



RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Warszawa,

Adam Bodnar

V.7108.126.2017.KM

**Pan
Marek Niechciał
Prezes
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów**

pl. Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa

Zwracam się do Pana Prezesa w związku z praktyką stosowaną przez przewoźników lotniczych polegającą na odmowie przyjęcia na pokład z innych przyczyn niż wymogi zdrowotne, bezpieczeństwa lub posiadanie niewłaściwych dokumentów podróжных – tzw. „*overbooking*”.

Na podstawie posiadanych przeze mnie informacji należy stwierdzić, że przypadki *overbookingu*, także w przelotach wykonywanych przez Polskie Linie Lotnicze LOT S.A., nie należą do rzadkości i stanowią pewną ustaloną praktykę, która spotyka się, z oczywistych przyczyn, z negatywną oceną podróжных. Tytułem przykładu wskazuję, że wśród opinii pasażerów na forach internetowych pojawiają się ostrzeżenia przed takim działaniem linii lotniczych.

Należy zauważyć, że przedmiotowy problem został częściowo ujęty w przepisach rozporządzenia nr 261/2004/WE¹, określającego rekompensaty należne pasażerom, którzy nie zostali przyjęci na pokład pomimo posiadanej rezerwacji. Przy czym, prawodawca unijny przyjął, że w celu ograniczenia odmów przyjęcia na pokład, przewoźnik powinien najpierw wezwać pasażerów do dobrowolnej rezygnacji z lotu w zamian za pewne korzyści.

¹ Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. U. UE. L z 2004 r. Nr 46, s. 1, z późn. zm.)

Dopiero w razie braku ochotników może dojść do odmowy przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera. Wówczas także aktualizują się obowiązki rekompensaty na podstawie art. 4, art. 7 oraz art. 8 i art. 9 rozporządzenia nr 261/2004/WE.

Pragnę jednak podnieść, że wypłata odszkodowania oraz zwrot poniesionych kosztów, czy też zmiana planu podróży nie stanowią rekompensaty w każdej sytuacji, w szczególności, gdy doszło do przymusowej odmowy przyjęcia na pokład. Bowiem interes pasażera doznaje naruszenia, gdy w związku z odmową przyjęcia na pokład pasażer nie mógł dotrzeć do miejsca docelowego w oczekiwanym czasie i w związku z tym zrealizować ważnego dla siebie celu podróży, takiego jak, np.: wizyta lekarska, sprawa rodzinna, czy też inna sprawa osobista. Wydaje się, że odmowa przyjęcia na pokład w tego rodzaju sytuacjach może powodować skutki wykraczające poza sferę zwykłego uszczerbku majątkowego.

Należy także podkreślić, że *overbooking* należy do zdarzeń wynikających wyłącznie z winy przewoźnika i nie obejmuje sytuacji losowych. Należy zatem podnieść, że to pasażer ponosi wyłącznie ryzyko odmowy przyjęcia na pokład w sytuacji, gdy przewoźnik dokonał zbyt dużej liczby rezerwacji w stosunku do liczby wolnych miejsc w samolocie.

Jednocześnie pragnę zauważyć, że przepisy prawa nie regulują wprost zasad, na jakich przewoźnicy lotniczy doprowadzają do sytuacji zbyt dużej liczby rezerwacji w stosunku do liczby miejsc. Nie obowiązuje także prawny nakaz uprzedniego informowania pasażerów w ogólnych warunkach przewozu, że istnieje możliwość odmowy przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera w związku z nadrezerwacją.

Wobec powyższego wydaje się, że prawa pasażerów – konsumentów, którzy nie są skłonni dobrowolnie zrezygnować z przelotu w sytuacji wystąpienia *overbookingu* nie podlegają należytej ochronie. Co więcej pasażer nie jest właściwie powiadamiany o tym, że rezerwacja jest związana z ryzykiem odmowy przyjęcia na pokład z przyczyn uzależnionych jedynie od przewoźnika, chociaż przewoźnikowi znana jest taka okoliczność.

Należy zatem podnieść, że wyłączny prymat został tu przyznany interesom ekonomicznym linii lotniczych. W przypadku *overbookingu* przewoźnicy lotniczy zawierają umowy obejmujące większą liczbę miejsc niż jest dostępna w samolocie, z zamiarem ich ewentualnego niewykonania, co w konsekwencji wiąże się z wypłatą, co do zasady niewielkiego zryczałtowanego odszkodowania.

Jednocześnie wydaje się, że opisany sposób działania przewoźników lotniczych, w szczególności, gdy stanowi powtarzającą się praktykę uniemożliwiającą korzystanie z dokonanych rezerwacji przez znaczną grupę konsumentów, może być rozpatrywany w kontekście stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których

mowa w art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r. poz. 459, z późn. zm.).

Mając zatem na uwadze podniesiony problem, działając na podstawie art. 13 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz. U. z 2017 r., poz. 958) zwracam się z uprzejmą prośbą o wskazanie, czy do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów napływają sygnały świadczące o naruszeniach praw konsumentów na rynku usług lotniczych poprzez odmowę przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera oraz czy podejmowane były w tym zakresie działania mające na celu ochronę zbiorowych interesów konsumentów wobec praktyki *overbookingu*.