



Warszawa, 24-06-2026 r.

## RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

V.7108.61.2026.MK

**Pani**

**Renata Piwowarska**

**Rzecznik Praw Pasażerów**

**Urząd Lotnictwa Cywilnego**

via ePUAP

Szanowna Pani Rzecznik,

pragnę zwrócić się do Pani Rzecznik w związku z informacjami pojawiającymi się w przestrzeni medialnej, dotyczącymi tworzenia przez Polskie Linie Lotnicze LOT listy „pasażerów nieakceptowanych”. Lista ta ma obejmować osoby, które z uwagi na niewłaściwe zachowanie podczas lotu, mogą zostać pozbawione możliwości korzystania z usług przewoźnika w przyszłości.

Z dostępnych informacji wynika, że tworzenie takich list jest praktyką stosowaną także przez innych przewoźników lotniczych i ma służyć zapewnieniu bezpieczeństwa pasażerów oraz załogi podczas podróży lotniczych.

Wątpliwości budzi jednak sam sposób przeciwdziałania niepożądanym zachowaniom pasażerów, polegający na prewencyjnym wykluczaniu określonych osób z możliwości skorzystania z usług przewoźnika na podstawie wcześniejszych doświadczeń związanych z ich obsługą.

Należy zauważyć, że w wewnętrznej regulacji PLL LOT, tj. w art. 11 „Ogólnych warunków przewozu”, zawarto postanowienia dotyczące zachowania pasażera na pokładzie samolotu oraz konsekwencji naruszenia tych zasad. Wśród przewidzianych środków wskazano możliwość podjęcia przez przewoźnika działań uznanych za

konieczne w celu powstrzymania takiego zachowania, w tym zastosowania środków przymusu, usunięcia pasażera ze statku powietrznego po lądowaniu, a także odmowy dalszego przewozu, również w przyszłości.

Wydaje się, że wskazana regulacja wewnętrzna przewoźnika co do zasady pozostaje spójna z art. 199 ustawy z dnia 3 lipca 2002 r. – Prawo lotnicze<sup>1</sup>, który określa wyjątkowe przypadki, w których przewoźnik lotniczy oferujący publicznie swoje usługi może odmówić przewozu pasażerowi. Jednocześnie należy zauważyć, że przyjęte rozwiązanie może rodzić istotne wątpliwości z punktu widzenia ochrony praw pasażera.

Wewnętrzna regulacja przewoźnika nie powinna bowiem pozostawiać nadmiernej swobody w stosowaniu środka polegającego na odmowie świadczenia usług w przyszłości. Tymczasem nie określa ona ani czasu, przez jaki taka odmowa może obowiązywać, ani minimalnych wymogów dotyczących informacji przekazywanej pasażerowi. W szczególności brak jest wyraźnego wskazania, że decyzja o odmowie świadczenia usługi powinna mieć charakter zindywidualizowany oraz zawierać podstawowe elementy, takie jak przyczyny jej zastosowania i okres obowiązywania tego środka.

Dodatkowo, mimo że decyzja o odmowie przewozu podejmowana jest jednostronnie przez przewoźnika, nie przewidziano wyraźnej możliwości jej zakwestionowania, nawet w ramach procedur wewnętrznych. Kwestia ta ma istotne znaczenie, ponieważ nie można wykluczyć stosowania omawianego środka nie tylko w sytuacjach oczywistych i bezspornych, lecz także w przypadkach mniej jednoznacznych.

Z relacji pasażerów wynika bowiem, że odmowa przewozu w przyszłości może być łączona również z sytuacjami konfliktowymi, w których pasażer okazywał zdenerwowanie wobec pracowników przewoźnika, zwłaszcza gdy – w jego ocenie – nie zostały wobec niego dopełnione obowiązki wynikające z praw pasażera i konsumenta. Jeżeli takie sytuacje rzeczywiście prowadziłyby do stosowania omawianego środka, mogłoby to oznaczać wyjście poza cel, dla którego został on przewidziany, tj. poza ochronę bezpieczeństwa lotu i porządku na pokładzie.

---

<sup>1</sup> Ustawa z dnia 3 lipca 2002 r. - Prawo lotnicze (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 1431; dalej: Prawo lotnicze).

Powyższe może prowadzić do wniosku, że obecny, dość ogólny kształt regulacji wewnętrznej, która nie określa wyraźnych ram stosowania odmowy przewozu w przyszłości, budzi wątpliwości z punktu widzenia ochrony praw pasażera oraz standardu wynikającego z art. 199 Prawa lotniczego.

Wobec powyższego, działając na podstawie art. 12 pkt 2 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1264), zwracam się z uprzejmą prośbą o zbadanie sprawy, odniesienie się do zasygnalizowanego problemu oraz wskazanie, czy kwestia odmowy przewozu w związku z naruszeniem zasad bezpieczeństwa wymaga bardziej szczegółowego uregulowania, tak aby ograniczyć ryzyko jej niepożądanych skutków dla pasażerów.

Z poważaniem

Adam Krzywoń

Zastępca Rzecznika Praw Obywatelskich

/-wydano i podpisano elektronicznie/