



RPW/43135/2020 P
Data:2020-06-04



KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW
MINISTER – CZŁONEK RADY MINISTRÓW

Michał Dworczyk

BIURO RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH	
WPL.	2020 -06- 04
ZaŁ.	NR

Warszawa, 3 czerwca 2020 r.

DSZ. WSKP. 4420.4.2020.PJ(3)

Pan

Adam Bodnar

Rzecznik Praw Obywatelskich

Sanonny Pawe Krucien,

w odpowiedzi na zapytanie Pana zastępcy o akcję „Lot do domu” uprzejmie informuję, że program ten umożliwił powrót o kraju ponad 55 tys. obywateli RP z ponad 70 miejsc na sześciu kontynentach. Dla jego realizacji konieczne było uruchomienie 388 połączeń.

Skorzystanie z programu było płatne na podstawie taryfikatora określonego przez PLL LOT. Podróżujący płacili zryczałtowaną stawkę, której wysokość zależała od kierunku, z którego realizowany był przelot: 400-800 PLN w granicach Europy i 1600-2400 PLN za przelot dalekiego zasięgu. Różnica między przychodem z opłat wniesionych przez pasażerów, a rzeczywistym kosztem była pokrywana z budżetu państwa.

Pasazerowie, którzy mieli uprzednio wykupione bilety, a których wykorzystanie nie było możliwe ze względu na spowodowane pandemią odwołanie lotów, mają prawo do otrzymania zwrotu środków. Wynika to z rozporządzenia WE 261/2004 ustanawiającego „wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów”, które stanowi, iż w przypadku odwołania lotu pasażerowie mają prawo otrzymać zwrot środków za bilety. Rozporządzenie to obowiązuje wszystkich przewoźników operujących w portach lotniczych na terenie Unii Europejskiej.

Przygotowanie programu „Lot do domu” było odpowiedzią na konieczność pilnego zorganizowania powrotu do Polski ponad 55 000 obywateli. Skala wyzwania oraz sytuacja zaistniała w związku z wybuchem pandemii, nakazała skupienie się na obywatelach RP.

Wykluczyło to wykorzystanie Unijnego Mechanizmu Ochrony Ludności (*Union Civil Protection Mechanism, UCPM*) ze względu na związany z nim wymóg zabierania na pokład samolotu repatriacyjnego obywateli innych krajów UE (przynajmniej 10% pasażerów). Ponadto lot w ramach UCPM może być realizowany z destynacji pozaeuropejskiej. Co więcej, zgodnie z wytycznymi KE, opcję uruchomienia UCPM należy wykorzystywać jedynie w ostateczności, kiedy inne możliwości opuszczenia kraju pobytu, np. środkami komercyjnymi, zostały już całkowicie wyczerpane. W wypadku niespełnienia powyższych warunków, refundacja środków od Komisji Europejskiej (maksymalnie 75%) nie jest możliwa, co sygnalizowała KE w wypadku części lotów organizowanych przez Niemcy.

Chciałbym także zwrócić uwagę, że ponoszenie opłat za bilety przez pasażerów lotów w ramach UCPM jest standardową praktyką stosowaną przez państwa członkowskie UE.

PLL LOT zrealizowały jedno połączenie w ramach UCPM z Maroka na trasie Warszawa-Marakesz-Berlin-Warszawa: 28 kwietnia 2020 r. Koszt całkowity wyniósł 310 tys. PLN i obejmował także wykonanie rejsu Warszawa-Berlin-Warszawa z dodatkową załogą na pokładzie. W przypadku tego lotu podjęto decyzję o nałożeniu na pasażerów obowiązku uiszczenia zryczałtowanej opłaty 150 EUR za bilet.

Wg informacji uzyskanych w PLL LOT, z ogólnej liczby 694 reklamacji dot. różnych aspektów realizacji lotów, tylko 36 dotyczyło oczekiwania zwrotu ceny biletu (tyle osób uznało, że taki powrót do kraju powinien być bezpłatny). Stanowi to niecałe 5% reklamacji zgłoszonych w ramach programu „Lot do domu” lub 0,06% ogółu pasażerów.

Chciałbym także poinformować, że z informacji udostępnionych z kolei przez MSZ wynika, iż – w rozumieniu Zarządzenia nr 1 Ministra Spraw Zagranicznych z 24 stycznia 2018 r. w sprawie przyjmowania i załatwiania petycji, skarg i wniosków w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i jednostkach podległych Ministrowi Spraw Zagranicznych (Dz. Urz. Min. Spraw Zagr., poz. 6) – do MSZ nie wpłynęła bezpośrednio żadna skarga obywateli, którzy skorzystali z akcji „Lot do domu”. Biuro Kontroli i Audytu MSZ od momentu wprowadzenia w Polsce stanu zagrożenia epidemiologicznego związanego z rozprzestrzenianiem się koronawirusa SARS-CoV-2, odnotowało kilka skarg obywateli RP w kontekście szeroko rozumianej pomocy konsularnej (nieudzielenie pomocy finansowej na powrót do kraju, udzielenie błędnej informacji o możliwości powrotu do Polski w związku ze stanem epidemii). Wszystkie zostały uznane za bezzasadne. Do Departamentu Konsularnego MSZ wpłynęła za to liczna korespondencja, w której Polacy dziękowali konsulom za profesjonalizm, oddanie i empatię.

Należy przy tym zaznaczyć, że polskie przedstawicielstwa dyplomatyczne i urzędy konsularne pozostają w stałym kontakcie z obywatelami polskimi, którzy zwrócili się o pomoc w umożliwieniu powrotu do kraju i wszędzie tam, gdzie jest to możliwe pomagają naszym rodakom w poszukiwaniu alternatywnych rozwiązań. Dzięki współpracy w ramach Lokalnej Współpracy Konsularnej i wypracowanym kontaktom udało im się wspomóc Polaków w opuszczeniu dotychczasowych krajów pobytu. Od kilkunastu tygodni konsulowie konsekwentnie negocjują na miejscu z Ambasadami Państw Członkowskich UE możliwości uwzględniania obywateli polskich na listach pasażerów lotów repatriacyjnych. Koordynują i negocjują z władzami miejscowymi możliwości dojazdu obywateli polskich na lotniska z najdalej położonych miejscowości. Wydają w tym celu stosowne upoważnienia, a niejednokrotnie sami udają się w podróż, by wspomóc dotarcie na lotnisko. Prowadzą zapisy na listy pasażerów, służąc tym samym za punkt kontaktowy pomiędzy właściwymi ambasadami i polskimi obywatelami. W tym kontekście wielu obywateli polskich dzięki staraniom polskich konsulów zdołało powrócić do Europy rejsami lotniczymi organizowanymi przez przedstawicielstwa innych państw Unii Europejskiej. Ponadto każdy obywatel RP przebywający za granicą ma prawo wystąpić do konsula o pomoc finansową na powrót do kraju, zgodnie z regulacjami ustawy Prawo konsularne z 25 czerwca 2015 r. Pomoc ta jest co do zasady zwrotna, ale w wyjątkowych i uzasadnionych przypadkach może być udzielona także bezzwrotnie. Nasi obywatele mieli taką możliwość również podczas trwania akcji „Lot do domu”.

Na zakończenie chciałbym podkreślić, że akcja „Lot do domu” była jedną z największych operacji w historii polskiej administracji. Jej sprawny przebieg nie byłby możliwy bez ogromnego zaangażowania naszych konsulów, pracowników PLL LOT i KPRM, pracujących nieprzerwanie przez wiele tygodni.

Z *szanami* *na* *zawsze*



KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



THE CHANCELLERY OF THE PRIME MINISTER

DSZ.WSKP. 4420.4.2020.PJ(3)

BIURO RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH	
WPL.	2020 -06- 04 <i>ocobizor</i>
ZAL.	NR

PILNE

PAN
ADAM BODNAR
RZECZNIK PRAW OBYWATEL
AL. SOLIDARNOŚCI 77
00-080 WARSZAWA