

SPRAWOZDANIE

RZECZNIKA PRAW PASAŻERÓW PRZY PREZESIE URZĘDU LOTNICTWA CYWILNEGO

Z DZIAŁALNOŚCI W ZAKRESIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW PASAŻERSKICH

ZA ROK 2021

Sprawozdanie jest realizacją obowiązku wynikającego z art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823).

I. PODSTAWA PRAWNA DZIAŁANIA RZECZNIKA PRAW PASAŻERÓW

Rzecznik Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego (dalej jako: Rzecznik) działa na podstawie art. 205a ustawy z dnia 3 lipca 2002 r. Prawo lotnicze¹ oraz ww. ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich (tzw. postępowania ADR, z ang. Alternative Dispute Resolution) określone zostały w *Regulaminie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich przez Rzecznika Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego z 8 kwietnia 2019 r. z późn. zm. zastąpionego Regulaminem pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich przez Rzecznika Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego z 14 października 2020 r.* (dalej jako „Regulamin”).

II. ORGANIZACJA RZECZNIKA PRAW PASAŻERÓW

Instytucja Rzecznika Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego została powołana do życia 1 kwietnia 2019 r. ustawą z dnia 14 grudnia 2018r. o zmianie ustawy – Prawo lotnicze oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2019 r. poz. 235). Natomiast, z uwagi na uwarunkowania organizacyjno-finansowe (brak przyznanych środków finansowych na etaty) Rzecznik Praw Pasażerów zaczął praktycznie funkcjonować dopiero od 1 listopada 2019r. przy czym dopiero od 1 lutego 2020r. do 31 stycznia 2021 r. w składzie 3-osobowym. W rezultacie w roku 2021 wnioskami ADR, łącznie z Rzecznikiem, zajmowało się 6 mediatorów.

¹ Ustawa Prawo lotnicze – ustawa z 3 lipca 2002 r. Prawo lotnicze (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1970 ze zm.).

III. WNIOSKI, KTÓRE WPLYNĘŁY W ROKU 2021 I ICH PRZEDMIOT

W 2021 r. do Rzecznika wpłynęło 1410 wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu pasażerskiego.

W 2021r. rozpatrywane były wnioski, które wpłynęły w 4 kwartale 2019 r. oraz 1 kwartale 2020 r.

Rzecznik Praw Pasażerów w ramach postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich, zgodnie z art. 205a ustawy Prawo lotnicze, zajmuje się rozwiązywaniem sporów cywilnoprawnych w zakresie roszczeń majątkowych wynikających z przepisów rozporządzenia 261/2004/ WE² lub rozporządzenia 2111/2005/ WE³.

Przedmiotem składanych wniosków są głównie roszczenia pasażerów związane z zakłóconym lotem.

Wszystkie wnioski rozpatrzone w roku 2021, będące w kompetencjach Rzecznika, dotyczyły roszczeń wynikających z przepisów rozporządzenia 261/2004/WE, niemal wszystkie z nich tematycznie dotyczyły odszkodowania z tytułu opóźnionego lub odwołanego lotu oraz zwrotu za bilet w przypadku odwołanego lotu.

Oprócz merytorycznego rozpatrywania wniosków w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich, w Zespole Rzecznik Praw Pasażerów (dalej jako: Zespół RPP) udzielane są liczne porady/odpowiedzi na zapytania pasażerów, kierowane pismami oraz drogą e-mailową. W 2021 r. – do Rzecznika wpłynęło ponad 3 tys. takich zapytań, na które odpowiedzi zostały udzielone najczęściej w tym samym dniu a maksymalnie do 3 dni od daty wpływu zapytania.

IV. WNIOSKI ROZPATRZONE W ROKU 2021

W roku 2021 rozpatrzone zostały 3673 wnioski.

Liczba pasażerów, których te wnioski dotyczą jest dużo większa, gdyż jeden wniosek dotyczy zazwyczaj 2-4 pasażerów. Były też takie, które dotyczyły kilkunastu a nawet kilkudziesięciu pasażerów.

Ok. 20-25 % z tych wniosków zostało złożonych przez wyspecjalizowane kancelarie odszkodowawcze zajmujące się zawodowo egzekwowaniem odszkodowań dla pasażerów lotniczych.

W przypadku 1834 wniosków (49,95 %) Rzecznik odmówił przeprowadzenia postępowania ADR głównie z uwagi na złożenie wniosku do niewłaściwego organu lub po terminie przewidzianym przepisami.

² Rozporządzenie 261/2004/WE – rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającego rozporządzenie nr 295/91/EWG (Dz.U. U.E. L46 z 17.2.2004 str.1 z późn. zm.).

³ Rozporządzenie 2111/2005/WE - rozporządzenie (WE) nr 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z 14 grudnia 2005 r. 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 344 z 27.12.2005 str.15 z późn. zm.).

Do przeprowadzenia postępowania ADR zakwalifikowanych zostało 1839 wniosków (50,05 %), z czego (zazwyczaj po wezwaniu do uzupełnienia wniosku) w 163 sprawach wnioskodawcy wycofali wnioski przed zawiadomieniem drugiej strony o postępowaniu ADR z powodu wcześniejszego rozwiązania sporu, a w 447 sprawach wnioskodawcy nie uzupełnili wniosku, co najprawdopodobniej oznacza, że spór również został już rozwiązany, wnioskodawca otrzymał już odszkodowanie i nie był zainteresowany przeprowadzeniem postępowania ADR, ale oficjalnie nie przekazał takiej informacji.

Wykres 1. Wnioski zakwalifikowane do przeprowadzenia postępowań ADR



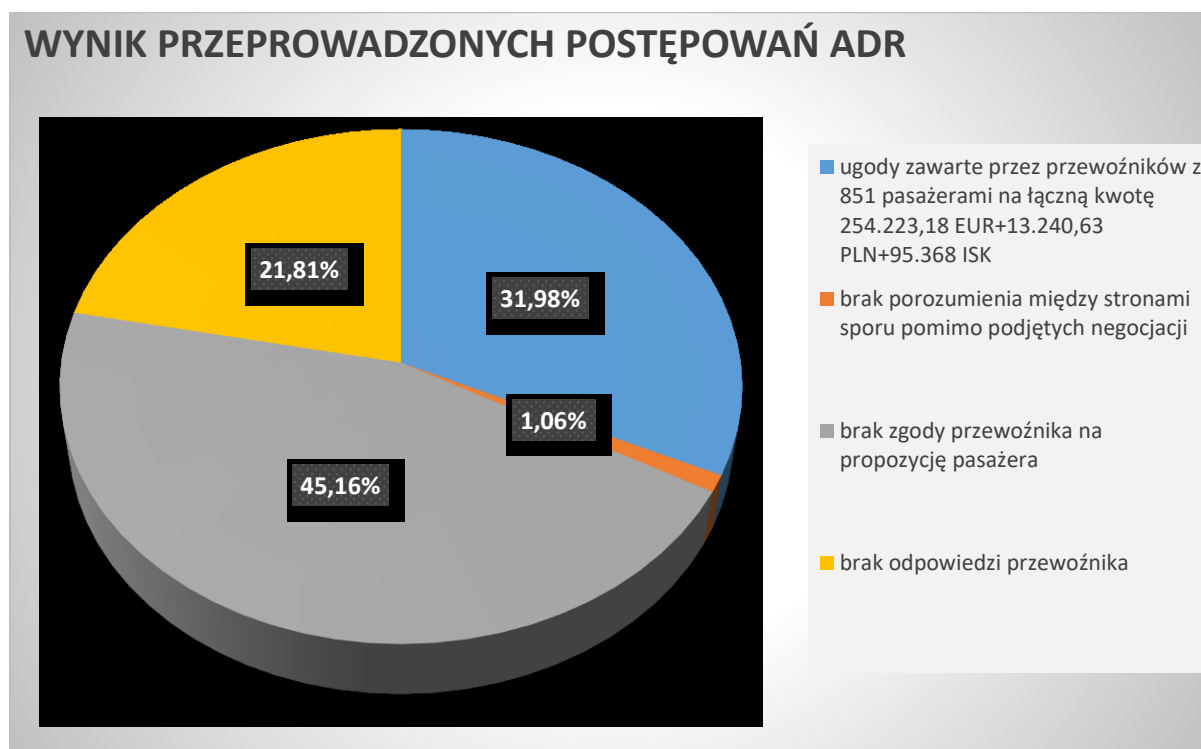
V. PRZEPROWADZONE POSTĘPOWANIA W SPRAWIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW PASAŻERSKICH

W 1229 sprawach przeprowadzone zostało postępowanie ADR.

Rzecznik doprowadził do zawarcia ugód z 851 pasażerami (w 393 sprawach) na łączną kwotę 254.223,18 EUR + 13.240,63 PLN oraz 95.368 ISK.

W 13 sprawach (1,06 %) pomimo podjętych negocjacji między stronami ostatecznie strony nie doszły do porozumienia. W 555 przypadkach (45,16 %) przewoźnik lotniczy nie przychylił się do propozycji pasażera głównie w zakresie wypłaty odszkodowania, powołując się na brak takiego obowiązku z uwagi, że zakłócenie lotu nastąpiło z powodu okoliczności nadzwyczajnych, niezależnych od przewoźnika lotniczego. W 268 sprawach (21,81 %) przewoźnik nie ustosunkował się do wniosku pasażera i jego propozycji rozwiązania sporu.

Wykres 2. Wynik przeprowadzonych postępowań ADR



Do Rzecznika wpływały również sygnały od pasażerów, że pomimo oficjalnej odmowy przystąpienia do postępowania ADR lub braku odpowiedzi ze strony przewoźnika lotniczego, przewoźnik po wystąpieniu Rzecznika, skontaktował się bezpośrednio z pasażerem poza postępowaniem ADR i ugodowo zakończył spór wypłacając odszkodowanie, w niektórych przypadkach jednocześnie prosząc wnioskodawcę o wycofanie wniosku złożonego do Rzecznika.

Ocena, czy odszkodowanie za opóźniony lub odwołany lot jest należne czy nie jest należne, nie leży w kompetencjach Rzecznika Praw Pasażerów. Zgodnie z art. 205a ust. 14 ustawy Prawo lotnicze zadaniem Rzecznika jest umożliwienie zbliżenia stanowisk stron postępowania w celu rozwiązania przez nie sporu. Rzecznik pomaga w wypracowaniu porozumienia, nie wydaje zaś rozstrzygnięć w sprawie ani nie ocenia materiału dowodowego przesyłanego przez przewoźników lotniczych.

VI. INFORMACJA O PROCENTOWYM UDZIALE POSTĘPOWAŃ ADR, KTÓRE ZAKOŃCZONO PRZED OSIĄGNIĘCIEM WYNIKU, W STOSUNKU DO LICZBY WSZCZĘTYCH POSTĘPOWAŃ, A TAKŻE POWODY TAKIEGO ZAKOŃCZENIA, O ILE SĄ ZNANE.

Przed osiągnięciem wyniku zakończono 22,86 % spraw (281 z 1229 postępowań ADR), z czego w 268 sprawach przewoźnik lotniczy nie odpowiedział na zawiadomienie o wszczęciu postępowania ADR a w 13 sprawach, pomimo zgody obu stron na udział w postępowaniu ADR i podjętych mediacji, strony nie doszły do porozumienia (nastąpił impas, który uniemożliwił porozumienie).

VII. INFORMACJA O PROCENTOWYM UDZIALE SPORÓW, KTÓRYCH ROZPATRZENIA RZECZNIK ODMÓWIŁ, W STOSUNKU DO LICZBY ZŁOŻONYCH WNIOSKÓW O WSZCZĘCIE POSTĘPOWANIA ADR ORAZ PROCENTOWYM UDZIALE POSZCZEGÓLNYCH RODZAJÓW PRZESŁANEK TAKIEJ ODMOWY.

Rzecznik Praw Pasażerów zajmuje się rozwiązywaniem sporów cywilnoprawnych w zakresie roszczeń majątkowych wynikających z przepisów rozporządzenia nr 261/2004/WE lub rozporządzenia nr 2111/2005/WE.

Zgodnie z art. 3 „*Zakres zastosowania*” rozporządzenia 261/2004/WE, ma ono zastosowanie:

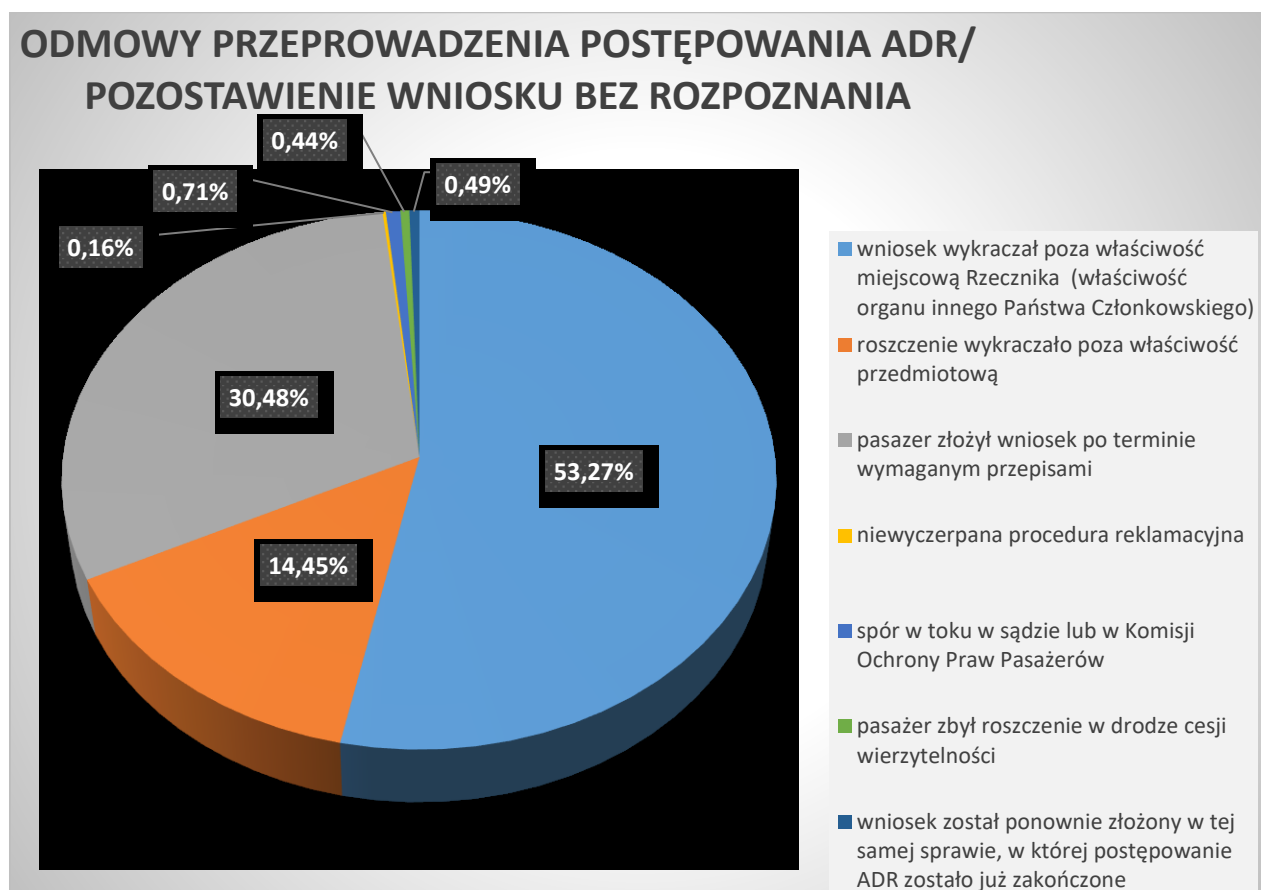
- a) do pasażerów odlatujących z lotniska znajdującego się na terytorium Państwa Członkowskiego, do którego ma zastosowanie Traktat;
- b) do pasażerów odlatujących z lotniska znajdującego się w kraju trzecim i lądujących na lotnisku w Państwie Członkowskim, do którego ma zastosowanie Traktat, chyba że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

Postępowania ADR przed Rzecznikiem Praw Pasażerów w zakresie sporów wynikających z rozporządzenia nr 261/2004/WE, dotyczą lotów wykonywanych z lotnisk znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz lotów z krajów trzecich na te lotniska, obsługiwanych przez wspólnotowych przewoźników lotniczych.

Pomimo takiej informacji zamieszczonej (oprócz przepisów w aktach prawnych) zarówno na stronie Rzecznika, w Regulaminie, jak i w Formularzu wniosku, bardzo duża liczba wniosków została złożona do Rzecznika niezgodnie z właściwością, głównie miejscową.

Rzecznik pozostawił wniosek bez rozpoznania / odmówił przeprowadzenia postępowania ADR w przypadku 1834 wniosków, co stanowi 49,95 % (1834 z 3673) wniosków rozpatrzonych w 2021 roku. W 53,27 % przypadkach wniosek został złożony do niewłaściwego organu (według podziału kompetencji w Państwach Członkowskich) a w 14,45 % przypadkach przedmiot roszczenia wykraczał poza kompetencje Rzecznika. W 30,48 % przypadkach wniosek został złożony po terminie wymaganym przepisami art. 205a ust. 15 ustawy Prawo lotnicze. Pozostałe przypadki to: w 0,16 % nie została wyczerpana procedura reklamacyjna, w 0,71 % spór był w toku w sądzie lub rozpatrywany przez inny organ, w 0,44 % pasażer zbył wierzycelność w drodze cesji, w 0,49 % wniosek został złożony ponownie w tej samej sprawie.

Wykres 3. Przesłanki odmowy przeprowadzenia postępowania ADR / pozostawienia wniosku bez rozpoznania



VIII. POWTARZAJĄCE SIĘ LUB ISTOTNE PROBLEMY, KTÓRYCH DOTYCZYŁY WNIOSKI ORAZ ZALECENIA DOTYCZĄCE UNIKANIA LUB ROZWIĄZYWANIA TAKICH PROBLEMÓW

Najczęstszym przedmiotem sporu (ok. 80 % rozpatrzonych wniosków) były kwestie dotyczące odszkodowań z tytułu odwołanego lub opóźnionego lotu.

W pozostałych przypadkach przedmiot sporu najczęściej dotyczył:

- zwrotu kosztów niewykorzystanego biletu,
- zwrotu kosztów poniesionych przez pasażerów, wynikających z braku zapewnienia opieki przez przewoźnika w czasie oczekiwania na opóźniony lub alternatywny lot.

O ile kwestie będące najczęstszym przedmiotem sporów zgłaszanych do Rzecznika, tj. czy odszkodowanie, wynikające z rozporządzenia 261/2004/WE jest należne czy nie, są ocenne (wynikają z powodów zakłócenia lotu), to nadal powtarzającym się problemem w relacjach pomiędzy pasażerem a przewoźnikiem lotniczym był brak odpowiedzi na reklamację pasażera lub udzielanie odpowiedzi z przekroczeniem ustawowego terminu 30 dni. Podczas pandemii Covid-19 pojawił się problem terminowego zwracania pasażerowi środków za bilety w związku z odwołanym lotem oraz oferowanie vouchera na przyszłe loty zamiast zwrotu środków na rachunek bankowy, wbrew decyzji pasażera.

W świetle art. 205c ust. 6 ustawy Prawo lotnicze, jeżeli przewoźnik lotniczy nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał reklamację.

Uniknąć sporu z tego powodu można poprzez:

- terminowe udzielanie przez przewoźników lotniczych kompleksowych odpowiedzi na złożone przez pasażerów reklamacje
- w przypadku zwrotu za bilety dotrzymywanie terminu wynikającego z rozporządzenia 261/2004/WE
- zwrot środków w formie wskazanej przez pasażera.

Zgodnie z opublikowanymi 18 marca 2020 r. przez Komisję Europejską *Wytycznymi interpretacyjnymi dotyczącymi przepisów UE w zakresie praw pasażerów w kontekście rozwoju sytuacji w związku z Covid-19* oferowanie pasażerowi w przypadku odwołanego lotu jedynie bonu podróznego, zamiast możliwości wyboru między zwrotem kosztu biletu a zmianą planu podróży jest sprzeczne z przepisami rozporządzenia 261/2004/WE. Jeżeli przewoźnik proponuje bon podróży, taka oferta nie może ograniczać przysługującego pasażerowi prawa do wyboru – zamiast bonu – zwrotu kosztu biletu.

Zaleca się również aby w przypadku odmowy wypłaty odszkodowania, przewoźnik lotniczy wskazywał pasażerowi okoliczności, które zaistniały w przypadku danego zakłócenia lotu, które ewentualnie zwalniają go z odpowiedzialności odszkodowawczej. Pożądanym byłoby też aby dołączane były informacje/dokumenty potwierdzające te okoliczności.

Z kolei w składanych wnioskach do Rzecznika zaobserwowano następujące, powtarzające się problemy, których eliminacja pomogłaby w przyspieszeniu procedowania spraw w Zespole RPP:

- 1) składanie wniosków niezgodnie z właściwością miejscową oraz przedmiotową - wykraczającą poza kompetencje Rzecznika (np. zagubiony bagaż),

Zalecenie: zapoznanie się wnioskodawcy przed złożeniem wniosku z kompetencjami Rzecznika oraz stosowanie się do określonej w art. 205a ustawy Prawo lotnicze w związku z art. 16 rozporządzenia 261/2004/WE właściwości miejscowej → wnioski należy składać do organu w kraju UE, w którym ma miejsce rozpoczęcie lotu, lub – w przypadku lotu z kraju trzeciego przewoźnikiem wspólnotowym – według kraju przylotu na terenie UE oraz właściwości przedmiotowej (roszczenia wynikające z rozporządzenia 261/2004/WE lub 2111/2005/WE). Informacje o rodzajach sporów jakimi zajmuje się Rzecznik – oprócz przepisów prawnych - są zawarte w Regulaminie, Formularzu wniosku oraz w kilku miejscach na stronie <https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl>.

- 2) brak informacji od Wnioskodawcy o bezprzedmiotowości wniosku jeśli do czasu rozpoczęcia postępowania ADR, spór został rozwiązany w inny sposób, co powoduje, że postępowania są wszczynane i dopiero wówczas Rzecznik otrzymuje informację, że spór został już rozwiązany. W takim przypadku wniosek i tak przechodzi całą procedurę, a w tym czasie mogłyby być rozpatrywane kolejne oczekujące wnioski pasażerów.

Zalecenie: przekazywanie przez wnioskodawcę informacji o bezprzedmiotowości sporu (wystarczające jest przekazanie krótkiej informacji o wycofaniu wniosku e-mailem na adres pasazerlotniczy@ulc.gov.pl)

- 3) wnioskodawcy składają niekompletne wnioski – ok. 90% wniosków wymaga uzupełnienia o informacje i dokumenty niezbędne do przeprowadzenia postępowania ADR, co opóźnia rozpatrywanie wniosków; podkreślić należy, że spora część profesjonalnych pełnomocników pasażerów nie korzysta ze wzorów wniosków i bardzo rzadko składa kompletne wnioski; przy czym pisma przygotowane przez takich pełnomocników nie mają przejrzystej budowy, w przeciwieństwie do wniosków wypełnionych przy użyciu wzorów;

Zalecenie: jak złożyć wniosek i co powinien on zawierać, pasażer znajdzie w formularzu wniosku, również dokładnie opisane jest na stronie <https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl/zloz-wniosek>

- 4) niezapoznanie się wnioskodawców przed złożeniem wniosku z procedurą postępowania ADR jak również z Regulaminem, co powoduje niezrozumienie przez wnioskodawców dlaczego w rezultacie nie otrzymują rozstrzygnięcia sporu w oparciu o materiał dowodowy (tak jak w postępowaniu sądowym) oraz – szczególnie w przypadku sporu, który nie został rozwiązany zgodnie z propozycją pasażera – podważanie zasadności postępowania mediacyjnego.

Zalecenie: stosowanie się wnioskodawców do zawartych informacji zarówno w Regulaminie, który akceptują składając wniosek oraz zapoznanie się przed złożeniem wniosku z informacjami zawartymi na stronie Rzecznika <https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl>, gdzie szczegółowo opisany jest cały proces postępowania ADR

- 5) składanie wniosków w zakresie roszczeń wynikających z rozporządzenia 261/2004/WE dotyczących sporu pomiędzy sprzedawcą biletu a pasażerem;

Zalecenie: Rzecznik Praw Pasażerów nie ma kompetencji do zajmowania się skargami na pośredników sprzedających bilety lotnicze w zakresie roszczeń wynikających z rozporządzenia 261/2004/WE (roszczenia w tym zakresie dotyczą przewoźników lotniczych).

IX. ŚREDNI CZAS TRWANIA POSTĘPOWANIA ADR

Z uwagi na bardzo dużą liczbę wniosków składanych do Rzecznika i ograniczone zasoby kadrowe w Zespole RPP, czas oczekiwania na rozpatrzenie wniosku na koniec 2021r. wynosił 22 m-ce. Wnioski rozpatrywane były zgodnie z kolejnością wpływu.

W ok. 90 % przypadków, wnioski wymagały uzupełnienia, pomimo że zarówno na stronie Rzecznika jak i przy składaniu wniosku wnioskodawca otrzymuje enumeratywnie wymienione informacje i dokumenty, które są wymagane wraz ze złożeniem wniosku.

Po uzupełnieniu wniosku i wysłaniu zawiadomienia do stron, postępowanie ADR trwało nie dłużej niż 90 dni (protokół końcowy strony otrzymały średnio po ok. 30-45 dniach).

X. INFORMACJA O PROCENTOWYM UDZIALE PRZYPADKÓW, W KTÓRYCH STRONY ZASTOSOWAŁY SIĘ DO WYNIKU POSTĘPOWANIA ADR, W STOSUNKU DO LICZBY WSZCZĘTYCH POSTĘPOWAŃ ALBO INFORMACJA, ŻE PODMIOT UPRAWNIONY NIE PROWADZI TAKICH ANALIZ

Rzecznik nie prowadzi szczegółowych analiz dotyczących procentowego udziału przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w stosunku do liczby wszczętych postępowań. Natomiast w zdecydowanej większości zawartych ugód są one realizowane - przynajmniej jedna ze stron zazwyczaj przysyła Rzecznikowi potwierdzenie realizacji ugody.

XI. WSPÓŁPRACA Z INNYMI PODMIOTAMI W RAMACH SIECI PODMIOTÓW PROWADZĄCYCH POSTĘPOWANIA ADR, UŁATWIAJĄCYCH ROZWIĄZYWANIE SPORÓW TRANSGRANICZNYCH, JEŚLI PODMIOT NALEŻY DO TAKIEJ SIECI

Rynek lotniczy jest rynkiem międzynarodowym.

Właściwość miejscowa organów lub podmiotów do rozpatrywania skarg pasażerów została ustalona na podstawie art. 16 rozporządzenia 261/2004/WE, który stanowi, iż każde Państwo Członkowskie wyznacza organ odpowiedzialny za wykonanie postanowień niniejszego rozporządzenia w odniesieniu do lotów z lotnisk znajdujących się na jego terytorium oraz lotów z krajów trzecich na te lotniska.

W przypadku Polski – sprawy nadzoru należą do kompetencji Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego – Komisji Ochrony Praw Pasażerów, zaś w indywidualnych sprawach pasażer może dochodzić roszczeń przed sądem powszechnym lub może skorzystać z postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich przed Rzecznikiem Praw Pasażerów (według właściwości miejscowej).

Rzecznik Praw Pasażerów w ramach postępowań ADR, zajmuje się rozwiązywaniem sporów cywilnoprawnych w zakresie roszczeń majątkowych wynikających z przepisów rozporządzenia 261/2004/WE lub rozporządzenia 2111/2005/WE. Postępowania ADR przed Rzecznikiem Praw Pasażerów przy Prezesie ULC dotyczą lotów z lotnisk znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz lotów z krajów trzecich na te lotniska, obsługiwanych przez wspólnotowych przewoźników lotniczych. Wniosek składa się do organu Państwa Członkowskiego UE, właściwego ze względu na port wylotu lub, w przypadku gdy lot rozpoczyna się w kraju trzecim, miejsce przylotu w kraju UE. Adresy organów rozpatrujących skargi w innych państwach członkowskich: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en

Rzecznik współpracuje z innymi podmiotami prowadzącymi pozasądowe postępowania rozwiązywania sporów konsumenckich w Polsce.

Z uwagi na trudną sytuację kadrową w Zespole RPP i liczbę wpływających do Rzecznika wniosków liczoną w tysiącach, Rzecznik Praw Pasażerów nie jest członkiem i nie uczestniczy na chwilę obecną w spotkaniach sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Jeśli sytuacja organizacyjno-kadrowa ulegnie poprawie, Rzecznik planuje podjęcie takiej współpracy w ramach sieci podmiotów Travel Net - sieci podmiotów prowadzących postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych w sektorze transportu.