



KOMISJA
EUROPEJSKA

Bruksela, dnia 13.3.2013
SWD(2013) 63 final

DOKUMENT ROBOCZY SŁUŻB KOMISJI

STRESZCZENIE OCENY SKUTKÓW

towarzyszący dokumentowi:

Wniosek

dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 261/2004 ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów oraz rozporządzenie (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego w odniesieniu do przewozu lotniczego pasażerów i ich bagażu

{COM(2013) 130 final}
{SWD(2013) 62 final}

1. OPIS PROBLEMU

1.1. Charakter problemu

Przewoźnicy lotniczy często nie informują pasażerów o możliwości skorzystania z przysługujących im praw w przypadkach odmowy przyjęcia na pokład, dużego opóźnienia lotu, jego odwołania lub nieprawidłowej obsługi bagażu, w szczególności praw wynikających z rozporządzenia (WE) nr 261/2004¹ („rozporządzenie”) i (WE) nr 2027/97².

1.2. Czynniki leżące u podstaw problemu

1.2.1. Niewystarczająco skuteczne i jednolite egzekwowane przepisów w Europie

Obecny system egzekwowania przepisów nie jest wystarczająco skuteczny ani nie jest stosowany w jednolity sposób w całej UE. Zidentyfikowano trzy główne problemy:

- a) **szare strefy w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004** stwarzają niepewność prawną, utrudniającą należyte egzekwowanie praw pasażerów linii lotniczych i prowadzącą do wielu sporów między przewoźnikami lotniczymi a pasażerami;
- b) **niespójna i niewystarczająco skuteczna polityka nakładania sankcji:** ze względu na brak formalnej koordynacji różne krajowe organy wykonawcze (KOW) stosują zróżnicowaną politykę nakładania sankcji oraz różnie interpretują poszczególne części rozporządzenia (WE) nr 261/2004.

Żaden określony organ wykonawczy nie ma obowiązku egzekwowania przepisów rozporządzenia (WE) nr 2027/97 (ani konwencji montrealskiej³) w odniesieniu do nieprawidłowej obsługi bagażu;

- c) **nieodpowiednie procesy rozpatrywania skarg i niewystarczające środki dochodzenia roszczeń indywidualnych:** przedkładając skargę przewoźnikowi lotniczemu, wielu pasażerów napotyka trudności natury praktycznej.

1.2.2. Niektóre z kosztów obowiązków nałożonych rozporządzeniem stanowią poważne czynniki zniechęcające do przestrzegania przepisów

Przewoźnicy lotniczy **nie są w stanie ponieść ani uwzględnić w cenie kosztów i ryzyka** (związanych z opieką i odszkodowaniami) **w niektórych sytuacjach:**

- a) doświadczenie z chmurą pyłu wulkanicznego w kwietniu 2010 r. pokazało, że brak jakichkolwiek ograniczeń czasowych w odniesieniu do odpowiedzialności przewoźników w razie wystąpienia długotrwałych wydarzeń nadzwyczajnych może stwarzać zagrożenie dla ich stabilności finansowej;
- b) niektóre koszty opieki/pomocy są nieproporcjonalnie wysokie w stosunku do dochodów uzyskiwanych przez przewoźników z niektórych **działań prowadzonych na małą skalę.**

¹ 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. L 46/1 z 17.2.2004.

² Rozporządzenie Rady (WE) nr 2027/97 z dnia 9 października 1997 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego w zakresie przewozu lotniczego pasażerów i ich bagażu (Dz.U. L 285 z 17.10.1997, s. 1) zmienione rozporządzeniem (WE) nr 889/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 maja 2002 r. (Dz.U. L 140 z 30.5.2002, s. 2)

³ Konwencja o ujednoczeniu niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego (konwencja montrealaska), Dz.U. L 194 z 18.07.2001, http://europa.eu/legislation_summaries/transport/air_transport/l24255_en.htm

- 2) **Niektóre aspekty odszkodowania finansowego** mają silnie zniechęcające oddziaływanie:
 - a) w przypadku wielu opóźnień wypłata odszkodowania nie jest możliwa przy obecnym **trzygodzinnym progu czasowym**, którego przekroczenie skutkuje prawem do odszkodowania;
 - b) znormalizowane kwoty odszkodowania, mające zrekompenzować **stratę czasu** jednakową dla wszystkich pasażerów, mogą wykroczyć poza wartość szkód poniesionych przez pasażerów⁴.
- 3) Przewoźnicy lotniczy mają obowiązek zapewnienia opieki i odszkodowania w przypadkach, gdy zakłócenia są powodowane przez **strony trzecie**, ale przepisy krajowe i postanowienia umowne utrudniają przewoźnikom lotniczym odzyskanie kosztów od odpowiedzialnych stron trzecich. Te ostatnie nie mają ekonomicznej motywacji do podejmowania środków mających na celu zmniejszenie częstotliwości i/lub zakresu takich zakłóceń.

2. ANALIZA POMOCNICZOŚCI

Po pierwsze, państwa członkowskie mają ograniczone możliwości samodzielnego działania w ochronie konsumentów, gdyż rozporządzenie w sprawie przewozów lotniczych 1008/2008⁵ nie umożliwia im wprowadzenia dodatkowych wymagań dla wspólnotowych przewoźników lotniczych ubiegających się o możliwość wykonywania przewozów lotniczych wewnątrz UE.

Po drugie, większość problemów wspomnianych powyżej ma związek z rozbieżnościami w zastosowaniu/egzekwowaniu przepisów rozporządzenia (WE) nr 261/2004 w państwach członkowskich, mającymi niekorzystny wpływ na prawa pasażerów i równe warunki działania dla poszczególnych przewoźników lotniczych. Rozwiązanie tych problemów możliwe jest tylko w drodze skoordynowanej interwencji UE.

3. CELE STRATEGICZNE

W świetle problemów przedstawionych powyżej i zgodnie z art. 100 ust. 2 TFUE, **ogólnym celem** niniejszej inicjatywy jest promowanie interesu pasażerów linii lotniczych poprzez zagwarantowanie wysokiego poziomu ochrony pasażerów przez przewoźników lotniczych podczas zakłóceń podróży, przy jednoczesnym dopilnowaniu, aby przewoźnicy lotniczy działali w zharmonizowanych warunkach na zliberalizowanym rynku.

Powyższy cel ogólny można przełożyć na bardziej **szczegółowe cele**:

1. zapewnienie skutecznego i spójnego egzekwowania praw pasażerów w całej UE poprzez:
 - 1.1. wyjaśnienie definicji i kluczowych zasad leżących u podstaw praw pasażerów, a także uproszczenie praw;
 - 1.2. zapewnienie skutecznej i spójnej polityki nakładania sankcji;
 - 1.3. zapewnienie pasażerom skutecznych procesów rozpatrywania skarg i środków dochodzenia roszczeń.

⁴ W ramach przeprowadzonych badań oszacowano, że wartość czasu wynosi, po uwzględnieniu inflacji, od 40 EUR za godzinę (w przypadku podróży turystycznej) do 98 EUR za godzinę (w przypadku podróży służbowej). Ponieważ mowa jest o znormalizowanych kwotach rekompensujących jednakową szkodę dla wszystkich pasażerów, jako punkt odniesienia należy potraktować wartość najniższą.

⁵ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1008/2008 z dnia 24 września 2008 r. w sprawie wspólnych zasad wykonywania przewozów lotniczych na terenie Wspólnoty, Dz.U. L 293 z 31.10.2008.

2. Ograniczenie zniechęcającego oddziaływania niektórych kosztów wynikających z rozporządzenia na przewoźników lotniczych:

2.1. dopilnowanie, aby zobowiązania przewoźników lotniczych w odniesieniu do praw pasażerów obejmowały ryzyko ograniczone pod względem czasu lub wielkości;

2.2. dopilnowanie, aby odszkodowanie finansowe w niektórych sytuacjach nie stanowiło czynnika silnie zniechęcającego do przestrzegania przepisów;

2.3. dopilnowanie, aby osoby trzecie miały motywację do wyeliminowania przyczyn zakłóceń w podróży, za które odpowiadają.

4. WARIANTY STRATEGICZNE

4.1. Możliwe rodzaje interwencji UE

Na wczesnym etapie oceny odrzucono dwa możliwe typy interwencji na poziomie UE, zasugerowane przez zainteresowane strony:

- **uchylenie rozporządzenia** skutkowałoby poważnym ograniczeniem poziomu ochrony praw pasażerów;
- **fundusz sektorowy** na pokrycie wszystkich wydatków związanych opieką i odszkodowaniami byłby mniej efektywny (zwłaszcza w odniesieniu do zmiany planu podróży) i zwiększyłby koszty administracyjne;
- dotychczasowe zastosowanie **wytycznych i dobrowolnych zobowiązań** wykazało już, że nie ma możliwości osiągnięcia dalszych postępów środkami pozaregulacyjnymi.

Aktualizacja obecnych ram regulacyjnych stanowi zatem jedyną formę interwencji UE, która może wyeliminować wszystkie podstawowe przyczyny stwierdzonych problemów.

4.2. Wstępna analiza środków z zakresu polityki

Na etapie wstępnej analizy odrzucono środki z zakresu polityki nieprzynoszące wystarczająco dużych korzyści w stosunku do związanych z nimi kosztów i utrudnień. W analizie tej uwzględniono opinie zainteresowanych stron, zgodność praktyczną i prawną, skuteczność oraz komplementarność.

Środki z zakresu polityki poddano również ocenie w świetle zasad pomocniczości i proporcjonalności.

4.3. Opis wariantów strategicznych

Rozważane warianty strategiczne różnią się pod względem wybranego kompromisu między skuteczniejszym egzekwowaniem a dostosowaniem zachęt ekonomicznych dla przewoźników lotniczych: większy koszt skłania przewoźników do omijania przepisów, natomiast surowsza polityka nakładania sankcji motywuje do ich przestrzegania. Dlatego też w przypadku wariantów wiążących się z nałożeniem wyższych kosztów poprzez zobowiązania określone w rozporządzeniu polityka egzekwowania musi być zaostrożona oraz lepiej skoordynowana, i odwrotnie:

- 1) **nacisk na zachęty ekonomiczne:** nacisk na ograniczenie kosztów poprzez zastąpienie niektórych zobowiązań odnoszących się do opieki (tj. wyżywienie, zakwaterowanie) dobrowolnym ubezpieczeniem proponowanym pasażerom;
- 2) **zrównoważenie skuteczniejszej polityki egzekwowania i zachęt ekonomicznych:** ścisła koordynacja KOW. Dwie opcje ograniczenia kosztów:

- a) poprzez podniesienie progu czasowego – po przekroczeniu którego opóźnienie daje prawo do odszkodowania – z trzech do co najmniej pięciu godzin;
- b) lub poprzez objęcie zakresem „nadzwyczajnych okoliczności” także większości problemów technicznych.

Kolejne **podwarianty** wariantu 2 oceniono w odniesieniu do zmiany kwot odszkodowania lub dalszej zmiany progów czasowych, których przekroczenie uprawnia do odszkodowania za opóźnienie (np. uzależnienia progu od długości lotu);

- 3) **nacisk na egzekwowanie:** wariant 3 skupia się w całości na efektywniejszym egzekwowaniu przepisów przez KOW i precyzuje obecne prawa pasażerów w celu zapewnienia większej skuteczności ich stosowania;
- 4) **scentralizowane egzekwowanie:** wariant 4 w całości skupia się na efektywnej i scentralizowanej polityce egzekwowania przepisów UE, która musi przeciwdziałać zniechęcającemu wpływowi kosztów przestrzegania przepisów.

	Wariant 1	Wariant 2a	Wariant 2b	Wariant 3	Wariant 4
Usprawnione egzekwowanie	„Lekka” koordynacja	„Średnia” koordynacja		„Średnia” koordynacja + zobowiązanie dot. środków	„Silna” koordynacja
W jaki sposób?	<ul style="list-style-type: none"> – Lepszy przepływ informacji między KOW a Komisją – Osobne procesy ogólnego egzekwowania i rozpatrywania skarg 	<ul style="list-style-type: none"> – Komisja może wymagać od KOW przeprowadzenia dochodzenia – Formalny komitet może ustalić wspólne procedury (np. przekazywanie skarg, wymiana informacji) – Oddzielenie egzekwowania od rozpatrywania skarg 		<ul style="list-style-type: none"> W uzupełnieniu wariantu 2: zobowiązanie przewoźników lotniczych do posiadania w każdym porcie lotniczym przedstawiciela uprawnionego do podejmowania decyzji dotyczących opieki i odszkodowań 	<ul style="list-style-type: none"> Organ egzekucyjny UE: <ul style="list-style-type: none"> – KOW byłyby jednostkami pomocniczymi centralnego organu – Osobne procesy ogólnego egzekwowania i rozpatrywania skarg
Ekonomiczne czynniki zachęcające i zniechęcające	Niski koszt	Średni koszt		Wysoki koszt	Wysoki koszt
Opieka	<ul style="list-style-type: none"> – Dobrowolne ubezpieczenie dla pasażerów 	<ul style="list-style-type: none"> – Ograniczenie czasowe zakwaterowania w przypadku długotrwałych wydarzeń nadzwyczajnych – Częściowe odstępstwo w odniesieniu do działań prowadzonych na małą skalę 		<ul style="list-style-type: none"> – Fundusz sektorowy na wypadek długotrwałych wydarzeń nadzwyczajnych 	<ul style="list-style-type: none"> – Fundusz sektorowy (jako wariant 3) – Prawo do zmiany planu podróży w razie dużego opóźnienia
Wypłata odszkodowania	Prawo do odszkodowania za opóźnienie dłuższe niż 5 godzin	Prawo do odszkodowania za opóźnienie dłuższe niż 5 godzin	Prawo do odszkodowania za opóźnienie dłuższe niż 3 godziny	Prawo do odszkodowania za opóźnienie dłuższe niż 3 godziny	Prawo do odszkodowania za opóźnienie dłuższe niż 3 godziny
	Ścisła definicja nadzwyczajnych okoliczności	Ścisła definicja nadzwyczajnych okoliczności	Szerszy zakres nadzwyczajnych okoliczności (w tym problemy techniczne)	Ścisła definicja nadzwyczajnych okoliczności	Ścisła definicja nadzwyczajnych okoliczności
	Ograniczenie ryczałtowych kwot odszkodowania w odniesieniu do małych odległości	Dalsze podwarianty: ograniczone kwoty odszkodowania lub nie – jeden lub więcej progów czasowych, których	Dwa podwarianty: ograniczone kwoty odszkodowania lub nie	Niezmienione ryczałtowe kwoty odszkodowania	Niezmienione ryczałtowe kwoty odszkodowania

		przekroczenie uprawnia do odszkodowania			
Wspólne elementy	<p>– Jasne określenie praw w związku z utratą możliwości skorzystania z lotów łączonych, zmianą planu podróży z wyprzedzeniem, sprzętem do poruszania się, przestojami na płycie i zasadą „no show”</p> <p>– Organ egzekwujący prawa przysługujące pasażerom w przypadku nieprawidłowej obsługi bagażu</p> <p>– Minimalna liczba procedur rozpatrywania skarg przez przewoźników lotniczych</p> <p>– Współdzielenie obciążeń ze stronami trzecimi</p>				

5. ANALIZA SKUTKÓW

5.1. Skutki gospodarcze

Wpływ na politykę egzekwowania prawa

We wszystkich wariantach polityka egzekwowania prawa – obecnie oparta głównie na indywidualnych skargach – stałaby się bardziej efektywna dzięki przyjęciu bardziej **aktywnej roli**, polegającej na sprawdzaniu podręczników procedur przewoźników lotniczych, warunków świadczenia przez nich usług oraz ich planów awaryjnych w zakresie przestrzegania praw pasażerów.

Koordynacja krajowej polityki egzekwowania prawa staje się coraz silniejsza w kolejnych wariantach od 1 do 4, lecz w zasadzie rosną też powiązane koszty administracyjne.

Wyjaśnienie i uproszczenie praw

Wszystkie warianty strategiczne przewidują wyjaśnienie obecnych praw pasażerów linii lotniczych, zwłaszcza w odniesieniu do pojęcia **nadzwyczajnych okoliczności**, ograniczając możliwości interpretacji.

Zgodnie z wariantami 2 i 4, prawa są dodatkowo uproszczone poprzez wprowadzenie środka stanowiącego, że **opiekę w postaci posiłków i napojów zapewnia się w przypadku każdego opóźnienia wynoszącego dwie godziny**, bez względu na długość lotu i powód opóźnienia podróży.

Wpływ na koszt przestrzegania przepisów

Wpływ na koszt przestrzegania przepisów przez **przewoźnika lotniczego** można podsumować w następujący uproszczony sposób:

- zgodnie z **wariantem 1** koszt przestrzegania przepisów zostałby znacznie zmniejszony, długotrwałe wydarzenie nadzwyczajne miałyby ograniczony wpływ, a dla przewoźników regionalnych koszty pozostałyby podobne;
- zgodnie z **wariantem 2** (i jego podwariantami) koszt byłby podobny do kosztu w scenariuszu odniesienia, ale jego potencjał wzrostu byłby ograniczony w przypadku wystąpienia z roszczeniami o odszkodowanie przez większą liczbę pasażerów lub w przypadku długotrwałego wydarzenia nadzwyczajnego; koszt dla przewoźników regionalnych byłby podobny jak dla innych typów przewoźników lotniczych;
- zgodnie z **wariantami 3 i 4** koszt byłby podobny do kosztu w scenariuszu odniesienia, ale z większym potencjałem wzrostu w przypadku wystąpienia z roszczeniami o odszkodowanie przez większą liczbę pasażerów; ograniczony byłby wzrost kosztów w przypadku długotrwałego wydarzenia nadzwyczajnego, ale koszt dla przewoźników regionalnych pozostałby bardzo wysoki w stosunku do ich dochodów.

Wpływ pełnych wariantów strategicznych w porównaniu do scenariusza odniesienia	Całkowity koszt przy obecnym poziomie roszczeń (zakłada się, że będzie rósł z czasem)		Teoretyczny maksymalny koszt rozporządzenia (jeśli wszyscy uprawnieni pasażerowie wystąpią o odszkodowanie)	
	Wartość bieżąca netto (2015–2025) w mln EUR	% zmiany w porównaniu do scenariusza odniesienia	Wartość bieżąca netto (2015–2025) w mln EUR	% zmiany w porównaniu do scenariusza odniesienia
Podstawa odniesienia	10,4	–	23,6	–
Wariant 1	2,1	–80%	8,0	–66%
Wariant 2a (niezmieniony poziom odszkodowań)	9,8	–6%	18,4	–22%
Wariant 2b (niezmieniony poziom odszkodowań)	9,6	–8%	17,5	–26%
Wariant 3	11,3	+9%	26,0	+10%
Wariant 4	11,6	+12%	26,2	+11%

Źródło: Steer Davies Gleave + oszacowania Komisji

Porty lotnicze i inne strony trzecie mogłyby częściowo uczestniczyć w kosztach ponoszonych przez przewoźników lotniczych, gdyż cztery warianty zapewniają przewoźnikom większe możliwości dochodzenia odszkodowania za poniesione koszty od stron trzecich odpowiedzialnych za opóźnienie lub odwołanie lotów.

Inne skutki ekonomiczne

Wpływ na małe i średnie przedsiębiorstwa⁶ jest bardzo ograniczony, gdyż przedmiotowe rozporządzenie dotyczy jedynie nielicznych spośród nich. Większość z nich odniosłaby korzyści dzięki szczególnym środkom proponowanym w wariantcie 2 w odniesieniu do działań prowadzonych na małą skalę.

Wszystkie warianty strategiczne wiążą się z pewnymi nowymi **kosztami administracyjnymi** dla przewoźników lotniczych (głównie przygotowanie planów awaryjnych) oraz dla KOW (głównie wdrożenie aktywnej polityki, której koszty mogłyby równoważyć zmniejszona liczba skarg).

5.2. Skutki społeczne

5.2.1. Wpływ na konsumentów

Wszystkie warianty mają wspólne elementy:

- skuteczniejsze egzekwowanie praw pasażerów (w tym w odniesieniu do bagażu),
- usprawnione środki dochodzenia indywidualnych roszczeń,
- pod wieloma względami wyjaśnienie i wzmocnienie praw.

⁶ Niniejsze rozporządzenie nie dotyczy żadnych mikroprzedsiębiorstw.

Wariant 1 znacznie ogranicza zobowiązania przewoźników lotniczych w stosunku do pasażerów w przypadku zakłóceń podróży. Chociaż pasażerowie mogą wybrać ubezpieczenie odpowiednie w ich indywidualnej sytuacji, wielu z nich, biorąc pod uwagę rzadkie występowanie opóźnień i odwołań, może błędnie ocenić ryzyko i potrzebę posiadania takiego ubezpieczenia.

Wariant 2 wzmacnia zobowiązania do zapewnienia opieki i pomocy, ale prawo do dochodzenia odszkodowania finansowego zostaje nieco ograniczone. Co więcej, pasażerowie są słabiej chronieni w przypadku długotrwałych wydarzeń nadzwyczajnych (z wyjątkiem pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej) i podczas lotów regionalnych⁷. Te niedogodności są jednak równoważone przez **skuteczniejsze egzekwowanie** należnych praw (zob. powyżej).

Warianty 3 i 4 oferują pasażerom szereg korzyści, takich jak wzmocnienie i skuteczniejsze egzekwowanie przysługujących im praw. Mogą jednak również oznaczać nieco wyższe ceny biletów, a podatnicy zapłacą za wyższy koszt egzekwowania przepisów.

5.2.2. *Wpływ na zatrudnienie*

Wpływ wariantów strategicznych na zatrudnienie pozostaje ograniczony, gdyż mają one na celu przede wszystkim doprecyzowanie praw należnych pasażerom oraz ich skuteczniejsze egzekwowanie.

Warianty strategiczne nie będą mieć wpływu na **prawa podstawowe** obywateli.

5.3. **Wpływ na środowisko**

Wpływ ocenianych wariantów strategicznych na **emisje CO₂** pozostaje ograniczony.

5.4. **Porównanie wariantów**

Preferowany jest wariant 2, gdyż w porównaniu z innymi pozwoli najskuteczniej i najefektywniej osiągnąć cele strategiczne.

Wariant 2a jest nieco korzystniejszy niż 2b, ponieważ utrzymanie trzygodzinnego progu opóźnienia jak w przypadku 2b mogłoby prowadzić do zwiększenia liczby odwołań⁸, a fakt, że (niezmienione) prawo do odszkodowania uzyskuje się już po trzech godzinach, tj. przed uzyskaniem (niezmienionego) prawa do zwrotu należności (po pięciu godzinach) może być dla pasażerów mylący.

Nie istnieje obiektywne kryterium umożliwiające wskazanie korzystniejszego z **podwariantów wariantu 2a**. Jest kwestią oceny politycznej, czy dodatkowe ograniczenie kosztów – poprzez modyfikacje w poziomach odszkodowań bądź dodatkowe zmiany w progach opóźnień – można uznać za uzasadnione pomimo ograniczenia możliwości uzyskania odszkodowania przez pasażerów.

6. **MONITOROWANIE I OCENA**

Komisja należycie oceni wdrożenie rozporządzenia cztery lata po jego przyjęciu przez Radę i Parlament. Ocena zostanie przeprowadzona przez Komisję w ścisłej współpracy z zainteresowanymi stronami.

Roczne sprawozdania KOW będą głównym narzędziem monitorowania przestrzegania przepisów i spójności krajowej polityki ich egzekwowania. Komisja może regularnie sporządzać sprawozdania na podstawie sprawozdań krajowych, w razie potrzeby uzupełniane

⁷ Jak wynika z danych za 2011 r., ten środek dotyczy mniej niż 0,05% wszystkich pasażerów objętych rozporządzeniem.

⁸ Jak pokazują modele optymalizacji rozkładów lotów.

jej własnymi doświadczeniami, wynikami doraźnie przeprowadzanych badań lub informacjami pozyskanymi z ankiet wśród pasażerów.