

# SPRAWOZDANIE

## RZECZNIKA PRAW PASAŻERÓW PRZY PREZESIE URZĘDU LOTNICTWA CYWILNEGO Z DZIAŁALNOŚCI W ZAKRESIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW PASAŻERSKICH ZA ROK 2019

Realizując obowiązek wynikający z art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823), Rzecznik Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego (dalej jako „Rzecznik”) przekazuje sprawozdanie za rok 2019 z działalności w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich.

Rzecznik Praw Pasażerów działa na podstawie art. 205a ustawy z dnia 3 lipca 2002 r. Prawo lotnicze (tj. 2019 r. poz. 1580 i 1495) i 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 dn. 8.04.2019 z późn. zm.* (dalej jako „Regulamin”).

### **Podstawa prawna oraz organizacja Rzecznika**

Instytucja Rzecznika Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego została powołana do życia 1 kwietnia 2019r. ustawą z dnia 14 grudnia 2018r. o zmianie ustawy – Prawo lotnicze oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2019r. poz. 235). W ślad za powierzeniem ww. ustawą nowych obowiązków, nie zostały przyznane Prezesowi Urzędu Lotnictwa Cywilnego żadne środki finansowe na realizację tego celu. Nie było również możliwości wygosparowania takich środków w ramach budżetu Urzędu. W związku z brakiem środków finansowych na realizację nowych zadań, 1 kwietnia 2019r. na Rzecznika Praw Pasażerów wyznaczona została osoba pełniąca jednocześnie funkcję Dyrektora Komisji Ochrony Praw Pasażerów. Priorytetem w takiej sytuacji było rozpatrywanie w pierwszej kolejności skarg złożonych przed 1 kwietnia 2019r. do Komisji Ochrony Praw Pasażerów. We wrześniu 2019r. Urząd Lotnictwa Cywilnego dostał wsparcie finansowe. Dodatkowe środki pozwoliły na rozdzielenie funkcji Rzecznika Praw Pasażerów i Dyrektora Komisji oraz przyznanie dwóch etatów do utworzenia Zespołu Rzecznika. Rzecznik zaczął więc praktycznie funkcjonować w składzie dwuosobowym od 1 listopada 2019r.

Oprócz merytorycznego rozpatrywania wniosków w Zespole Rzecznika udzielane są liczne porady/odpowiedzi na zapytania pasażerów, kierowane drogą e-mailową (od 1.04.2019 do 31.12.2019 – do Rzecznika wpłynęło ok. 4500 zapytań).

## **Wnioski, które wpłynęły w okresie 1.04.2019 - 31.12.2019**

Od 1.04.2019 do 31.12.2019 do Rzecznika wpłynęło 4506 wniosków o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu pasażerskiego. Liczba pasażerów, których te wnioski dotyczą jest znacznie większa, gdyż jeden wniosek dotyczy zazwyczaj 2-4 pasażerów, zdarzały się też takie, które dotyczyły 16 czy nawet 25 pasażerów.

## **Wnioski rozpoznane w okresie 1.04.2019 - 31.12.2019**

Do 31.12.2019 zostało rozpoznanych 346 wniosków, z czego zakończone zostały 283 sprawy.

Przeprowadzonych zostało 140 postępowań ADR, w których Rzecznik doprowadził do zawarcia ugód ze 153 pasażerami na łączną kwotę 51 250 EUR + 1124,37 PLN + 1 ugoda niematerialna (ulga na następny bilet), co stanowi ponad 46% sporów zakończonych ugodą (65 ze 140).

Rzecznik nie prowadzi dokładnych analiz dotyczących procentowego udziału przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich, w stosunku do liczby wszczętych postępowań. Natomiast w zdecydowanej większości (ok. 95%) zawartych ugód są one realizowane - przynajmniej jedna ze stron zazwyczaj przysłała potwierdzenie realizacji ugody.

W 5 przypadkach, pomimo przeprowadzonych mediacji, strony nie doszły do porozumienia.

W 55 przypadkach przewoźnik nie wyraził zgody na udział w postępowaniu ADR, zaś w 15 przypadkach przewoźnik nie odpowiedział na zawiadomienie o wszczęciu postępowania ADR. Przed osiągnięciem wyniku zakończono więc 50% wszczętych postępowań ADR (70 ze 140).

Do Rzecznika wpływały jednakże sygnały od pasażerów, że pomimo oficjalnej odmowy lub braku odpowiedzi ze strony przewoźnika lotniczego, przewoźnik po wystąpieniu Rzecznika, skontaktował się z pasażerem poza postępowaniem ADR i ugodowo zakończył spór.

Wszystkie z rozpoznanych wniosków dotyczyły roszczeń majątkowych wynikających z przepisów rozporządzenia nr 261/2004/WE. Żaden z tych wniosków nie dotyczył roszczeń wynikających z rozporządzenia nr 2111/2005/WE.

## **Odmowa wszczęcia postępowania**

Zgodnie z art. 3 „*Zakres zastosowania*” Rozporządzenia 261/2004/WE, rozporządzenie ma 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.

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. Postępowania 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 art. 205a ustawy Prawo lotnicze - zarówno na stronie Rzecznika, w Regulaminie, jak i w Formularzu wniosku, duża liczba wniosków składanych jest niezgodnie z właściwością.

Rzecznik odmówił wszczęcia postępowania w przypadku 119 wniosków, co stanowi 34 % (119 z 346) wniosków rozpoznanych w 2019 roku.

Odmowa była podyktowana następującymi przesłankami:

- w 97 przypadkach wniosek wykraczał poza właściwość miejscową Rzecznika - powinien być skierowany do organu innego Państwa Członkowskiego, wg właściwości miejsca wylotu, zgodnie z art. 16 rozporządzenia 261/2004/WE;
- w 13 przypadkach wniosek dotyczył lotu, który nie podlegał pod regulacje przepisów rozporządzenia 261/2004/WE (lot z kraju spoza UE przewoźnikiem niewspólnotowym);
- w 8 przypadkach przesłanki dotyczyły: niewyczerpanej procedury reklamacyjnej, sprawa była w toku w sądzie lub w Komisji Ochrony Praw Pasażerów lub wniosek dotyczył bagażu.

W 8 przypadkach wniosek pozostawiono bez rozpoznania z uwagi na jego nieuzupełnienie.

17 spraw zakończonych zostało w inny sposób (np. wniosek został wycofany przez Wnioskodawcę, udzielone zostały wyjaśnienia, połączono sprawy).

Na dzień 31.12.2019 pozostałych 63 spraw wszczętych, pozostawało w toku.

**Najczęstszym przedmiotem sporu** (ok. 90 % rozpatrzonych wniosków) były kwestie dotyczące odszkodowań z tytułu odwołanego lub opóźnionego lotu.

Pozostałe ok. 10% to:

- zwrot kosztów niewykorzystanego biletu,
- umieszczenie w klasie niższej niż ta, w której pasażer miał wykupiony bilet,
- brak zapewnienia opieki w czasie oczekiwania na opóźniony/alternatywny lot.

O ile kwestie będące najczęstszym przedmiotem sporów zgłaszanych do Rzecznika, tj. czy wynikające z rozporządzenia 261/2004/WE odszkodowanie jest należne czy nie, są ocenne (wynikają z powodów odwołania / opóźnienia lotu), to powtarzającym się problemem w relacjach pomiędzy pasażerem a przewoźnikiem był brak odpowiedzi na reklamację 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 powyższego powodu można poprzez udzielanie przez przewoźników kompleksowych odpowiedzi na złożone przez pasażerów wnioski reklamacyjne dot. roszczenia odszkodowawczego. Zaleca się aby w przypadku odmowy wypłaty odszkodowania na podstawie art. 5 ust. 3 Rozporządzenia 261/2004/WE, przewoźnik lotniczy wskazywał pasażerowi okoliczności nadzwyczajne, które zaistniały w przypadku danego opóźnienia/odwołania lotu

i które zwalniają go z odpowiedzialności odszkodowawczej, wraz z informacjami/dokumentami potwierdzającymi te okoliczności.

Innymi problemami, który zaobserwowano, a których eliminacja przyczyniłaby się do przyspieszenia procedowania spraw w Zespole Rzecznika, to:

1) składanie wniosków niezgodnie z właściwością miejscową,

**Zalecenie:** stosowanie się wnioskodawcy do określonej w art. 16 rozporządzenia 261/2004/WE i art. 205a ustawie Prawo lotnicze właściwości miejscowej (informacje o właściwości są zawarte również w Regulaminie, Formularzu wniosku oraz w kilku miejscach na stronie pasazerlotniczy.ulc.gov.pl) → wnioski należy składać do organu w Państwie rozpoczęcia lotu, lub – w przypadku lotu z kraju trzeciego przewoźnikiem wspólnotowym – Państwie zakończenia lotu;

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

**Zalecenie:** przekazywanie przez wnioskodawcę informacji o wycofaniu wniosku (wystarczy drogą e-mailową na adres pasazerlotniczy@ulc.gov.pl)

3) wnioskodawcy składają wnioski do Rzecznika pomimo, że w tej samej sprawie toczy się już postępowanie albo w trybie postępowania administracyjnego albo sądowego (wnioskodawca jednocześnie składa niezgodne z prawdą oświadczenie, że *sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami nie jest w toku i nie została już rozpatrzona przez Rzecznika albo inny właściwy podmiot, albo sąd*).

**Zalecenie:** nieskładanie podwójnych wniosków, gdyż w takich przypadkach Rzecznik i tak zobowiązany jest odmówić wszczęcia postępowania ADR, składanie podwójnych wniosków nie wywołuje zatem skutku a powoduje niepotrzebne przedłużanie czasu oczekiwania innych wnioskodawców na rozpatrzenie kolejnych wniosków.

### **Średni czas trwania postępowania ADR.**

Z uwagi na bardzo dużą liczbę wniosków składanych do Rzecznika i ograniczone zasoby kadrowe w Zespole Rzecznika, czas oczekiwania na rozpatrzenie wniosku na koniec 2019r. wynosił 7 m-cy. Wnioski rozpatrywane są zgodnie z kolejnością wpływu.

W ok. 80 % przypadkach, wnioski wymagały uzupełnienia, pomimo że i na stronie Rzecznika i przy składaniu wniosku pasażer/wnioskodawca otrzymuje enumeratywnie wymienione informacje i dokumenty, które są wymagane przepisami do rozpatrzenia wniosku.

Po uzupełnieniu wniosku i wysłaniu zawiadomienia do stron, postępowanie ADR trwało nie dłużej niż 90 dni (protokół końcowy strony otrzymały średnio po ok. 40-60 dniach).

Rzecznik współpracuje z innymi organami w ramach UE, wyznaczonymi zgodnie z art. 16 rozporządzenia 261/2004/WE do pomocy pasażerom w zakresie wykonywania postanowień rozporządzenia oraz z innymi podmiotami prowadzącymi pozasądowe postępowania rozwiązywania sporów konsumenckich w Polsce.