, tj. pozyskiwanie tzw. zgody blankietowej na przesyłanie informacji handlowych przez akceptację regulaminu, stanowi obejście przepisu art.10 ust.2 *śudeu*, w świetle którego *informację handlową uważa się za zamówioną, jeżeli odbiorca wyraził zgodę na otrzymywanie takiej informacji, w szczególności udostępnił w tym celu identyfikujący go adres elektroniczny.*

3.2.6. Nieuczciwe praktyki rynkowe

W toku kontroli Prezes UOKiK odnotował również praktykę przewoźnika polegającą na uzależnianiu możliwości wystania reklamacji za pomocą Formularza reklamacji dostępnego na stronie internetowej OLT Express od wyrażenia zgody na przetwarzanie przez tego przewoźnika danych osobowych pasażera w celach informacyjnych związanych z ofertą handlową firmy. Brak wyrażenia zgody na powyższe i naciśnięcie klawisza *Wyślij reklamację* powoduje wyświetlenie się komunikatu o treści *Musisz wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych!*

Zdaniem Prezesa UOKiK, praktyka taka stanowi naruszenie art. 5 ust. 1 i 3 pkt 3 w zw. z art. 4 ust.1 i 2 *pnpru*, albowiem w istotny sposób może zniekształcić zachowanie rynkowe konsumenta. Opisane powyżej działanie przewoźnika uznać można za wprowadzające w błąd, które w szczególności dotyczy obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem, w tym procedury reklamacyjnej. Skorzystanie z formularza reklamacji przez konsumenta jest rozwiązaniem prostszym i szybszym, niż wysyłanie reklamacji na piśmie. W omawianym przypadku, skorzystanie z tego dobrodziejstwa obarczone będzie koniecznością wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach informacyjnych związanych z ofertą handlową firmy.

4. Podsumowanie

Przeprowadzona przez Prezesa UOKiK kontrola wykazała pewne nieprawidłowości we wzorcach umownych stosowanych przez przewoźników lotniczych w obrocie z konsumentami. Podkreślić przy tym należy, iż przewoźnicy nie stosują dla przewozów krajowych innych wzorców od tych, które obowiązują w ruchu międzynarodowym. Wobec powyższego wnioski płynące z niniejszego raportu, choć ograniczonego do przewozów krajowych, będą również aktualne dla usług transgranicznych.

Podsumowując wyniki badania, którym objęto 4 przewoźników lotniczych, należy stwierdzić, iż wykryte naruszenia mają charakter powtarzalny i w większej części dotyczą stosowania postanowień, które w sposób rażący naruszają interesy konsumentów, kształtując ich prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami (niedozwolone postanowienia umowne).

Większość z zakwestionowanych postanowień zamieszczonych w ogólnych warunkach przewozu pasażerów i bagażu oraz w regulaminach świadczenia usług drogą elektroniczną wstępnie zaklasyfikowano, jako niedozwolone postanowienia umowne. Postanowienia te dotyczyły między innymi następujących kwestii: wyłączenia lub ograniczania odpowiedzialności przewoźnika za straty moralne, ograniczania odpowiedzialności przewoźnika za niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczeń dodatkowych, zastrzegania na rzecz przewoźnika prawa rozporządzania bagażem pasażera, umocowania przewoźnika do zmiany taryfy po zawarciu umowy, odmowy honorowania biletu w sytuacji, gdy jego pierwszy odcinek nie zostanie wykorzystany, wyłączenia odpowiedzialności przewoźnika za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną.

W związku z powyższym Prezes UOKiK zamierza wezwać 4 przewoźników do zmiany kwestionowanych klauzul, a w przypadku braku reakcji, wytoczyć powództwa o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolony (dotyczy 14 postanowień). Przedstawiona w raporcie ocena abuzywności klauzul nie jest bowiem ostateczna. Wyłącznie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ma kompetencję do uznania postanowienia za niedozwoloną klauzulę. Po uprawomocnieniu się wyroku SOKiK takie postanowienie wpisywane jest do Rejestru klauzul niedozwolonych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK. Od tego momentu jego stosowanie w obrocie z konsumentami jest zakazane.

Nadto, dokonując kontroli regulaminów świadczenia usług drogą elektroniczną, Prezes UOKiK dopatrzył się ich sprzeczności z prawem (np. brak regulaminu świadczenia

usług drogą elektroniczną na stronie internetowej przewoźnika, brak informacji o warunkach rozwiązywania umów) lub tożsamości z klauzulą już wpisaną do rejestru. W tych przypadkach koniecznym będzie wszczęcie postępowań w sprawie naruszenia przez przewoźników lotniczych zbiorowych interesów konsumentów.

Wyniki analizy wzorców umów dokonanej przez Prezesa UOKiK w toku niniejszego badania w zestawieniu z faktem, iż w przewozach krajowych, poprzez odesłanie z *Prawa lotniczego*, obowiązują przepisy prawa międzynarodowego oraz rozporządzeń europejskich, prowadzi do wniosku, iż reguły prawne dotyczące tych przewozów mogą być dla przeciętnego konsumenta mało transparentne.

Z przeprowadzonego badania płynie wniosek, iż konsumenci powinni zachować ostrożność przy analizowaniu wzorców umów, z wykorzystaniem których zawierane są umowy o przewóz lotniczy. Nadto winni mieć świadomość, że przewoźnicy lotniczy tylko w pewnym zakresie mogą modyfikować regulacje prawne odnoszące się do umowy o przewóz lotniczy. Dlatego też koniecznym jest szerzenie wśród konsumentów wiedzy na temat ustandaryzowanych i natychmiastowych rozwiązań dotyczących odpowiedzialności krajowego przewoźnika lotniczego. Wiedza ta jest uniwersalna, albowiem dotyczy ona również przewozów międzynarodowych. Poza tym skutecznym środkiem ochrony konsumentów jest prawo żądania od przewoźnika zrozumiałych, dokładnych i aktualnych informacji. Kompletne informacje określające prawa pasażerów powinny być podawane konsumentom zarówno przez przewoźników lotniczych jak i przez organizatorów turystyki, w języku użytym przy rezerwacji biletu i na wszystkich najważniejszych etapach podróży, począwszy od momentu, kiedy konsument rozważa możliwość zarezerwowania biletu.³⁷

Pozytywnie należy ocenić fakt, iż kontrolowani przedsiębiorcy w toku prowadzonego postępowania wycofali się ze stosowania większości postanowień, które wzbudziły zastrzeżenia Prezesa UOKiK, albo deklarowali chęć współpracy i gotowość do dobrowolnego usunięcia stwierdzonych naruszeń.

³⁷ Rezolucja Parlamentu Europejskiego z dnia 29 marca 2012 roku w sprawie funkcjonowania i stosowania nabytych praw osób podróżujących drogą lotniczą, (2011/2150 INI).

Regulaminy świadczenia usług drogą elektroniczną

Lp.	Nazwa i adres przedsiębiorcy	Liczba stwierdzonych naruszeń	Kwestionowane postanowienia	Działania podjęte bądź planowane przez UOKiK (stan na 11 maja 2012r.)
1.	PLL LOT S.A. z siedzibą w Warszawie	4	1. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usług drogą elektroniczną przez PLL LOT na podstawie niniejszego regulaminu będą poddawane jurysdykcji powszechnych sądów polskich, właściwych ze względu na siedzibę PLL LOT. (§8 ust.1) 2. PLL LOT zastrzega, że zakup Biletu Elektronicznego odbywa się wyłącznie na koszt i ryzyko Usługobiorcy. PLL LOT nie udziela żadnej gwarancji, że zakup Biletu Elektronicznego będzie przebiegał bez usterek, wad, przerw czy bez braku możliwości połączenia ze stroną internetową, jak i co do tego, że rezultat poszukiwań w	1. Postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. 2. Planowane wezwanie, a w przypadku niedostosowania się przedsiębiorcy wytoczenie powództwa.

			Interne nie sprostają oczekiwaniom Usługobiorcy co do merytorycznej zawartości, dokładności czy przydatności uzyskanych informacji. (pkt. 5 ust.1) 3. Zwrot Elektronicznego Biletu lotniczego wiąże się zawsze z potrąceniem opłaty serwisowej. (pkt 7 ust.12) 4. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi drogą elektroniczną przez PLL LOT rozstrzygane są przez sądy powszechne właściwe miejscowo dla siedziby PLL LOT. (pkt 9 ust.5)	3. Planowane wezwanie, a w przypadku niedostosowania się przedsiębiorcy wytoczenie powództwa. 4. Postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów .
2.	EuroLOT S.A. z siedzibą w Warszawie	3	1. EuroLOT nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Użytkownika będące skutkiem opóźnienia, błędu lub wady działania	1. Planowane wezwanie, a w przypadku niedostosowania się przedsiębiorcy wytoczenie powództwa.

			sieci teleinformatycznych, energetycznych, radiowych oraz operatorów bądź osób korzystających z tych sieci. (pkt IV ust.3 lit.d) 2. Użytkownik, w związku ze świadczeniem przez Eurolot drogą elektroniczną usług, o których mowa w pkt II Regulaminu, wyraża zgodę na przesyłanie przez Eurolot, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej oraz telefonu komórkowego, skierowanej do Użytkownika informacji handlowej w rozumieniu przepisu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.). (pkt VI ust.5) 3. Brak informacji o warunkach rozwiązywania umów.	2. Planowane wezwanie, a w przypadku niedostosowania się przedsiębiorcy wytoczenie powództwa. 3. Postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.
--	--	--	---	--

3.	OLT Express Sp. z o.o z siedzibą w Gdańsku	2	1. Brak informacji o warunkach rozwiązywania umów. 2. Uzależnianie możliwości wystania reklamacji za pomocą Formularza reklamacji dostępnego na stronie internetowej przedsiębiorcy od wyrażenia zgody na przetwarzanie przez tego przewoźnika danych osobowych pasażera w celach informacyjnych związanych z ofertą handlową firmy.	1. Postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. 2. Postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (nieuczciwa praktyka rynkowa).
4.	SprintAir S.A. z siedzibą w Warszawie	1	1. Brak regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną na stronie internetowej przewoźnika.	1. Postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Ogólne Warunki Przewozu Pasażerów i Bagażu

Lp.	Nazwa i adres przedsiębiorcy	Liczba stwierdzonych naruszeń	Kwestionowane postanowienia	Działania podjęte bądź planowane przez UOKiK (stan na 11 maja 2012r.)
1.	PLL LOT S.A. z siedzibą w Warszawie <u>(przewozy regularne)</u>	7	1. Przewoźnik będzie honorował odcinki biletu tylko w kolejności zaznaczonej na bilecie w przypadku biletu elektronicznego kolejności odcinka elektronicznego, począwszy od miejsca rozpoczęcia podróży. Bilet nie jest ważny i przewoźnik nie będzie go honorował, jeżeli pierwszy odcinek biletu, lub w przypadku biletu elektronicznego - odcinek elektroniczny, nie został wykorzystany i pasażer rozpoczyna podróż w jakimkolwiek miejscu przerwy podróży lub w uzgodnionym wcześniej miejscu zatrzymania. (...). (Art.3.3) 2. Taryfy i opłaty dodatkowe należne	1. Planowane wezwanie, a w przypadku niedostosowania się przedsiębiorcy wytoczenie powództwa.

			przewoźnikowi opłacane są w jakiegokolwiek walucie akceptowanej przez przewoźnika. Gdy płatność jest dokonana w walucie innej niż waluta, w której opublikowano wysokość płatności oblicza się przy zastosowaniu kursu wymiany określonego zgodnie z zasadami ustalonymi przez przewoźnika. (Art. 5.5) 3. Jeżeli pasażer nie wykorzystał rezerwacji, przewoźnik ma prawo anulować dokonane przez siebie rezerwacje na dalsze odcinki podróży. (Art. 6.7) 4. Oprócz wyjątków przewidzianych poniżej przewoźnik dokonuje zwrotu osobie wymienionej w bilecie lub osobie, która zapłaciła za bilet po uzyskaniu zadowalającego dowodu	2. Planowane wezwanie, a w przypadku niedostosowania się przedsiębiorcy wytoczenie powództwa. 3. Planowane wezwanie, a w przypadku niedostosowania się przedsiębiorcy wytoczenie powództwa.
--	--	--	---	---

			zapłaty. (Art. 11.2.1) 5. Jeżeli w związku z zawarciem umowy o przewóz lotniczy przewoźnik zobowiąże się sam lub poprzez osobę trzecią do podjęcia czynności zmierzających do zapewnienia świadczeń dodatkowych to będzie odpowiedzialny wobec pasażera tylko w zakresie, w jakim zaniedbał wykonania tych czynności lub dopuścił się zaniedbania w czasie dokonywania takiego zobowiązania, a jego odpowiedzialność ustalona będzie z uwzględnieniem postanowień Artykułu 16. (Art. 13.1) 6. Odpowiedzialność przewoźnika nie może przekroczyć udowodnionej wartości szkody. Przewoźnik poza tym nie odpowiada za straty moralne, szkody pośrednie i szkody niebędące normalnym następstwem, jak również	4. Planowane wezwanie, a w przypadku niedostosowania się przedsiębiorcy wytoczenie powództwa. 5. Planowane wezwanie, a w przypadku niedostosowania się przedsiębiorcy wytoczenie powództwa.
--	--	--	---	---

			za szkody niemożliwe do ścisłego określenia i wyrównania. (Art. 16.1.5) 7. Brak opłat dodatkowych i taryf w języku polskim na stronie internetowej przewoźnika,	6. Planowane wezwanie, a w przypadku niedostosowania się przedsiębiorcy wytoczenie powództwa. 7. Postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (nieuczciwa praktyka rynkowa).
2.	Eurolot S.A. z siedzibą w Warszawie <u>(przewozy regularne)</u>	1	1. Eurolot zastrzega sobie prawo do zmiany taryf, o czym informuje na stronie internetowej. (Art. 5.8.)	1. Planowane wezwanie, a w przypadku niedostosowania się przedsiębiorcy wytoczenie powództwa.

3.	OLT Express Sp. z o.o z siedzibą w Gdańsku (przewozy regularny)	2	1. Jeżeli Pasażer nie wykorzystał pierwszego odcinka podróży zawartej w rezerwacji, OLT Express ma prawo anulować dokonane rezerwacje na dalsze odcinki podróży, chyba że warunki zastosowanej taryfy stanowią inaczej. (§3 ust.10) 2. W przypadku nieodebrania bagażu nierejestrowanego w ciągu trzech miesięcy od jego dostarczenia na miejsce przeznaczenia, OLT Express zastrzega sobie prawo do likwidacji niezidentyfikowanego bagażu zgodnie ze swoimi przepisami i będzie zwolniony od odpowiedzialności względem pasażera. (§21 ust.6)	1. Planowane wezwanie, a w przypadku niedostosowania się przedsiębiorcy wytoczenie powództwa. 2. Planowane wezwanie, a w przypadku niedostosowania się przedsiębiorcy wytoczenie powództwa.

4.	SprintAir S.A. z siedzibą w Warszawie <u>(przewozy regularne)</u>	1	1. (...) W przypadku jeśli Pasażer nie odbierze Bagażu, SprintAir przechowuje go przez okres 60 dni i naliczy opłatę za jego przechowanie. Po tym okresie SprintAir będzie uprawniony do sprzedania lub zniszczenia nieodebranego Bagażu lub rzeczy osobistego użytku. (...). (Art. 14.8.2)	1. Planowane wezwanie, a w przypadku niedostosowania się przedsiębiorcy wytoczenie powództwa.