



KOMISJA WSPÓLNOT EUROPEJSKICH

Bruksela, dnia 16.2.2005
COM(2005) 46 końcowy

KOMUNIKAT KOMISJI DO PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

Wzmocnienie praw pasażerów w Unii Europejskiej

UZASADNIENIE

SPIS TREŚCI

WSTĘP

I. BILANS STANU LEGISLACJI I BIEŻĄCYCH WNIOSKÓW

1. Sektor lotniczy
2. Sektor kolejowy

II. ROZWÓJ POLITYKI PRAW PASAŻERÓW

1. Środki specjalne dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się
2. Automatyczne i natychmiastowe rozwiązania w przypadku przerwania podróży
3. Odpowiedzialność w przypadku śmierci lub obrażeń odniesionych przez pasażerów
4. Rozpatrywanie skarg i środki odwoławcze
5. Informowanie pasażerów
6. Prawo do zintegrowanych punktów sprzedaży biletów
7. Prawa pasażerów w przypadku upadłości przewoźnika powietrznego
8. Ocena i nadzór

WNIOSKI

Załączniki

WSTĘP

- (1) W ciągu ostatnich trzydziestu lat znacznie zwiększyła się mobilność Europejczyków. Dla milionów obywateli podróżowanie stało się faktem, wręcz prawem. Ruch pasażerski wzrósł ponad dwukrotnie od roku 1970 (z 2,118 miliarda pasażerokilometrów w roku 1970 do 4,993 miliarda pasażerokilometrów w roku 2002). Każdy z nas pokonywał średnio 17 kilometrów dziennie w roku 1970; średnia ta wynosi dzisiaj 34 kilometry. Zjawisko to jest wynikiem serii czynników, z których najważniejszymi są: wzrost gospodarczy, spadek cen transportu i postęp w tworzeniu „przestrzeni bez granic wewnętrznych” (art. 2 Traktatu o Unii Europejskiej). Pierwszymi sektorami, które na tym skorzystały były: transport drogowy w zakresie przewozu towarów oraz transport lotniczy w zakresie przewozów pasażerskich.
- (2) Sektor transportu lotniczego podlegał wielokrotnie transformacjom: pojawienie się tanich linii lotniczych, restrukturyzacja innych linii, tworzenie nowych połączeń, dostępność informacji oraz możliwość zakupu biletów za pośrednictwem Internetu przy jednoczesnym obniżaniu cen. Dzięki stworzeniu wewnętrznego rynku lotniczego miliony osób wybrały podróż samolotem. Postępy w dziedzinie transportu kolejowego umożliwiły – w szczególności na trasach, które charakteryzują się interoperacyjnością - zwiększenie ilości podróży wewnątrz Wspólnoty. Otwarcie rynku morskiego spowodowało zwiększenie stale taniejącej oferty w kierunku miejsc turystycznych.
- (3) Zniesienie granic i zwiększenie oferty transportowej nie zawsze szły w parze z wystarczającymi środkami zmierzającymi do ochrony praw pasażerów. Niestety wraz ze wzrostem ilości pasażerów, pasażerowie musieli nieraz stawić czoła sytuacjom dla nich nieprzyjemnym, takim jak odwołanie lotów, nadmierne w stosunku do dostępnych miejsc ilości rezerwacji biletów, utrata bagażu, opóźnienia itp. Jednocześnie pasażerowie objęci są rygorystycznymi obowiązkami (kontrola, rejestracja, rezerwacja) a dodatkowo opłacili już koszty zawartej umowy transportu.
- (4) Dobrowolne porozumienia, takie jak zobowiązanie się ważnych uczestników sektora lotniczego z 2002 roku są bardzo istotne. Tymczasem z powodu braku prawodawstwa wspólnotowego, w pewnych skomplikowanych okolicznościach, pasażerów obowiązują mało skuteczne przepisy krajowe. Niekiedy nie są objęci żadną skuteczną ochroną prawną i podlegają znaczącym obowiązkom w obcym dla siebie kontekście, daleko od domu i próbują dochodzić swoich praw w języku obcym. Tacy pasażerowie pozbawieni są zresztą skutecznych rozwiązań, gdyż te, które istnieją, w szczególności odwołanie się do sądów krajowych, są często długotrwałe, niepewne i drogie. Tymczasem pasażer powinien korzystać z minimalnej ochrony prawnej w dowolnym miejscu w Europie. Wspólnota Europejska, odpowiedzialna za swobodny przepływ osób, powinna ułatwiać egzekwowanie tego prawa.
- (5) W tym kontekście niepokoić może stwierdzenie, że na poziomie europejskim dla żadnego środka transportu nie istnieje stowarzyszenie pasażerów zdolne do obrony interesów osób korzystających z wszystkich gałęzi transportu i mogące wyrażać swoje oczekiwania.
- (6) Obecnie Unia Europejska skupiła wysiłki na sektorze lotniczym, zaczynając od rozporządzenia w sprawie odmowy przyjęcia na pokład. Przyjęła również inne akty dotyczące tego sektora, a Komisja przedłożyła niedawno wniosek dotyczący

rozporządzenia w sprawie ochrony pasażerów korzystających z międzynarodowego transportu kolejowego. Ochrona użytkowników innej gałęzi transportu pozostaje do uregulowania. Ochrona ta może być skuteczna wyłącznie jeśli będzie realizowana na poziomie wspólnotowym, w szczególności z uwagi na wielkość sektora i stopień korzystania z innych gałęzi transportu przez Europejczyków¹.

- (7) Komisja podjęła takie zobowiązanie w „Białej księdze dotyczącej europejskiej polityki transportowej do roku 2010”²: „Przyszłym etapem jest rozwój środków wspólnotowych ochrony pasażerów w innych gałęziach transportu, szczególnie w transporcie kolejowym i żegludzie morskiej i w ramach dostępnych środków, w transporcie publicznym. Nowe działania specyficzne dotyczące praw użytkowników wszystkich gałęzi transportu są niezbędne, aby użytkownicy wykorzystujący dany środek transportu, mogli jednocześnie poznać swoje prawa i ich dochodzić”.
- (8) W tym celu konieczne jest sporządzenie bilansu już przyjętych rozwiązań i wniosków znajdujących się w chwili obecnej w instytucjach wspólnotowych (część I), a następnie przedstawienie do rozważenia inicjatyw nowych polityk (część II).

I. BILANS STANU LEGISLACJI I BIEŻĄCYCH WNIOSKÓW

- (9) *Acquis communautaire* w zakresie ochrony pasażerów ogranicza się do transportu lotniczego. Wspólnota po raz pierwszy zaangażowała się w ochronę praw pasażerów przyjmując w roku 1991 akt prawny dotyczący odszkodowania przysługującego w przypadku odmowy przyjęcia na pokład w transporcie lotniczym. Następnie rozszerzyła ochronę pasażerów w ruchu lotniczym, przyjmując w roku 1997 rozporządzenie wprowadzające nowoczesne rozwiązania w zakresie odpowiedzialności przewoźników w ruchu lotniczym z tytułu wypadków. Rozporządzenie to zostało zmienione w roku 2002 i uzupełnione innym rozporządzeniem dotyczącym wymagań w zakresie ubezpieczeń.

W roku 2004 Komisja zaproponowała rozszerzenie tej polityki na sektor transportu kolejowego, występując z wnioskiem dotyczącym rozporządzenia w sprawie praw i obowiązków osób korzystających z międzynarodowego transportu kolejowego. Wniosek ten obejmuje, między innymi, odszkodowanie i pomoc w przypadku przerwy w podróży, odpowiedzialność kolejowych firm przewozowych z tytułu wypadków i prawa osób z ograniczoną możliwością poruszania się.

¹ W tym celu należy odnotować, że wykorzystywanie transportu kolejowego w Unii Europejskiej składającej się z 25 Państw Członkowskich może wynieść łącznie 346 miliardów pasażerokilometrów rocznie. W roku 2001 statystyki sporządzone przez Eurostat wskazywały łącznie 383 miliony pasażerów korzystających z transportu kolejowego w Europie. Wielkość transportu drogowego autokarowego lub autobusowego również jest znacząca, wynosi średnio 485 miliardów pasażerokilometrów.

² Europejska polityka transportowa do roku 2010: czas decyzji - COM(2001) 370 z 12.9.2001.

1. Sektor lotniczy

- (10) Istniejące prawodawstwo chroni pasażerów w następujących przypadkach :

Odmowa przyjęcia na pokład, odwołanie lub duże opóźnienie lotu

- (11) Powody przyjęcia rozporządzenia w zakresie odmowy przyjęcia na pokład są powszechnie znane: komputerowe systemy rezerwacji umożliwiały liniom lotniczym porównywanie dokładnej ilości potwierdzonych rezerwacji i rzeczywiście sprzedanych biletów z ograniczoną ilością miejsc dostępnych na każdy lot oraz prowadzenie polityki cenowej w zależności od ilości pozostałych miejsc (yield management).
- (12) Linie lotnicze przyjęły taktykę polegającą na sprzedaży większej ilości biletów, niż ilość rzeczywiście dostępnych miejsc (zjawisko znane pod nazwą „overbooking”). Linie lotnicze stosowały taką praktykę ze względu na elastyczność niektórych biletów lotniczych, które pasażerowie mogą wymienić lub nawet anulować i uzyskać zwrot za zapłacony bilet. W celu kompensacji ryzyka niesprzedania miejsca, na które jest rzeczywiste zapotrzebowanie, linie lotnicze przyjmują założenie, że część pasażerów posiadających bilety nie pojawi się w chwili rejestracji.
- (13) W roku 2002, kiedy Komisja przedstawiła nowy wniosek dotyczący rozporządzenia³, około 250 000 pasażerom odmówiono wejścia na pokład samolotu. Prawodawstwo europejskie nie zakwestionowało istniejącej praktyki handlowej lecz zakres problemu, jego skalę europejską i niezaprzeczalne niedogodności, na jakie narażane były tysiące pasażerów rocznie co spowodowało, że konieczne stało się objęcie tej praktyki pewnymi ramami w celu zapewnienia skutecznej ochrony praw obywatelskich.
- (14) Nowe rozporządzenie, wchodzące w życie 17 lutego 2005 r., ma w założeniu ułatwienie życia pasażerów narażonych na powyższe niedogodności, dzięki podniesieniu poziomu odszkodowań. Rozporządzenie nakłada na linie lotnicze w przypadku odmowy przyjęcia na pokład obowiązek wypłacenia pasażerom odszkodowania pieniężnego⁴, pomoc w ułożeniu nowego planu podróży, pozostawiając wybór między zmianą trasy podróży a zwrotem ceny biletu, oraz pokrycie kosztów noclegów i posiłków. Wysokość odszkodowań przedstawia się następująco :
- 250 EUR w przypadku lotów na trasach krótszych niż 1500 km;
 - 400 EUR w przypadku lotów na trasach dłuższych niż 1500 km w granicach Unii Europejskiej oraz innych lotów na trasach o długości pomiędzy 1500 km i 3500 km;
 - 600 EUR w przypadku lotów na trasach dłuższych niż 3500 km poza granicami Unii Europejskiej.

³ Dz.U. L 140 z 30.5.2002. 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 oraz uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91 - Dz.U. L 46 z 17.2.2004.

⁴ 250, 400 lub 600 EUR w zależności od odległości, w stosunku do 150 lub 300 EUR zgodnie z poprzednio obowiązującym rozporządzeniem.

Nowe rozporządzenie, i na tym polega podstawowa nowość, przyznaje podobne prawa pasażerom poszkodowanym w wyniku odwołania lotu.

- (15) Linie lotnicze odwołały się do Trybunału Sprawiedliwości (C-344/04 IATA, European Low Fares Airline Association and Hapag – Lloyd Express) od niektórych przepisów nowego rozporządzenia, powołując się na ewentualną niezgodność z prawem międzynarodowym. W związku ze zbliżającą się datą wejścia w życie rozporządzenia, okazują one nadal swe niezadowolenie.

Ochrona pasażera z tytułu wypadku

- (16) Jednym z najważniejszych posunięć Wspólnoty było wprowadzenie nowoczesnych zasad odpowiedzialności w transporcie lotniczym, dużo bardziej korzystnych dla pasażerów, niż istniejąca konwencja międzynarodowa (Konwencja Warszawska) i mających zastosowanie zarówno do lotów międzynarodowych, jak i krajowych przewoźników lotniczych⁵. Inicjatywa Wspólnoty zmusiła wspólnotę międzynarodową do negocjacji nowego porozumienia międzynarodowego, a mianowicie Konwencji z Montrealu, podpisanej w roku 1999, której Wspólnota jest stroną. Nowa konwencja weszła w życie na obszarze Wspólnoty w dniu 28 czerwca 2004 r., jednocześnie z nowym rozporządzeniem wspólnotowym poddającym przewoźników wspólnotowych zasadom ustalonym w Montrealu dotyczącym śmierci, odniesionych obrażeń, opóźnień oraz uszkodzeń bagażu⁶. Pasażerowie wspólnotowej linii lotniczej są zatem w pełni chronieni niezależnie od wybranego kierunku i rodzaju lotu, zarówno międzynarodowego, jak i krajowego.

Wymogi w zakresie ubezpieczeń dotyczące przewoźników lotniczych i operatorów statków powietrznych

- (17) Na dzień dzisiejszy właściwe konwencje międzynarodowe (Konwencja z Montrealu z roku 1999 i Konwencja Rzymska z roku 1952), nakładają na przewoźników obowiązek posiadania ubezpieczenia w zakresie objętym każdą z konwencji, jednak nie oferują ściśle określonego poziomu ochrony lub nawet nie mają zastosowania na obszarze Wspólnoty.
- (18) Ponadto przepisy wspólnotowe dotyczące odpowiedzialności przewoźników (rozporządzenie Rady (WE) nr 2027/97 z 9 października 1997 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków, zmienione rozporządzeniem (WE) nr 889/2002), w sposób niewystarczający określają wymagany poziom ubezpieczenia.
- (19) W tym kontekście oraz w wyniku ataków terrorystycznych w Stanach Zjednoczonych z dnia 11 września 2001 r., jak również braku przepisów w zakresie odpowiedzialności w stosunku do pasażerów oraz w stosunku do osób trzecich, spowodowanym nieco późniejszym rozwojem rynku ubezpieczeń lotniczych, Wspólnota przyjęła w roku 2004 rozporządzenie szczegółowo określające wymogi w

⁵ Rozporządzenie Rady (WE) nr 2027 z dnia 9 października 1997 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków lotniczych - Dz.U. L 285 z 17.10.1997.

⁶ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 889/2002 z dnia 13 maja 2002 r. zmieniające rozporządzenie Rady (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków - Dz.U. L 140 z 30.5.2002.

zakresie ubezpieczeń dla przewoźników i podmiotów działających w sektorze lotniczym, ustanawiające minimalne wymogi dotyczące ubezpieczenia w stosunku do pasażerów, bagażu, przesyłek pocztowych, frachtów oraz osób trzecich⁷. Przepisy te będą stosowane od dnia 30 kwietnia 2005 r., a ich zasadnicza treść dotyczy znacznego zwiększenia poziomu kwot minimalnych w stosunku do kwot przewidzianych w konwencjach międzynarodowych i ich dostosowania do zasad panujących na rynku ubezpieczeń zarówno w zakresie ryzyka ogólnego, jak i ryzyka związanego z wojną i terroryzmem.

Informowanie pasażerów

- (20) W celu zapewnienia lepszego poziomu informowania pasażerów w ruchu lotniczym o przysługujących im prawach, i ponieważ linie lotnicze często odmawiały udzielania takiej informacji, cztery lata temu Komisja opublikowała pierwszą wersję karty opisującej prawa przyznane pasażerom przez Wspólnotę. Karta ta jest obecnie dostępna w większości portów lotniczych Unii Europejskiej.
- (21) Wspólnota opracowała prawa w zakresie informacji w celu pomocy pasażerom w dokonaniu wyboru lotu lub sposobu podróży oraz udostępnienia im pełnej wiedzy, czego dotyczy ich rezerwacja i za co płać. Rozporządzenia dotyczące komputerowego systemu rezerwacji gwarantują uzyskanie neutralnej i precyzyjnej informacji pasażerom chcącym uzyskać informację na temat lotu lub dokonującym rezerwacji⁸. Dyrektywa dotycząca zorganizowanych podróży⁹ daje pasażerom, którzy wykupili bilet w ramach zorganizowanej podróży (zorganizowany oznacza obejmujący transport oraz inne usługi, takie jak rezerwacja hotelu, wycieczki, samochodu...) na obszarze Unii Europejskiej gwarancję uzyskania od organizatora szczegółowej informacji dotyczącej podróży.

2. Sektor kolejowy

- (22) Sektor kolejowy był drugim po sektorze lotniczym obszarem, w zakresie którego Komisja podjęła działania zmierzające do ochrony praw pasażerów. Usługi w międzynarodowym transporcie kolejowym, z wyjątkiem pociągów dużych prędkości (TGV) w ciągu ostatnich kilkudziesięciu lat utraciły znaczną część rynku. Liczne badania na poziomie krajowym jasno wskazały brak punktualności i brak informacji jako przyczynę utraty zaufania pasażerów.
- (23) Wniosek dotyczący rozporządzenia¹⁰ przedstawiony przez Komisję w marcu 2004 roku ma na celu ustanowienie minimalnych zasad w zakresie informowania pasażerów korzystających z usług międzynarodowych, przed i podczas podróży, w zakresie

⁷ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 785/2004 z dnia 21 kwietnia 2004 r. w sprawie wymogów w zakresie ubezpieczenia w odniesieniu do przewoźników lotniczych i operatorów statków powietrznych - Dz.U. L 138 z 30.4.2004.

⁸ Rozporządzenie Rady (EWG) nr 2299/89, z dnia 24 lipca 1989 r. w sprawie kodeksu postępowania dla komputerowych systemów rezerwacji zmienione rozporządzeniem (EWG) nr 3089/93 z dnia 29 października 1993 r. oraz rozporządzeniem (WE) nr 323/1999 z dnia 8 lutego 1999 r. - Dz.U. L 220 z 29.7.1989, Dz.U. L 278 z 11.11.1993, Dz.U. L 40 z 13.2.1999.

⁹ Dyrektywa Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek - DZ.U. L 158 z 23.6.1990.

¹⁰ Wniosek dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącego praw i obowiązków osób korzystających z międzynarodowego transportu kolejowego - COM(2004) 143 z 3.3.2004.

problemów związanych z przerwami w podróży, ustanowienie zasad, jakich należy przestrzegać w przypadku opóźnień, rozpatrywania skarg i pomocy osobom o ograniczonej możliwości poruszania się. Wniosek dotyczący rozporządzenia zakłada również stworzenie niezależnych organów do rozstrzygania sporów.

- (24) Wniosek ten wprowadza również zasady odpowiedzialności przewoźników kolejowych z tytułu wypadku. Odpowiedzialność ta miałaby być większa, niż jest to przewidziane w Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami (COTIF). Wniosek nakłada także na przewoźników kolejowych obowiązek posiadania ubezpieczenia w zakresie gwarantującym możliwość spełnienia wymogów w niej opisanych.
- (25) Wniosek Komisji nakłada na przewoźników kolejowych obowiązek określenia kryteriów jakości usług w zakresie usług międzynarodowych oraz wprowadzenie systemu zarządzania jakością¹¹. Elementy te mogłyby posłużyć za podstawę stworzenia wspólnotowego systemu sprawozdań na temat skuteczności przewoźników kolejowych.
- (26) Zwiększona ochrona pasażerów w ruchu kolejowym i jednocześnie podniesienie poziomu usług posłużą odwróceniu tendencji do dalszej utraty udziału rynku kolejowych przewozów pasażerskich, co umożliwi osiągnięcie celów oraz zwiększenie ogólnego udziału transportu kolejowego. Opór sektora kolejowego przed dobrowolnym przyznaniem pasażerom zwiększonych praw pokazuje, że zwykle jednostronne zobowiązania nie doprowadzą do poprawy istniejącej sytuacji. Należy jednak podkreślić, że niektórzy przewoźnicy (na przykład Thalys) wprowadzili system odszkodowań. Dobrowolne zobowiązania przewoźników nie regulują także konfliktów w przypadku sporu przed sądami krajowymi.

II. ROZWÓJ POLITYKI PRAW PASAŻERÓW

- (27) Sporządzając bilans środków już zaproponowanych lub podjętych, możliwe jest określenie praw, jakie powinny zostać wzmocnione działaniami na szczeblu wspólnotowym, niezależnie od wybranego środka transportu:
 - środki specjalne dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się;
 - automatyczne i natychmiastowe rozwiązania w przypadku przerwania podróży;
 - odpowiedzialność w przypadku śmierci lub obrażeń odniesionych przez pasażerów;
 - rozpatrywanie skarg i środki odwoławcze;
 - informowanie pasażerów;

¹¹ Informacja i bilety; punktualność pociągów międzynarodowych oraz zasady ogólne stosowane w przypadku zakłócenia usług; odwołanie pociągów międzynarodowych; czystość taboru kolejowego i dworców (jakość powietrza w wagonach, higiena wyposażenia sanitarnego, itp.); badania poziomu zadowolenia klientów; rozpatrywanie skarg, zwrot kosztów i odszkodowania w przypadku nieprzestrzegania zasad dotyczących jakości; pomoc udzielana osobom o ograniczonej możliwości poruszania się.

- inne inicjatywy.

1. Środki specjalne dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się

- (28) Polityka ochrony pasażerów musi zawierać środki specjalne służące do ochrony osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Skuteczny dostęp do transportu jest często niezbędny do aktywnego udziału w życiu gospodarczym i społecznym, a jego brak może poważnie przeszkodzić w integracji wielu osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Liczba osób o ograniczonej możliwości poruszania się szacowana jest na około 45 milionów, co stanowi około 10 % obywateli Europy¹². Liczba ta obejmuje nie tylko osoby z niepełnosprawnością, ale także osoby niezdolne do samodzielnego podróżowania z powodu wieku, ograniczeń umysłowych lub choroby, itp. Starzenie się populacji w sposób nieunikniony zwiększy liczbę takich osób i spowoduje wzrost znaczenia ich potrzeb.
- (29) Osoby o ograniczonej możliwości poruszania się powinny móc liczyć na równe traktowanie – Komisja otrzymała wiele skarg w tym zakresie. Osoby takie powinny mieć gwarancję uzyskania odpowiedniej pomocy, niezależnie od celu podróży i wybranego środka transportu, aby móc spokojnie podróżować na całym obszarze Unii Europejskiej. Ograniczenie możliwości poruszania się nie może stanowić podstawy odmowy przewozu lub dokonania rezerwacji. Ponadto powinny nieodpłatnie uzyskiwać potrzebną pomoc w portach lotniczych, dworcach i w portach morskich, jak również na pokładzie wybranego środka transportu.
- (30) Zgodnie z powyższym, wniosek dotyczący rozporządzenia w sprawie praw pasażerów korzystających z międzynarodowego transportu kolejowego przewiduje środki specjalne zmierzające do zwiększenia dostępności tych usług dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Przepisy te ustanawiają prawo dostępu osób o ograniczonej możliwości poruszania się do tych usług, zakazując przewoźnikom kolejowym lub organizatorom wycieczek odmowy w tym zakresie. Przewidują również zobowiązania w zakresie pomocy na terenie dworca, w celu ułatwienia dostępu do pociągów i przesiadek. Ponadto, w zakresie informacji przed podróżą, rozporządzenie nakłada na przewoźników kolejowych obowiązek dostarczenia pełnej informacji na temat dostępności usługi dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się na całej trasie. Wywiązywanie się z powyższych obowiązków jest jednym z siedmiu kryteriów oceny jakości usług w ramach planowanego systemu zarządzania jakością.
- (31) W zakresie transportu lotniczego do Komisji wpłynęły niepokojące informacje na temat przypadków, w których osoby z niepełnosprawnością, w tym dzieci, spotkały się z odmową wykonania usługi, do jakiej mają prawo. Konsultacje z zainteresowanymi stronami wykazały obecność silnego wsparcia dla prawodawstwa wspólnotowego w tym zakresie¹³. Załączony do niniejszego dokumentu wniosek dotyczący rozporządzenia ma na celu przede wszystkim zapewnienie równego traktowania przez zakazanie przewoźnikom lub organizatorom podróży odmowy transportu

¹² W kierunku Europy bez barier dla osób z niepełnosprawnością - COM(2000) 284 z 12.5.2000.

¹³ „Umowy linii lotniczych z pasażerami” dokument konsultacyjny Dyrekcji Generalnej ds. Energii i Transportu z 21.6.2002 r. Dokument konsultacyjny, odpowiedzi oraz szczegółowe podsumowanie działań dostępne są na stronie internetowej:
http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/consult_contract_en.htm.

z powodu ograniczenia możliwości poruszania się pasażera (za wyjątkiem uzasadnionych powodów dotyczących bezpieczeństwa). Następnie, wniosek nakłada na podmioty zarządzające portami lotniczymi obowiązek nieodpłatnego udzielenia pomocy na terenie portu lotniczego, a na przewoźników obowiązek również nieodpłatnego udzielenia pomocy na pokładzie samolotu. Rozporządzenie miałyby obowiązywać przy odlotach, przylotach i przesiadkach w portach lotniczych znajdujących się na terenie Państw Członkowskich.

Komisja przekazuje w załączeniu wniosek dotyczący rozporządzenia w sprawie praw osób o ograniczonej możliwości poruszania się podróżujących drogą lotniczą. Komisja ma także zamiar rozważyć w jaki sposób zagwarantować prawa osobom o ograniczonej możliwości poruszania się korzystających z transportu morskiego oraz międzynarodowego transportu autokarowego.

2. Automatyczne i natychmiastowe rozwiązania w przypadku przerwania podróży

- (32) W przypadku przerwania podróży z powodu opóźnienia, odwołania lub odmowy przyjęcia na pokład, pasażerowie powinni mieć prawo do skorzystania z automatycznych rozwiązań zmierzających do usunięcia trudności, z jakimi się spotkali, niezależnie od wybranego środka transportu. W każdym przypadku możliwe jest podjęcie kroków prawnych przeciwko przewoźnikom, jednak wysokie koszty postępowania i długi czas rozpatrywania powodują, że jest to rozwiązanie korzystne dla pasażera jedynie w nielicznych przypadkach. W powyższym przypadku postępowanie sądowe, prowadzone w ciągu wielu miesięcy od chwili wystąpienia szkody, nie stanowi natychmiastowego rozwiązania zaistniałego problemu. Postępowanie takie nie zapewnia pasażerom zastępczego transportu ani noclegu w przypadku, kiedy zaistniałe opóźnienie powoduje, że podjęcie przerwanej podróży jest możliwe dopiero następnego dnia.
- (33) W powyższej sytuacji, spowodowanej na przykład odmową przyjęcia na pokład lub odwołaniem lotu, odpowiednia ochrona, oparta na modelu funkcjonującym obecnie w transporcie lotniczym oraz na rozwiązaniach zaproponowanych dla transportu kolejowego, mogłaby w szczególności przyjąć formę odszkodowań pieniężnych. Dałoby to nie tylko pasażerom możliwość bezpośredniego skorzystania z tego rozwiązania, ale także stanowiłoby wkład w podnoszenie jakości usług, zniechęcając przewoźników do odmowy wejścia na pokład lub do odwołania lotu bez uprzedniego powiadomienia.
- (34) Niektórzy przewoźnicy morscy rozważają w chwili obecnej możliwość dobrowolnego wprowadzenia powyższych rozwiązań, jednak powinny one być dostępne na takich samych zasadach na całym obszarze Wspólnoty. W przypadku przerwania podróży, osoby korzystające z usług międzynarodowych przewoźników autobusowych lub autokarowych również powinny mieć możliwość korzystania z ochrony podobnej do ochrony zapewnionej innym pasażerom.

W świetle wyników rozwiązań zaproponowanych przez przewoźników morskich, Komisja rozważy w jaki sposób zapewnić odszkodowanie i pomoc w przypadku przerwania podróży w transporcie morskim jak i międzynarodowym transporcie autokarowym.

3. Odpowiedzialność w przypadku śmierci lub odniesienia obrażeń przez pasażerów

- (35) Niezależnie od wybranego środka transportu, prawodawstwo wspólnotowe powinno zapewniać minimalną ochronę na wysokim poziomie w przypadku śmierci lub odniesienia obrażeń z tytułu wypadków oraz objąć nią pasażerów podróżujących na trasach krajowych i międzynarodowych, z uwzględnieniem obowiązków nałożonych na Wspólnotę w wyniku przystąpienia do konwencji międzynarodowych.
- (36) Równie ważne jest zapewnienie, aby przewoźnicy mieli możliwości finansowego sprostania nałożonym obowiązkom. Posiadanie ubezpieczenia staje się więc koniecznością. Nawet, jeśli z reguły przewoźnicy są ubezpieczeni od ryzyka za mogące wystąpić fizyczne szkody wyrządzone pasażerom i osobom trzecim, wymagania na poziomie krajowym są silnie zróżnicowane. Z wyłączeniem sektora lotniczego, nie istnieją gwarancje wystarczającego i jednolitego poziomu ubezpieczenia w każdej sytuacji.
- (37) W zakresie odnoszącym się do transportu morskiego, Konwencja Ateńska z roku 1974 w sprawie przewozu morzem pasażerów i ich bagażu została zmieniona dwa lata temu, kiedy strony podpisały nowy protokół dotyczący odpowiedzialności. Zdaniem Komisji Protokół Ateński z roku 2002 może stanowić podstawę nowych zasad wspólnotowych. Komisja zaproponowała już, aby Wspólnota i Państwa Członkowskie w najbliższym czasie stały się stronami Protokołu¹⁴. Jednakże zapisy Protokołu nie odnoszą się do usług wyłącznie krajowych. Należałoby więc rozciągnąć je na cały wspólnotowy transport morski.

Komisja rozważy możliwości stworzenia jednolitego systemu odpowiedzialności i ubezpieczenia na wypadek śmierci lub obrażeń odniesionych przez pasażerów korzystających z transportu morskiego, niezależnie od bandery, pod jaką zarejestrowany jest statek.

- (38) Pasażerowie podróżujący autokarami nie są chronieni porozumieniami międzynarodowymi w zakresie odpowiedzialności. W przypadku dochodzenia roszczeń z tytułu śmierci lub odniesienia obrażeń¹⁵, spotykają się ze zróżnicowanym ustawodawstwem krajowym i nie wiedzą, przed którym sądem powinni złożyć skargę. Pojawia się też pytanie, czy przewoźnicy posiadają wystarczające ubezpieczenie, aby odpowiedzieć na pozwy, jakie mogą być przeciwko nim wniesione.

Komisja zbada, w jaki sposób zagwarantować odpowiedni poziom ubezpieczenia i jednolite podejście w kwestii odpowiedzialności w autokarowym transporcie międzynarodowym.

4. Rozpatrywanie skarg i środki odwoławcze

- (39) Kiedy pasażerowie nabiorą świadomości praw, jakie im przysługują, konieczne stanie się maksymalne uproszczenie sposobu korzystania z nich. Na Państwach Członkowskich spocznie obowiązek wprowadzenia systemów odwoławczych. Ze swojej strony Wspólnota może zadbać o to, aby Państwa Członkowskie wprowadziły odpowiedni system kar i jasno określiły odpowiedzialność

¹⁴ Wniosek dotyczący decyzji Rady dotyczący podpisania przez Wspólnotę Europejską Protokołu Ateńskiego z 2002 r. do Konwencji Ateńskiej z 1974 r.

¹⁵ Według informacji Eurostatu, możliwe jest stwierdzenie średniej ilości 100 osób, które poniosły śmierć w Europie wskutek wypadków autokarów na trasach międzynarodowych.

za przestrzeganie przepisów prawa i rozpatrywanie skarg tak, aby pasażerowie wiedzieli, gdzie mają się zwrócić. Wskazanie przez Państwa Członkowskie takich jednostek, przewidzianych już dla sektorów lotniczego i kolejowego, umożliwi pasażerom pełne korzystanie z przysługujących im praw.

- (40) Jak zostało już podkreślone powyżej, procedury prawne są kosztowne lub bardzo długie. Stąd konieczność powołania pozasądowych mechanizmów rozstrzygania sporów, posiadających znaczące zalety: szybkość, przejrzystość, niski koszt i elastyczność. Komisja podjęła działania zmierzające do upowszechnienia wykorzystania postępowania pozasądowego sporów. Przyjęła dwa zalecenia dotyczące zasad stosowanych¹⁶ w powyższych przypadkach i uruchomiła europejską sieć organów krajowych w celu ułatwienia dostępu do pozasądowych procedur rozstrzygania sporów transgranicznych¹⁷. Ponadto, w przypadku takich sporów, konsumenci odczuwają niedługo korzyści z połączenia europejskiej sieci pozasądowej (Sieć EJE) i sieci europejskich centrów konsumentów (znanych również pod nazwą „Europunkty”). Nowe jednostki zagwarantują konsumentom w Unii Europejskiej „jeden punkt” zapewniający kompleksową obsługę, od udzielania informacji ogólnych do rozstrzygania sporów.

5. Informowanie pasażerów

5.1 Tożsamość przewoźnika

- (41) Podstawowym prawem pasażera jest uzyskanie informacji podczas zakupu biletu, jaki przewoźnik zapewni rzeczywiste wykonanie usługi przewozowej. Brak dostatecznej dokładnej informacji dotyczącej tożsamości przewoźnika lotniczego, który zapewnia podróż, uniemożliwia pasażerom dokonanie świadomego wyboru przewoźnika, z usług którego chcą skorzystać. Pasażerowie powinni znać nie tylko tożsamość przewoźnika, który wykona usługę, ale również mieć pewność, że informacje mogące mieć związek z bezpieczeństwem przewoźnika, a tym samym bezpośrednio ich dotyczące, są przedmiotem szybkiej i skutecznej wymiany informacji między państwami, co umożliwia podjęcie środków ochronnych i ewentualne wydanie odpowiednich zakazów w razie stwierdzenia uchybień. Kwestie powyższe nabrały większego znaczenia po tragicznej katastrofie samolotu linii Flash Airlines w dniu 3 stycznia 2004 r. Załączony do niniejszego dokumentu wniosek dotyczący rozporządzenia ma w szczególności na celu zapewnienie:

- dostarczenia pasażerowi, w chwili zawierania umowy przewozu, informacji dotyczących tożsamości linii lotniczych, które wykonają lot, jak również, powiadomienia go przed odlotem o ewentualnej zmianie przewoźnika;
- zwiększonej przejrzystości informacji związanych z bezpieczeństwem przewoźników lotniczych i odpowiedniego ich rozpowszechnienia: Państwa

¹⁶ Zalecenie Komisji 98/257/WE z dnia 30 marca 1998 r. dotyczące zasad stosowanych przez organy odpowiedzialne za pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich - Dz.U. L 115 z 17.4.1998; Zalecenie Komisji 2001/310/WE z dnia 4 kwietnia 2001 r. dotyczące zasad stosowanych przez organy pozasądowe odpowiedzialne za polubowne rozstrzyganie sporów konsumenckich - Dz.U. L 109 z 19.4.2001.

¹⁷ Patrz http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/index_en.htm.

Członkowskie mają obowiązek publikowania i wymiany informacji będących w ich posiadaniu, dotyczących poziomu bezpieczeństwa przewoźników lotniczych lądujących w portach lotniczych znajdujących się na ich terytorium.

Komisja przekazuje w załączeniu wniosek dotyczący rozporządzenia w sprawie informowania pasażerów w zakresie tożsamości przewoźnika lotniczego oraz upowszechniania przez Państwa Członkowskie informacji dotyczących bezpieczeństwa. Komisja zbada także, w jakim stopniu wspomniane dostarczanie informacji odpowiada właściwemu poziomowi ochrony pasażerów.

5.2 Prawo do informacji porównawczej

- (42) System informowania o jakości usług oferowanych przez poszczególnych przewoźników mógłby zostać wprowadzony na podstawie szczegółowych wskaźników. Wyniki przeprowadzonej analizy porównawczej powinny być publikowane i szeroko rozpowszechniane. Praktyka ta zachęci przewoźników do podnoszenia poziomu usług, z uwagi na daną pasażerom możliwość dokonania wyboru na podstawie konkretnych informacji dotyczących stanu faktycznego.
- (43) Komisja opracowała już listę wskaźników dających pasażerom dostęp do kluczowych informacji dotyczących jakości usług, przez proste i szybkie porównanie ofert przewoźników. Rozważane wskaźniki dotyczą opóźnień, przypadków odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lotów i złego zarządzania bagażami (patrz załącznik 2 - przykład przekazywanych informacji). Komisja opracowała pilotażowy projekt, w ramach którego linie lotnicze dobrowolnie przekazują powyższe informacje, lecz stopień uczestnictwa nie jest zadowalający.

Komisja Europejska będzie ściślej współpracować z sektorem lotniczym w celu polepszenia systemu pilotażowego i zwiększenia stopnia uczestnictwa. W razie utrzymujących się trudności zbada możliwości przedstawienia aktu prawnego w celu regularnego publikowania raportów umożliwiających porównanie jakości świadczonych usług.

5.3 Prawo do poznania przysługujących praw

- (44) Tworzenie nowych praw korzystnych dla pasażerów będzie miało uzasadnienie wyłącznie w przypadku, jeśli pasażerowie będą o nich prawidłowo informowani w celu umożliwienia im skorzystania z tych praw. Jeśli nie będą ich znali, nie będą w stanie z nich korzystać. Poznanie przez pasażerów przysługujących im praw ma podstawowe znaczenie i powinno być wzmocnione. Ogłaszanie tych praw w lokalach należących do usługodawców oraz do biur podróży, jak również na dworcach i w portach lotniczych, ułatwi rozpowszechnianie informacji.
- (45) Komisja będzie kontynuować prowadzoną przez siebie kampanię informacyjną zmierzającą do opublikowania praw tworzonych przez prawodawstwo wspólnotowe. Uaktualniła ona także Kartę Praw Pasażerów w transporcie lotniczym, włączając do niej nowe przepisy wspólnotowe dotyczące odmowy przyjęcia na pokład, odwołania i znacznych opóźnień lotów oraz dotyczące odpowiedzialności przewoźników lotniczych (patrz załącznik 1).
- (46) Zgodnie z powyższym założeniem, Komisja opublikuje Kartę Praw i Obowiązków użytkowników transportu kolejowego, niezwłocznie po przyjęciu rozporządzenia

w tej dziedzinie na poziomie wspólnotowym. Karta zostanie umieszczona na dużych dworcach i w biurach sprzedaży biletów kolejowych na obszarze Unii Europejskiej.

Komisja opublikuje kartę przedstawiającą prawa i obowiązki pasażerów w ruchu kolejowym po przyjęciu rozporządzenia ustanawiającego te prawa.

5.4 Prawo do przejrzystości w czasie rzeczywistym

- (47) Ostatnim elementem jest dostępność w czasie rzeczywistym informacji dotyczących przerw w dostarczaniu usługi (opóźnienia, odwołanie, zmiany rozkładów, itp.). W rzeczywistości, w przypadkach kiedy podróż nie przebiega zgodnie z planem, pasażerowie są często pozostawiani bez informacji, podczas gdy pełna i szybka informacja na ten temat pozwala łatwiej zaakceptować odwołanie i opóźnienie. Tymczasem w rzeczywistości w portach lotniczych, na dworcach i w portach morskich pasażerowie są często pozostawiani w niewiedzy, bez wyjaśnienia powodu zakłóceń w komunikacji i bez informacji o przewidywanym terminie przywrócenia normalnego ruchu. Dostarczanie pasażerom przed i w trakcie podróży, w czasie rzeczywistym przejrzystych i pełnych informacji powinno stać się normą. We wszystkich portach lotniczych, na dworcach i w głównych portach morskich powinien znajdować się centralny punkt gromadzący na bieżąco informacje o zakłóceniach w ruchu i przekazujący je podróżnym.

Jednak zgodnie z zasadą pomocniczości, Komisja uznaje, że niesłusznym byłoby interweniowanie w tej dziedzinie poprzez rozporządzenia. Obowiązek zapewnienia pasażerom odpowiedniej informacji w czasie rzeczywistym spoczywa na odpowiednich władzach i na przewoźnikach.

6. Prawo do punktów zintegrowanej sprzedaży biletów

- (48) Pasażerowie powinni mieć możliwość prostego łączenia różnych środków transportu w ramach jednej podróży, jednak tradycyjna organizacja transportu w podziale na sektory stanowi istotną barierę. Podróżnemu zbyt często odradza się wykorzystanie różnych gałęzi transportu w ramach jednej podróży i napotyka on, na przykład, na trudności w uzyskaniu informacji i dokonaniu rezerwacji biletu w przypadku, gdy przewiduje zmianę środka transportu na trasie. Pierwsze punkty zintegrowanej sprzedaży biletów istnieją tymczasem w Niemczech i w Szwajcarii; podobnie podróżni korzystający z połączonych usług Thalys – Air France dokonują zakupu biletów w ramach jednej transakcji. Jak podkreślono w Białej Księdze dotyczącej europejskiej polityki transportowej do roku 2010: „Wprowadzenie systemu zintegrowanych biletów (...) musi być zapewnione tak aby ułatwić przejście z jednej sieci lub gałęzi transportu na inną”. Najnowsze sprawozdanie sporządzone przez ekspertów¹⁸ wskazuje możliwości techniczne umożliwiające postęp w tej dziedzinie i rozszerzenie możliwości tworzenia punktów łączonej i zintegrowanej sprzedaży biletów.

Komisja spotka się z przedstawicielami linii lotniczych i kolei w celu uzyskania z ich strony dobrowolnego zobowiązania się do stworzenia systemu punktów zintegrowanej sprzedaży biletów.

¹⁸

Patrz http://europa.eu.int/comm/transport/intermodality/raiff/index_en.htm.

7. Prawa pasażera w przypadku upadłości przewoźnika lotniczego

- (49) W przypadku upadłości przewoźnika lotniczego pasażerowie są narażeni na większe straty, niż w przypadku upadłości innych przewoźników, z uwagi na fakt zapłacenia często znacznej sumy pieniędzy oraz ryzyko pozostawienia ich samym sobie z dala od kraju ojczystego. Pasażer staje wówczas przed koniecznością wykupienia biletu powrotnego, najprawdopodobniej droższego od biletu kupionego pierwotnie.
- (50) Pasażerowie, którzy kupują podróż w ramach zorganizowanych podróży, są już chronieni przepisami dyrektywy 90/314/EWG dotyczącej zorganizowanych podróży¹⁹, która nakłada na organizatora obowiązek przedstawienia odpowiednich gwarancji, wystarczających na pokrycie kosztów ewentualnych odszkodowań lub pokrycie kosztów powrotu do kraju w przypadku niewypłacalności. Komisja rozpoczęła badania poziomu ochrony pozostałych pasażerów w ruchu lotniczym przed upadłością przewoźnika i ich wyniki spodziewane są w połowie roku 2005. Badania pokażą przede wszystkim, w jakim stopniu i w jakiej skali pasażerowie są narażeni na szkody wynikające z upadłości przewoźnika, a ponadto umożliwi porównanie poszczególnych środków ochrony.

W wyniku przeprowadzonych badań Komisja rozważy, wraz z przemysłem, możliwość wzmocnienia praw pasażerów w przypadku upadłości linii lotniczych.

8. Ocena i nadzór

- (51) Wspólnotowa polityka ochrony pasażerów powinna opierać się na perspektywie dynamicznego rozwoju. W celu ustalenia, czy konieczne będą inicjatywy uzupełniające, wykraczające ponad zapisy niniejszego komunikatu, Komisja rozpocznie badania poszczególnych gałęzi transportu pod kątem tendencji, ku jakim zmierzają wymagania pasażerów dotyczące jakości usług i traktowania pasażerów. Konieczna jest również weryfikacja rezultatów dobrowolnych zobowiązań sektorów lotniczego i kolejowego, zmierzających do podniesienia jakości usług świadczonych na rzecz pasażerów. Komisja zachęci linie lotnicze, porty lotnicze i przedsiębiorstwa kolejowe do przeprowadzenia analizy sytuacji dotyczącej dobrowolnych zobowiązań oraz sporządzenia sprawozdań na temat ich własnej zgodności.

Komisja rozpocznie badania tendencji wymagań pasażerów, jakości usług i traktowania pasażerów oraz wystąpi do linii lotniczych, portów lotniczych i przewoźników kolejowych o przedstawienie analizy dotyczącej przestrzegania przez nich dobrowolnych zobowiązań w zakresie jakości świadczonych usług.

WNIOSKI

- (52) Komisja wnioskuję do Parlamentu Europejskiego i do Rady o szybkie przyjęcie wniosku dotyczącego rozporządzenia z marca 2004 roku w sprawie praw i obowiązków osób korzystających z transportu kolejowego oraz o przeanalizowanie w celu ich przyjęcia dwóch wniosków dotyczących rozporządzeń załączonych do

¹⁹ Dyrektywa Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek - Dz.U. L 158 z 23.6.1990, str. 59.

niniejszego komunikatu, w sprawie z jednej strony praw osób o ograniczonej możliwości poruszania się podróżujących drogą lotniczą, a z drugiej strony konieczności informowania pasażerów w zakresie tożsamości przewoźnika lotniczego.

Zgodnie ze zobowiązaniem zapisanym w Białej Księdze, Komisja rozważy w roku 2005 i po zbadaniu zakresu wpływu najlepszy sposób zagwarantowania praw pasażerów w innych gałęziach transportu.

Prawa Pasażera Linii Lotniczych

*Problemy z podróżowaniem samolotem?
Unia Europejska (UE) wzmocniła prawa pasażerów.
Poniżej przedstawiamy najważniejsze z nich.**

Odmowa przyjęcia na pokład oraz anulowanie rejsów

W przypadku odmowy przyjęcia pasażera na pokład samolotu lub anulowania rejsu przewoźnik lotniczy ma obowiązek zaoferowania pasażerowi rekompensaty finansowej oraz pomocy. Prawa te obowiązują w przypadku wszystkich lotów, łącznie z przelotami czarterowymi, pod warunkiem, że pasażer stawiał się w odpowiednim czasie do odprawy biletowo-bagażowej

- z portów lotniczych w UE lub
- do portu lotniczego na terenie UE z kraju poza UE, ale obsługiwanego przez przewoźnika unijnego.

Odmowa przyjęcia pasażera na pokład samolotu

Jeżeli do odprawy zgłosi się większa liczba pasażerów na dany lot, niż wynosi liczba miejsc w samolocie, przewoźnik powinien najpierw znaleźć osoby chętne do udostępnienia, za ustaloną rekompensatą, miejsc pasażerom, którzy również zaplanowali podróż danym rejsom. Przewoźnik zobowiązany jest do zaoferowania takim ochotnikom zwrotu uiszczonych opłat przewozowych (łącznie z bezpłatnym przelotem, w miarę potrzeby, do portu, w którym podróż rozpoczęto) lub alternatywnego rejsu do portu docelowego podróży.

Jeśli pasażer nie zgłosił się na ochotnika, wówczas przewoźnik zobowiązany jest do zaoferowania mu rekompensaty pieniężnej w wysokości:

- 250 € dla lotów na trasach o długości 1500 km lub krótszych
- 400 € dla lotów na trasach powyżej 1500 km na terenie UE oraz dla innych lotów pomiędzy 1500 do 3500 km
- 600 € dla lotów na trasach powyżej 3500 km poza terytorium UE.

Jeśli opóźnienie w przelocie do miejsca docelowego jest odpowiednio mniejsze niż 2, 3 lub 4 godziny, rekompensata może zostać zmniejszona o 50%.

Przewoźnik ma również obowiązek:

- zwrotu uiszczonych opłat przewozowych (w zależności od potrzeby łącznie z bezpłatnym przelotem do portu, w którym podróż rozpoczęto) lub zaproponowania alternatywnego rejsu do portu docelowego podróży;
- wyżywienia i pobytu w hotelu w zależności od potrzeby (łącznie z transportem) oraz świadczeń (np. połączenia telefoniczne, telex, faks itp.).

Anulowanie rejsów

W przypadku anulowania rejsu pasażer ma prawo do otrzymania od przewoźnika:

- zwrotu uiszczonych opłat przewozowych (w zależności od potrzeby łącznie z bezpłatnym przelotem do portu, w którym podróż rozpoczęto) lub zaproponowania alternatywnego rejsu do portu docelowego podróży;
- wyżywienia i pobytu w hotelu w zależności od potrzeby (łącznie z transportem) oraz świadczeń (np. połączenia telefoniczne, telex, faks etc.).

Podobnie jak w przypadku odmowy przyjęcia na pokład samolotu, przewoźnik lotniczy jest zobowiązany do wypłacenia pasażerowi rekompensaty, chyba, że poinformuje dostatecznie wcześniej o anulowaniu rejsu. Pasażer powinien zostać poinformowany o alternatywnych sposobach przewozu.

Przewoźnik jest zobowiązany w ciągu 7 dni dokonać zwrotu opłaty przewozowej w gotówce, za pomocą przelewu bankowego lub czeku, lub za pisemną zgodą pasażera przekazać mu voucher do wykorzystania przy następnej podróży.

W przypadku odmówienia pasażerowi któregośkolwiek z wyżej wymienionych praw, należy niezwłocznie złożyć skargę u przewoźnika.

Pomoc i dodatkowe informacje

Jeżeli podczas odmowy przyjęcia pasażera na pokład, anulowania rejsu lub znacznych opóźnień przewoźnik odmówi pasażerowi przysługujących mu praw, pasażer może skierować skargę do właściwego krajowego organu odpowiedzialnego za wdrażanie prawa. W celu uzyskania nazwy i adresu takiego organu prosimy skontaktować się z Europe Direct, dzwoniąc na darmowy numer telefonu: 00 800 67 89 10 11, lub za pomocą poczty elektronicznej na adres: mail@europe-direct.cec.eu.int. Europe Direct służy również informacjami o organizacjach udzielających porad i pomocy w przypadku wszelkich innych skarg.

W celu poinformowania o działaniach poczynionych w sprawie złożonej skargi można również skontaktować się z Dyrekcją Generalną ds. Energii i Transportu w Komisji Europejskiej, B-1049 Bruksela za pomocą faksu (32-2) 299 10 15 lub poczty elektronicznej pod adresem: tren-aprights@cec.eu.int

Ulotki z informacjami zawartymi na niniejszym plakacie oraz inne szczegółowe informacje można uzyskać w punkcie informacyjnym lub na stronie internetowej: http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm

UMOWA ZAWARTA MIĘDZY PASAŻEREM A PRZEWÓZNIKIEM LOTNICZYM OKREŚLA DODATKOWE PRAWA I ZOBOWIĄZANIA. KOPIĘ UMOWY MOŻNA UZYSKAĆ W BIURZE PODRÓŻY LUB U PRZEWÓZNIKA.

Znaczne opóźnienia

Natychmiastowa pomoc

Jeżeli pasażer stawiał się w odpowiednim czasie do odprawy biletowo-bagażowej, łącznie z przelotami czarterowymi

- z portu lotniczego na terenie UE lub
- do portu lotniczego na terenie UE z kraju poza UE, ale obsługiwanego przez przewoźnika unijnego

oraz jeżeli przewoźnik danego lotu przewiduje, że wystąpią opóźnienia

- 2 godziny lub więcej dla lotów na trasach 1500 km lub krótszych,
- 3 godziny lub więcej dla lotów na trasach powyżej 1500 km na terenie UE oraz dla innych lotów pomiędzy 1500 do 3500 km,
- 4 godziny lub więcej dla lotów na trasach powyżej 3500 km poza UE,

przewoźnik lotniczy jest zobowiązany do zapewnienia, w zależności od potrzeby, wyżywienia i miejsca w hotelu (łącznie z transportem) oraz świadczeń (np. połączenia telefoniczne, telex, faks itp.).

Jeżeli opóźnienie jest większe niż 5 godzin, przewoźnik zobowiązany jest do zwrotu uiszczonych opłat za przewóz (w zależności od potrzeby łącznie z bezpłatnym przelotem do portu, w którym podróż rozpoczęto).

W przypadku odmówienia pasażerowi któregośkolwiek z wyżej wymienionych praw, należy niezwłocznie złożyć skargę u przewoźnika.

Dochodzenie roszczeń w późniejszym terminie

W przypadku, gdy przewoźnik z kraju UE jest odpowiedzialny za opóźnienie lotu do jakiegokolwiek portu lotniczego na świecie, pasażer ma prawo do wystąpienia o odszkodowanie w wysokości do 4150 SDR** za wszelkie poniesione szkody. Jeżeli przewoźnik uchylił się od odpowiedzialności za poniesione przez pasażera szkody, pasażer może dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej.

Pasażer może wnieść roszczenie o odszkodowanie przeciwko przewoźnikowi, z którym zawarł umowę lub przeciwko obsługującemu dany lot, jeżeli nie jest to ten sam przewoźnik.

Bagaż

Pasażer ma prawo do wystąpienia o odszkodowanie w wysokości do 1000 SDR** za zniszczenie, uszkodzenie, opóźnienie lub utratę bagażu podczas lotu liniami lotniczymi z kraju UE do jakiegokolwiek portu lotniczego na świecie. Jeżeli przewoźnik uchylił się od odpowiedzialności za poniesione przez pasażera szkody, pasażer może dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej.

Wszelkie roszczenia dotyczące uszkodzonego odprawionego bagażu należy zgłosić w terminie 7 dni od daty jego odbioru, w przypadku bagażu opóźnionego – w terminie 21 dni od odbioru.

Pasażer może wnieść roszczenie o odszkodowanie przeciwko przewoźnikowi, z którym zawarł umowę, lub obsługującemu dany lot, jeżeli nie jest to ten sam przewoźnik.

Uszkodzenia ciała lub zgon w wypadku

Pasażer ma prawo do wystąpienia o odszkodowanie za obrażenia lub zgon na skutek wypadku podczas lotu obsługiwanych przez przewoźnika unijnego do jakiegokolwiek portu lotniczego na świecie. Pasażer ma prawo do zaliczki w celu pokrycia natychmiastowych potrzeb finansowych. Jeżeli przewoźnik uchylił się od odpowiedzialności za poniesione przez pasażera szkody, pasażer może dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej.

Pasażer może wnieść roszczenie o odszkodowanie przeciwko przewoźnikowi, z którym zawarł umowę, lub obsługującemu dany lot, jeżeli nie jest to ten sam przewoźnik.

Wyjazdy zorganizowane

Oprócz opisanych powyżej praw, pasażer może wnieść roszczenie o odszkodowanie przeciwko organizatorom wyjazdu za niewykonanie usług przewidzianych w umowie zawartej w jednym z krajów UE, bez względu na docelowe miejsce podróży. Prawa te obowiązują w przypadku niezapewnienia odpowiedniego przelotu przewidzianego w umowie zawartej między organizatorem wyjazdu a pasażerem. Ponadto jeżeli organizator nie wywiąże się z umowy w odniesieniu do znaczącej części zorganizowanego wyjazdu, jest zobowiązany do zapewnienia alternatywnych świadczeń, łącznie z przewozem, bez żadnych dodatkowych kosztów dla uczestnika wyjazdu.

* Dla celów informacyjnych niniejszy tekst podsumowuje główne elementy prawa unijnego. Przepisy te stanowią wyłączną podstawę prawnej wszelkich roszczeń i działań podejmowanych w przypadku zaistnienia sporu.

** 1 SDR = 1,18 € w dniu 30.9.2004 r. Bieżący kurs wymiany można uzyskać, kontaktując się z Europe Direct.



Publikacja Komisji Europejskiej, Dyrekcji Generalnej ds. Energii i Transportu, B-1049 Bruksela

Załącznik 2

Punktualność

Directorate General for Energy and Transport

EUROPEAN COMMISSION

ES | DE | EN | FR | IT

CAPRS

Community Air Passenger Reporting System

ARRIVALS CANCELLED



Home

Denied boarding figures

> April - 2004

Punctuality and cancellation

Global

Airport pair

Baggage

Delayed/Lost

Pilfered/Damaged

Denied Boarding

Global

Background

Introduction

Legal notice

Algorithms

Links

Documents

Period selection

April

2004

GO

Period comparison

Select Month

Select Year

compare to

Select Month

Select Year

COMPARE

Air Carrier	Passenger	Total Flight	Denied Boarding	
			Denied Boarding	%
			+Details	+Details
			Total	Total
Alpha	500000	10059	500	0.08%
Beta	400000	9934	435	0.07%
Gamma	300000	8343	400	0.06%
Teta Airlines	200000	7345	325	0.07%
Omega	100000	6534	300	0.09%
Epsilon	99999	5000	210	0.05%
Iota	99000	4564	180	0.06%
Test	98000	4000	100	0.09%
Test2	97000	3450	50	0.05%
Total	1893999	59229	2500	0.07%

See also statistical data referred to:

Last 3 Months

Last 6 Months

Last 12 Months

Legend

Note: Denied boarding means a refusal to carry passengers on a flight, although they have presented themselves for boarding, except where there are reasonable grounds to deny them boarding, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation.

+Details / - Details : Unhide/Hide detailed information

Air Carriers: The company having a valid operating license that operates aircraft for the transport of passengers.

Passenger: Number of passenger.

Total Flights: Number of flights.

Denied Boarding: Number of denied boarding passenger.

Total: Total number of denied boarding passenger.

Volun.: Total number of voluntary denied boarding passenger.

N.Volun.: Total number of not voluntary denied boarding passenger.

Ratio (per 100 Passenger): Number of delayed or lost baggage per 100 passenger.

Total: Number of denied boarding passenger per 100 passenger.

Volun.: Number of voluntary denied boarding passenger per 100 passenger.

N.Volun.: Number of not voluntary denied boarding passenger per 100 passenger.

****:** Partially Available

--: Not Available

Period Selection: Select a specific period (month and year) to retrieve the information

Period comparison: Compare a specific period (month and year) to another one.

Images trademark: Courtesy of Lufthansa AG and Naviair, Denmark

Copyright 2001-2003 Directorate General for Energy and Transport, All rights reserved. Legal Notice and Privacy Policy



Directorate General for Energy and Transport



EUROPEAN COMMISSION

ES | DE | EN | FR | IT



Community Air Passenger Reporting System

Home

Punctuality and cancellation

Global

Airport pair

Baggage

Delayed/Lost

Pilfered/Damaged

Denied Boarding

Global

Background

Introduction

Legal notice

Algorithms

Links

Documents

Denied boarding figures

> April - 2004

Period selection

April

2004

GO

Period comparison

Select Month

Select Year

compare to

Select Month

Select Year

COMPARE

Air Carrier	Passenger	Total Flight	Denied Boarding	
			Denied Boarding	%
			+Details	+Details
			Total	Total
Alpha	500000	10059	500	0.08%
Beta	400000	9934	435	0.07%
Gamma	300000	8343	400	0.06%
Teta Airlines	200000	7345	325	0.07%
Omega	100000	6534	300	0.09%
Epsilon	99999	5000	210	0.05%
Iota	99000	4564	180	0.06%
Test	98000	4000	100	0.09%
Test2	97000	3450	50	0.05%
Total	1893999	59229	2500	0.07%

See also statistical data referred to:

Last 3 Months Last 6 Months Last 12 Months

Legend

Note: Denied boarding means a refusal to carry passengers on a flight, although they have presented themselves for boarding, except where there are reasonable grounds to deny them boarding, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation.

+Details / - Details: Unhide/Hide detailed information

Air Carriers: The company having a valid operating license that operates aircraft for the transport of passengers.

Passenger: Number of passenger.

Total Flights: Number of flights.

Denied Boarding: Number of denied boarding passenger.

Total: Total number of denied boarding passenger.

Volun.: Total number of voluntary denied boarding passenger.

N.Volun.: Total number of not voluntary denied boarding passenger.

Ratio (per 100 Passenger): Number of delayed or lost baggage per 100 passenger.

Total: Number of denied boarding passenger per 100 passenger.

Volun.: Number of voluntary denied boarding passenger per 100 passenger.

N.Volun.: Number of not voluntary denied boarding passenger per 100 passenger.

***: Partially Available
--: Not Available

Period Selection: Select a specific period (month and year) to retrieve the information

Period comparison: Compare a specific period (month and year) to another one.

Images trademark: Courtesy of Lufthansa AG and Naviair, Denmark

Copyright 2001-2003 Directorate General for Energy and Transport, All rights reserved. Legal Notice and Privacy Policy