



Warszawa, 17.07.2024

RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Marcin Wiącek

V.7108.90.2024.MK

Pan

Tomasz Chróstny

**Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów**

pl. Powstańców Warszawy 1

00-950 Warszawa

w przekazach medialnych pojawiają się informacje o problemach pasażerów linii lotniczych, którzy nie mogli odbyć lotu na podstawie kupionych biletów, bowiem przewoźnik sprzedał więcej biletów na dany rejs, niż liczba miejsc w samolocie (tzw. overbooking). Problematyka ta w prawodawstwie unijnym jest ujmowana szerzej, pod pojęciem odmowy przyjęcia na pokład, co nie dotyczy wyłącznie przypadków nadrezerwacji.

Zjawisko to jest znane pasażerom przewozów lotniczych od dawna. Doniesienia o takich sytuacjach są częstsze w okresie letnim, w czasie wzmożonego ruchu lotniczego związanego z wyjazdami wakacyjnymi. Być może częstszego występowania overbookingu lub innych odmów przyjęcia na pokład można się spodziewać również w związku ze stale rosnącym wolumenem lotów pasażerskich, w szczególności, gdy branża ta odrabia straty po okresie pandemii Covid-19, a pasażerowie ponownie chętniej korzystają z oferty przewoźników.

Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich
al. Solidarności 77
00-090 Warszawa

Tel. centr. (+48 22) 55 17 700
Infolinia obywatelska 800 676 676
biurorzecznika@brpo.gov.pl
bip.brpo.gov.pl

W skargach pasażerów w sytuacji uszkodzenia overbookingiem przewijają się także wątek ekonomiczny, bowiem pracownicy linii lotniczych wskazują, że zakup droższych biletów gwarantowałyby odbycie lotu. Tak wynika chociażby z relacji pasażerki lotu z przewoźnikiem Ryanair na trasie Kraków-Rodos w czerwcu br. W artykule prasowym opisującym sytuację pasażerki przytoczona została następująca wypowiedź obsługi lotu: „Mogła sobie Pani zapłacić za bilet więcej, to by Pani poleciała”.¹ Praktykę tę potwierdzają również branżowe publikacje internetowe, dodając, że znaczenie może również mieć moment odprawy na lotnisku: „Na jakiej podstawie selekcjonuje się takich pechowych pasażerów? Oficjalnie linie lotnicze twierdzą, że nie mają jasno ustalonej polityki, ale nieoficjalnie słyszy się, że często w pierwszej kolejności wypraszane są osoby z najtańszymi biletami lub osoby, które odprawiły się najpóźniej. W efekcie wniosek jest prosty: jeśli chcesz mieć pewność, że polecisz, nie czekaj z odprawą do ostatniej chwili.”²

Problem overbookingu lub innych odmów przyjęcia na pokład jest zagadnieniem ekonomicznym, uwarunkowanym skomplikowanym charakterem organizowania i wykonywania przewozów lotniczych. Stanowi on usankcjonowaną prawnie³ metodę minimalizacji strat ponoszonych przez linie lotnicze, gdyby potencjalnie miały wykonać rejs z pustym miejscem lub nie obsłużyć pasażerów ze względu na problemy eksploatacyjne. Być może ostatecznie stosowanie tej praktyki przekłada się również na możliwość oferowania tanich biletów na przeloty, jednak celem tego zabiegu jest przede wszystkim ochrona przed wzrostem kosztów po stronie linii lotniczych. W piśmiennictwie dotyczącym rozporządzenia nr 261/2004 wskazuje się, że: „Zdaniem prawodawcy unijnego, praktyka odmowy przyjęcia na pokład ma w istocie dwie przyczyny. Pierwsza z nich obejmuje przeniesienie na

¹ *"Nikt nie raczył nas poinformować". Polka gorzko o Ryanairze, który zostawił ją na lodzie*, turyści.pl, dostęp: 12 lipca 2024 r. https://turyści.pl/nikt-nie-raczył-nas-poinformować-polka-gorzko-o-ryanairze-który-zostawił-ja-na-lodzie-ac-ca-030724#google_vignette

² *Overbooking. Co to jest i co robić, gdy nie ma dla Ciebie miejsca w samolocie?*, fly4free.pl, dostęp: 12 lipca 2024 r. <https://www.fly4free.pl/overbooking-co-to-jest-prawa-pasazera/>.

³ 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, str. 1 z późn. zm., zwane dalej: „rozporządzenie nr 261/2004”).

późniejszy lot pasażerów, którzy nie mogą podróżować lotem, na który mają rezerwację, ze względu na problemy eksploatacyjne, takie jak opóźnione przybycie lub odwołanie lotów łączonych, czy też zastąpienie samolotu mającego usterkę maszyną o mniejszej liczbie miejsc. Co za tym idzie, przeniesieni pasażerowie tworzą nieoczekiwany popyt na miejsca, czasami na taką skalę, że pasażerowie następnego lotu spotykają się z odmową przyjęcia na pokład. Drugą przyczyną jest związana z niestawieniem się pasażera (ang. *no show*) i wynikającą z tego praktyką nadkompletu rezerwacji.⁴ Niemniej sam prawodawca unijny potwierdza, że odmowa przyjęcia na pokład jest zjawiskiem negatywnym, a celem uchwalenia rozporządzenia nr 261/2004 było zwiększenie ochrony praw pasażerów, którym odmówiono przyjęcia na pokład wbrew ich woli⁵. Ochrona ta powinna obejmować nie tylko pasażerów lotów regularnych, ale również pasażerów lotów nieregularnych, w tym także loty stanowiące część zorganizowanych wycieczek.⁶ W świetle rozporządzenia nr 261/2004 rozporządzenia środkiem służącym temu celowi, miało być: po pierwsze zobowiązanie przewoźników, by poszukiwali ochotników do rezygnacji z lotu w zamian za pewne korzyści, po drugie zaś przez pełną rekompensatę dla tych, którym ostatecznie odmówiono przyjęcia na pokład oraz przyznanie tzw. prawa do opieki⁷.

W rezultacie celem prawodawcy unijnego jest zniechęcanie przewoźników lotniczych do stosowania odmów przyjęcia na pokład. Natomiast w praktyce wydaje się, że przewoźnicy korzystają z możliwości odmowy przyjęcia na pokład jak ze zwykłego środka regulacji ruchu pasażerskiego. Można jednak wyrazić wątpliwość, czy z należytą starannością wykonują obowiązki wobec pasażerów, nałożone na nich w przypadku ww. odmowy.

Warto jeszcze dodać, że rozporządzenie nr 261/2004, a zatem ochrona pasażera z niego wynikająca nie ma zastosowania do pasażerów podróżujących bezpłatnie lub na podstawie taryfy zniżkowej, która nie jest bezpośrednio lub pośrednio dostępna powszechnie. Jednakże ma ono zastosowanie do pasażerów posiadających bilety

⁴ M. Makowski, Zakres odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu odmowy wpuszczenia na pokład na podstawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady z 2004 r. Glosa do wyroku NSA z dnia 23 października 2012 r., I OSK 1183/11, EPS 2013, nr 8, s. 39-45.

⁵ Motyw 3 rozporządzenia nr 261/2004.

⁶ Motyw 5 rozporządzenia nr 261/2004.

⁷ Motywy 9-10 rozporządzenia nr 261/2004.

wydane przez przewoźnika lotniczego lub operatora wycieczki w ramach programu lojalnościowego lub innego programu komercyjnego (art. 3 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004). Należy zatem przyjąć, że rozporządzenie ma zastosowanie do pasażerów większości lotów pasażerskich, zarówno lotów regularnych, jak i lotów czarterowych, np. przewożących klientów biura podróży.

W nagłośnionym ostatnio przez media przypadku odmowy przyjęcia na pokład, dotyczącym wspomnianego powyżej lotu przewoźnika Ryanair, na trasie Kraków-Rodos, opisana została w sposób szczegółowy sytuacja pasażerek, dla których system rekompensat określony przepisami rozporządzenia nr 261/2004 okazał się niewystarczający i nieadekwatny. Można uznać, że po części wynika to z niedostosowania przepisów rozporządzenia do wszelkich problemów pasażerów, które są skutkiem odmowy przyjęcia na pokład. Po części jednak wydają się one wynikać z poważnych zaniedbań po stronie przewoźnika Ryanair.

W artykule prasowym⁸ opisującym sytuację dwóch pasażerek wspomnianego lotu, którym odmówiono przyjęcia na pokład można dowiedzieć się, że przyczyną odmowy przyjęcia na pokład było podstawienie mniejszego samolotu niż pierwotnie przewidywano, bowiem samolot, który pierwotnie miał wykonać rejs, był opóźniony. Jednocześnie przewoźnik zapewnił, że pasażerowie pozostawieni na lotnisku zostali przeniesieni na następny dostępny lot lub otrzymali pełny zwrot pieniędzy.

W odniesieniu do sytuacji tych konkretnych pasażerek, jeżeli chodzi o realizację jednego z uprawnień w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, tj. zmiany planu podróży, na porównywalnych warunkach, do ich miejsca docelowego, w najwcześniejszym możliwym terminie (art. 8 ust. 1 lit. b) w zw. z art. 4 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004), przedstawiona została propozycja wylotu na czwarty dzień po pierwotnej dacie. Wprawdzie prawodawca unijny nie określił jakichkolwiek granic czasowych, dla najwcześniejszego możliwego terminu, jednak zaoferowanie wylotu po upływie trzech dni, w tej konkretnej sytuacji doprowadziło do całkowitej rezygnacji z podróży przez jedną z pasażerek, a tym samym rezygnacji z innych poczynionych przez nią rezerwacji w miejscu docelowym oraz do znacznego skrócenia pobytu przez drugą z pasażerek. Natomiast w wyroku Trybunału Sprawiedliwości Unii

⁸ *Ryanair sprzedał więcej biletów niż miejsc w samolocie. "Zamiast lecieć na wymarzone wakacje, zostałam na lotnisku"*, Wyborcza.pl/Kraków, dostęp 12 lipca 2024 r.

<https://krakow.wyborcza.pl/krakow/7,44425,31109825,ryanair-sprzedaje-wiecej-biletow-niz-miejsc-w-samolocie-pasazerka.html>

Europejskiej („TSUE”) z dnia 29 lipca 2019 r., w sprawie C-354/18 zostało wyjaśnione, że powyższe uprawnienie pasażera nie może być iluzoryczne. W ocenie Trybunału: „Jak wynika z pkt 53 i 54 niniejszego wyroku, przewoźnik lotniczy, który odmówił pasażerom przyjęcia na pokład, ma obowiązek udzielenia tym pasażerom pomocy, tak aby umożliwić im dokonanie skutecznego wyboru w oparciu o te informacje pomiędzy możliwościami wymienionymi w art 8 ust. 1 tego rozporządzenia, odpowiednio, w lit. a), b) i c).

W związku z tym, to do obsługującego lot przewoźnika lotniczego należy zaoferowanie odnośnym pasażerom również wariantu zmiany planu podróży na porównywalnych warunkach do ich miejsca docelowego na najwcześniejszy możliwy termin, zgodnie z art. 8 ust. 1 lit. b) rozporządzenia nr 261/2004.

Przedstawiając konkretną propozycję, obsługujący lot przewoźnik lotniczy powinien wziąć pod uwagę i połączyć kilka mających znaczenie, determinujących ją elementów, a w szczególności godzinę przybycia do miejsca docelowego na podstawie zamierzonej zmiany planu podróży, warunki, na jakich może nastąpić zmiana planu podróży, oraz to, czy zmiana planu podróży jest wykonalna za pomocą jego własnych zasobów, czy też wymaga pomocy innego przewoźnika lotniczego, w odpowiednim przypadku, w zależności od jego wolnych miejsc.

Otóż ciążąca na danym przewoźniku lotniczym odpowiedzialność za zaproponowanie i zorganizowanie zmiany planu podróży zgodnie z art. 8 ust. 1 lit. b) rozporządzenia nr 261/2004 oznacza, że to na nim spoczywa ciężar udowodnienia, że w ten sposób zorganizowana zmiana planu podróży została dokonana na najwcześniejszy możliwy termin.” Tym bardziej oferowanie niekorzystnych warunków zmiany planu podróży nie powinno być czynnikiem zniechęcającym do korzystania z tego uprawnienia przez pasażerów. Można bowiem postawić tezę, że liniom lotniczym może bardziej opłacać się zwrot ceny biletu niż kosztowna realizacja uprawnienia do zapewnienia odbycia podróży, zgodnie z wymogami określonymi w art. 8 ust. 1 lit. b) rozporządzenia nr 261/2004, chociażby poprzez wskazanie miejsca u innego przewoźnika. Niemniej w przypadku odmowy przyjęcia na pokład w wielu przypadkach to właśnie możliwość dotarcia do miejsca docelowego z niewielkim opóźnieniem stanowi realizację podstawowego interesu pasażera, a także cel i przedmiot umowy cywilnoprawnej łączącej pasażera z przewoźnikiem lotniczym. W piśmiennictwie podkreśla się natomiast istniejącą praktykę zawężania przez przewoźników interpretacji obowiązków wynikających z art. 8 ust. 1 lit. b) rozporządzenia nr 261/2004: „Taka wykładnia zakresu świadczeń przysługujących

pasażerom w zakresie prawa do zmiany planu podróży służy przede wszystkim ograniczaniu kosztów oferowania pasażerom przez linie lotnicze świadczeń określonych w art. 8 rozporządzenia. Jest oczywiste, że wysłanie klienta własnym rejssem jest tańsze niż opłacenie mu miejsca na pokładzie samolotu konkurencji. Zatem im wężiej zostaną wyznaczone granice prawa do reroutingu, tym bardziej można zmniejszyć koszty generowane przez wdrażanie środków ochrony praw pasażerów. Obrona przewoźników przed oferowaniem nieswoich lotów ma więc głównie podłoże ekonomiczne. Nie zmienia to faktu, że część z argumentów, którymi posługują się linie lotnicze, nie znajduje żadnego oparcia w obowiązujących przepisach. Dotyczy to zwłaszcza twierdzenia, że zakres pomocy udzielanej pasażerom w przypadkach wystąpienia nieregularności może być różnicowany w zależności od typu przewoźnika lotniczego. Rozporządzenie tworzy jednolity i uniwersalny system ochrony praw pasażerów, o czym przypomniał Trybunał Sprawiedliwości w sprawie C-344/04. Zatem przewoźnicy muszą zapewniać pasażerom opiekę na tym samym poziomie niezależnie od trasy, rodzaju taryfy czy ceny biletu. Dotyczy to także zmiany planu podróży.⁹ Należałoby zatem postawić pytanie, czy w opisanej sytuacji praktyki stosowane przez Ryanair w związku z realizacją prawa pasażerów do reroutingu odpowiadały standardowi ochrony wynikającemu z rozporządzenia nr 261/2004.

W opisanej sytuacji pasażerom przysługiwało także prawo do odszkodowania opisanego w art. 7 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004 oraz jednej z nich prawo do zwrotu pełnego kosztu biletu w przypadku rezygnacji z podróży w innym terminie, na mocy art. 8 ust. 1 lit. a) w zw. z art. 4 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004.

Z wypowiedzi pasażerki, zawartej w przywołanym artykule wynika, że w związku z odmową przyjęcia na pokład, w celu dochodzenia roszczeń pieniężnych, chciała złożyć reklamację poprzez stronę internetową, o której adresie została poinformowana bezpośrednio po odmowie wejścia do samolotu, jeszcze na lotnisku. Okazało się, że formularze elektroniczne opracowane przez przewoźnika nie przewidują możliwości złożenia reklamacji w przypadku odmowy przyjęcia na pokład. Dotyczą jedynie przypadku odwołania lub opóźnienia lotu. Natomiast pasażerka była informowana, że swoje roszczenia powinna właśnie zgłaszać poprzez niedostępny

⁹ M. Stus, „Zmiana planu podróży w świetle przepisów rozporządzenia (WE) nr 261/2004 : czyli kilka uwag o nieskuteczności ochrony praw pasażerów linii lotniczych”, Kraków : Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2018.

formularz elektroniczny. Ponadto pasażerka wskazała, że nie ma również możliwości skontaktowania się z przewoźnikiem Ryanair w celu uzyskania zaświadczenia dla ubezpieczyciela.

Odnosząc się do braku możliwości skorzystania z formularza reklamacyjnego pod adresem wskazanym przez przewoźnika Ryanair, wydaje się, że taka praktyka nie realizuje postanowień rozporządzenia nr 261/2004. Zgodnie z motywem 20 rozporządzenia nr 261/2004, pasażerowie powinni zostać w pełni poinformowani o ich prawach wynikających z odmowy przyjęcia na pokład oraz odwołania lub dużego opóźnienia ich lotów, tak by mogli skutecznie korzystać z przysługujących im praw. Obowiązek ten został skonkretyzowany w art. 14 ust. 2 zdaniu 1 rozporządzenia nr 261/2004 stanowiącym, że obsługujący przewoźnik lotniczy, który odmawia przyjęcia na pokład lub odwołuje lot, zapewnia każdemu pasażerowi, którego to dotyczy, pisemną informację o przepisach na temat odszkodowania i pomocy zgodnie z niniejszym rozporządzeniem. Przepis ten był również interpretowany w orzecznictwie TSUE, chociażby w wyroku w sprawie C-146/20, w którym stwierdzono, że: „art. 14 ust. 2 rozporządzenia nr 261/2004 należy interpretować w ten sposób, że nakłada on na obsługującego przewoźnika lotniczego obowiązek poinformowania pasażera lotniczego o dokładnej nazwie i adresie przedsiębiorstwa, od którego może on dochodzić odszkodowania na podstawie art. 7 tego rozporządzenia oraz, w danym przypadku, wskazania dokumentów, które powinien on załączyć do swojego żądania w przedmiocie odszkodowania (...).”

W mojej ocenie interpretacja obowiązku poinformowania pasażera, któremu odmówiono przyjęcia na pokład, o jego prawach powinna również uwzględniać kwestie związane z kanałami komunikacji pomiędzy pasażerem a przewoźnikiem. Jeżeli sam przewoźnik wskazuje sposób komunikacji oparty o formularze elektroniczne i czaty obsługi klienta, jako główną drogę dochodzenia roszczeń przez pasażera, nie można uznać, że ze swojej powinności się wywiązał, jeżeli wskazana procedura jest jedynie pozornie skuteczna. W nawiązaniu do sytuacji opisanej w ww. publikacji prasowej, należałoby stwierdzić, że dochodzenie roszczenia od przewoźnika nie powinno być uniemożliwione, bowiem przewoźnik nie przewidział odpowiedniej obsługi danego rodzaju roszczenia w wykorzystywanych narzędziach komunikacji.

Inną sprawą, która również przy tej okazji wymagałaby wyjaśnienia, jest to, w jaki sposób przewoźnik lotniczy Ryanair realizuje obowiązek wynikający z art. 4 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004, który stanowi o niezwłocznej wypłacie odszkodowania zgodnie z art. 7 rozporządzenia nr 261/2004 oraz o niezwłocznym udzieleniu pomocy

zgodnie z art. 8 i 9 rozporządzenia nr 261/2004. Z przepisów rozporządzenia powinien wynikać pewien automatyzm procedury związanej z rekompensowaniem pasażerowi odmowy przyjęcia na pokład. W szczególności chodzi o to, że w świetle przywołanych regulacji po stronie przewoźnika leży odpowiedzialność co do dostarczenia pasażerowi wymaganych prawem rekompensat przy odmowie przyjęcia na pokład, a nie powinno być sprawą pasażera w tej sytuacji poszukiwanie dróg złożenia roszczenia o świadczenia przysługujące od przewoźnika. Przewoźnik, odmawiając przyjęcia na pokład danego pasażera w ruchu lotniczym, posiada szereg danych (przekazanych w związku z rezerwacją lotu) potrzebnych przynajmniej do podjęcia kontaktu z pasażerem w celu zapewnienia mu indywidualnie dostosowanych rekompensat wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów rozporządzenia nr 261/2004. Nie chodzi przy tym o dalsze roszczenia odszkodowawcze, z którymi może wystąpić pasażer w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, i których może dochodzić np. przez sąd cywilny, a wyłącznie o te, nakazane przewoźnikom na mocy art. 7-9 w zw. z art. 4 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004. W mojej ocenie wszelkie, nawet techniczne utrudnienia w dostępie do ww. rekompensat pozbawiają pasażerów minimalnej ochrony gwarantowanej rozporządzeniem nr 261/2004, w wymiarze konstytucyjnym także ochrony praw konsumenta gwarantowanej w art. 76 Konstytucji RP¹⁰. W wyroku z dnia 2 grudnia 2008 r., o sygn. K 37/07, wydanym na tle przepisów regulujących uprawnienia pasażerów w ustawie Prawo przewozowe, Trybunał Konstytucyjny wskazał, że: „Ustrojodawca przyjął za pewnik, że konsument jest słabszą stroną stosunku prawnego i z tej racji wymaga ochrony, a więc pewnych uprawnień, które doprowadziłyby do przynajmniej względnego zrównania pozycji kontrahentów. Uprawnieniom konsumenta odpowiadają pewne obowiązki drugiej strony - sprzedawcy czy usługodawcy. Łącznie zaś, owe uprawnienia jednej i obowiązki drugiej strony, mają zrekompensować konsumentowi niepełną możliwość skorzystania z zasady autonomii woli stron umowy. Przepis konstytucyjny wskazuje, że obowiązki ochronne spoczywające na władzach publicznych obejmują konieczność zapewnienia minimalnych gwarancji ustawowych wszelkim podmiotom, które - jakkolwiek ich stosunki kształtowane są na zasadzie autonomii woli - zajmują słabszą pozycję w relacji do profesjonalnych uczestników gry rynkowej.” Z pewnością więc ochrona praw pasażerów lotniczych nie powinna być postrzegana wyłącznie z perspektywy kontroli przestrzegania przepisów rozporządzenia nr 261/2004,

¹⁰ Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483 z późn. zm.).

przekazanej do kompetencji Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego¹¹, ale też jako element systemu ochrony praw konsumenta, podlegający w jego publicznoprawnym wymiarze, kontroli Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Pragnę również poruszyć inny wątek dotyczący rejsu na relacji Rodos-Kraków (ostatecznie Rodos-Katowice), opisany w innej publikacji prasowej¹². Z publikacji tej wynika, że lot został opóźniony o ponad trzy godziny, a pasażerom nie zostało zapewnione przynajmniej prawo do opieki, o którym mowa w art. 9 ust. 1 lit. a) w zw. z art. 6 rozporządzenia nr 261/2004, polegające na przekazaniu pasażerom bezpłatnie posiłków oraz napojów w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania. Co alarmujące, z informacji przekazanych w artykule wynika, że przewoźnik dużo wcześniej, przed planową godziną wylotu z Rodos, miał informację o tym, że dojdzie do opóźnienia, jednak nie podjął żadnych kroków zmierzających do poinformowania o tym pasażerów. Jednocześnie nie zapewnił pasażerom, którzy przybyli na lotnisko zgodnie z pierwotnym rozkładem, w tym rodzinom z małymi dziećmi, odpowiednich warunków do oczekiwania na opóźniony lot. Dodatkowo, z relacji podróżnych wynika, że informacja o zmianie lotniska docelowego została przekazana przez kapitana samolotu dopiero przed lądowaniem, chociaż informację o tej zmianie załoga posiadała już wcześniej. W rezultacie podróżni byli zmuszeni poszukiwać na własną rękę dalszych środków transportu z lotniska w Katowicach do swoich miejsc powrotu. W niniejszej sprawie zastrzeżenia budzi brak inicjatywy ze strony przewoźnika w odpowiednim zadbaniu o sytuację pasażerów oraz minimalne zabezpieczenie ich interesów poprzez rzetelną i podaną na czas informację. Jest oczywiste, że w razie szybszego powiadomienia o zmianie miejsca lądowania, pasażerowie mieliby większą możliwość zaplanowania dalszych etapów drogi powrotnej z innego niż pierwotnie przypuszczali, lotniska.

Podsumowując powyższe uwagi, na podstawie art. 16 ust. 1 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (t. j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1058), zwracam się do Pana Prezesa z prośbą o rozważenie zasadności podjęcia działań na rzecz

¹¹ Art. 205b ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 3 lipca 2002 r. - Prawo lotnicze (t. j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2110).

¹² *Zbigniew Preisner leciał Ryanaiem z Grecji: "Armagedon. Będę domagał się odszkodowania"*, Wyborcza.pl/Kraków, dostęp 12 lipca 2024 r.
<https://krakow.wyborcza.pl/krakow/7,44425,31106027,wakacje-2024-zbigniew-preisner-o-swoim-locie-z-grecji-ryanaiem.html>

ochrony zbiorowych interesów konsumentów – pasażerów przewoźnika Ryanair. Działania te mogą polegać m. in. na wszczęciu postępowania wyjaśniającego, mającego na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w tym poprzez sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, polegające na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz w istotny sposób zniekształcające lub mogące zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu - art. 24 ust. 2 pkt 2 i 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 594).

O naruszeniach tych, w świetle przytoczonych sygnałów dotyczących działań przewoźnika Ryanair, mogą świadczyć ewentualnie:

1. Praktyka arbitralnego wskazywania przez przewoźnika pasażerów, którym odmówiono przyjęcia na pokład, ze względu na cenę biletu, o czym dodatkowo pasażer nie był powiadomiony przed zakupem biletu. Powyższa praktyka stanowiłaby wprost naruszenie przepisu prawa – art. 4 ust. 1 rozporządzenia nr 261/2004, bowiem pomijałaby bezwzględnie nakazany przepisem obowiązek poszukiwania ochotnika do rezygnacji z podróży. Przyjmując natomiast, że przewoźnik poszukuje wpieryw ochotników, a w ich braku odmawia danej osobie przyjęcia na pokład, gdyż kupiła tańszy bilet, praktyka ta świadczyłaby o systemowym naruszaniu warunków umowy cywilnoprawnej zawieranej w związku z kupnem biletu pomiędzy pasażerem-konsumentem a przewoźnikiem przedsiębiorcą. W tej sytuacji przewoźnik zmodyfikowałby bowiem na etapie wykonania umowy swoje zobowiązanie ze względu na wysokość ceny uiszczonej przez pasażera, nie informując go jednak o tym, że cena może mieć wpływ na decyzję przewoźnika podejmowaną w warunkach regulowanych art. 4 rozporządzenia nr 261/2004. Ponadto zastosowania tego rodzaju warunku nie przewiduje także rozporządzenie nr 261/2004.
2. Arbitralne ograniczanie przez przewoźnika, wbrew brzmieniu i wykładni celowościowej art. 8 rozporządzenia nr 261/2004, swych obowiązków wobec pasażera przy oferowaniu zmienionych warunków podróży, w związku z odmową przyjęcia pasażera na pokład. Jeżeli prawo do reroutingu przybiera charakter iluzoryczny w działalności przewoźnika, a skorzystanie z niego przestaje mieć dla pasażera znaczenie w kontekście pierwotnego terminu i celu

podróży, należałoby uznać, że doszło do jednostronnego ograniczenia przez przewoźnika uprawnień wynikających dla pasażera z przepisów prawa, bowiem pozbawiłoby go prawa do otrzymania realnej oferty zmiany planu podróży, z uwzględnieniem nie tylko kosztów ponoszonych przez przewoźnika, ale również faktycznej przydatności takiej oferty dla klienta.

3. Ograniczenia w składaniu reklamacji oraz dochodzeniu roszczeń w związku z odmową przyjęcia na pokład, poprzez organizowanie obsługi klienta w sposób zautomatyzowany, umożliwiające składanie jedynie niektórych dostępnych pasażerom roszczeń, z pominięciem roszczeń z tytułu odmowy przyjęcia na pokład. Praktyka ta stanowiłaby zarówno o naruszeniu przepisów rozporządzenia nr 261/2004, ale także byłaby sprzeczna z dobrymi obyczajami oraz zasadami współżycia społecznego.
4. Brak zapewnienia prawa do opieki w rozumieniu art. 9 ust. 1 lit. a) w z. z art. 6 rozporządzenia nr 261/2004.

Powyższe działania przewoźnika mogą mieć charakter praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumenta. Wynika to chociażby z masowego charakteru świadczonych usług, a także w konsekwencji, z zapewne powtarzalnych zjawisk występujących na rynku przewozów lotniczych, takich jak problemy eksploatacyjne, opóźnienia i nadrezerwacje. Zresztą skoro sama odmowa przyjęcia na pokład stanowi wprost wyrażony, stypizowany rodzaj działania przewoźnika, to także działania przewoźnika w związku z realizacją rekompensat przysługujących pasażerom, są pewnym powtarzalnym zachowaniem skierowanym do ogółu klientów przewoźnika. Zbadania, w mojej ocenie, wymagałoby jednak, czy działania te zapewniają poziom ochrony praw pasażera określony w przepisach rozporządzenia nr 261/2004. W szczególności zaś, należałoby ustalić, czy przewoźnik nie stosuje wewnętrznych zasad zmierzających do obniżenia własnych nakładów finansowych ponoszonych w związku z ochroną praw pasażera, kosztem jakości tej ochrony, ograniczając tym samym ogólnie rozumiany interes pasażera-konsumenta.

W tym miejscu pragnę jeszcze nadmienić, że chociaż przewoźnik Ryanair DAC jest spółką irlandzką, nie oznacza to, że jego działania nie mogą podlegać zakresowi regulacji ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie bowiem z art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ustawa reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli te praktyki wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Z pewnością opisane działania przewoźnika Ryanair mogą wywoływać skutki na terytorium Polski, skoro usługi przewoźnika są skierowane do mieszkających w Polsce pasażerów – konsumentów i pasażerów odbywających podróże z i do lotnisk położonych w Polsce.

Kończąc pragnę także zwrócić się z pytaniem, czy Pan Prezes dostrzega potrzebę oraz możliwość ogólnego zbadania problematyki praw pasażera w ruchu lotniczym odbywającym się z i do lotnisk położonych w Polsce, w kontekście ochrony konsumentkiej. W ostatnim czasie pojawiła się informacja o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów wobec przewoźnika Enter Air, m. in. w związku z nieodpowiadaaniem na reklamacje w terminie 14 dni w przypadku zagubienia bagażu lub jego uszkodzenia, czy zaniżaniem odszkodowania za opóźnienie lotu. Wynika stąd, że pasażer-konsument na rynku usług lotniczych jest narażony na skutki nieprzestrzegania przez przewoźników nakładanych na nich prawem obowiązków ochronnych. Ponadto wciąż rosnące znaczenie lotniczych przewozów pasażerskich i ich masowy charakter mogą prowadzić do marginalizacji ochrony pasażera, jako kosztu utrudniającego rozwój działalności przewoźników lotniczych. Być może zatem sytuacja tej grupy konsumentów wymagałaby aktualnie kompleksowej analizy.

Uprzejmie zatem proszę Pana Prezesa o ustosunkowanie się do powyższych uwag.

Z wyrazami szacunku,

Marcin Wiącek
(podpis na oryginale)