

Małgorzata Polkowska

PRAWA PASAŻERÓW LOTNICZYCH KOMPENDIUM



dr Małgorzata Polkowska

PRAWA PASAŻERÓW LOTNICZYCH

KOMPENDIUM

Centrum Kształcenia Ustawicznego w Inżynierii Komunikacyjnej
„IKKU” Sp. z o.o.

© Copyright by „IKKU” Sp. z o.o.
Warszawa, 2010

Wydawca:

Centrum Kształcenia Ustawicznego w Inżynierii Komunikacyjnej „IKKU”
Sp. z o.o. w ramach portalu Polski Rynek Transportu Lotniczego www.prtl.pl
ul. Trębacka 4, 00-074 Warszawa, e-mail: kontakt@prtl.pl

Przygotowanie do druku:

Salon Reklamy Aneta Kamińska
www.salonreklamy.pl

Korekta:

Salon Reklamy Aneta Kamińska

ISBN 978-83-930985-0-7

Warszawa 2010

Wydanie I

Wszystkie prawa zastrzeżone

Spis treści

Od Autorki.....	8
WPROWADZENIE.....	11
I. Prawa pasażerów lotniczych a praktyka.....	14
1.1 Rezerwacje przewozu.....	14
1.2 Wybór klasy podróży.....	18
1.2.1 Przewoźnicy niskokosztowi (low cost carriers, no frills carriers).....	19
1.2.2 Przewoźnicy czarterowi.....	24
1.3 Potwierdzenie rezerwacji przewozu.....	31
2. Bilet pasażerski.....	32
2.1 Zakup biletu.....	38
2.1.1 Taryfa lotnicza.....	40
2.1.2 Cena biletu w RP.....	43
2.1.3 Waluta oznaczenia ceny biletu w RP.....	47
2.2 Utrata lub uszkodzenie biletu.....	48
2.3 Okres ważności biletu.....	49
2.4 Zwrot biletu przewoźnikowi.....	51
2.5 Zabezpieczenie interesów pasażerów przy podróżach „pakietowych”.....	53
2.5.1 Zawieranie umów z biurami podróży.....	59
2.5.2 Umowy o organizowanie imprez turystycznych.....	60
2.5.3 Metody rozwiązywania sporów na tle wykonania umowy.....	61
2.5.4 Projekty zmian.....	62
3. Przygotowywanie bagażu do przewozu.....	63
4. Odprawa pasażerska.....	66
4.1 Na pokładzie samolotu.....	69
5. Ważność dokumentów.....	70
6. Dane pasażera.....	73
7. Odmowa przewozu pasażerów.....	75
7.1 Przy zakupie biletu i nadaniu bagażu lub nadaniu towaru.....	75
7.2 Przy odprawie pasażerskiej.....	76

7.3 Po wejściu na pokład samolotu	76
8. Prawa pasażera w przypadku nie zabrania ich na pokład, odwołania rejsu lub dużego opóźnienia lotów	78
9. Odprawa paszportowo - celna	97
9.1 Kontrola paszportowa.....	97
9.2 Kontrola bezpieczeństwa.....	98
9.3 Krajowy Program Ochrony Lotnictwa Cywilnego	98
9.4 Odprawa celna	103
10. Bagaż podręczny (Dangerous Goods)	107
10.1 Sprzęt do nurkowania	107
10.2 Wózki kołowe (inwalidzkie) lub inne urządzenia do poruszania się zasilane akumulatorem mokrym („wylewającym się”)	108
10.3 Barometry i termometry (dla biur meteorologicznych)	108
10.4 Suchy lód	109
10.5 Małe gazowe pojemniki (cylindry) z tlenem lub powietrzem	109
10.6 Naboje dla celów sportowych	109
10.7 Wózki akumulatorowe (nie wylewające się)	109
10.8 Izolowane opakowania z zamrożonym płynnym azotem	109
10.9 Pojemnik z gazem (CO2) lub butla gazowa	110
10.10 Artykuły wytwarzające ciepło	110
10.11 Napoje alkoholowe	110
10.12 Artykuły medyczne lub toaletowe	110
10.13 Pojemniki z gazem do poruszania protez kończyn	110
10.14 Zapalki	110
10.15 Izotopowe rozruszniki serca.....	111
10.16 Lokówki do włosów	111
10.17 Termometry lekarskie.....	111
11. Bagaż podręczny (materiały inne niż Dangerous Goods).....	116
12. Waga bagażu i nadbagaż.....	118
12.1 Bagaż ponadwymiarowy	118
12.2 Standardowe wymiary bagażu	120
13 Przewóz psa w kabinie pasażerskiej samolotu.....	120
13.1 Przewóz CITES	122
14. Wnoszenie i sopżywanie alkoholu na pokładzie samolotu.....	123
15. Ubezpieczenie pasażera	126
16. Limity odpowiedzialności przewoźnika wobec pasażera z tytułu szkód na osobie.	127
17. Szkody w przewozie (inne niż opóźnienie, odwołanie rejsu, odmowa przyjęcia na pokład).....	129

17.1 Szkody w przewozie pasażerów	129
17.1.1 Uszkodzenia zdrowia	130
17.1.2 Klasyfikacja szkody	130
17.1.3 Szkody nuklearne	138
17.1.4 System szybkich wypłat zaliczkowych	139
17.2 Szkody w przewozie bagażu	140
17.2.1 Uszkodzony bagaż	142
17.2.2 Opóźniony bagaż	144
17.2.3 Zagubiony bagaż	145
18. Programy lojalnościowe	149
19. Ogólne Warunki Przewozu	151
20. Deportacja pasażera	153
20.1 Warty ochronne	154
21. Tranzyt pasażera	154
22. Przewóz mieszany	156
23. „Czarna lista” przewoźników	158

II. Podróż samolotem pasażerów wymagających szczególnej opieki ze strony przewoźnika lotniczego

1. Ułatwienia w transporcie lotniczym dla osób niepełnosprawnych - regulacje i zalecenia międzynarodowe (ICAO)	162
2. Prawa pasażerów niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej - Regulacje UE (rozporządzenie nr 1107/2006 Parlamentu i Rady z 5 czerwca 2006 r.)	164
2.1 Minimalne usługi oraz zakres pomocy dostępnej na lotnisku - Załącznik nr 1 do rozporządzenia nr 1107/2006	169
2.2 Minimalne usługi oraz zakres pomocy świadczonej przez przewoźników lotniczych - Załącznik nr 2 do rozporządzenia nr 1107/2006	169
3. Niemowlę (infant)	170
4. Czteroletnie dziecko bez opieki	170
5. Kobieta ciężarna	172

III. Organy administracji państwowej i organizacje konsumenckie w Polsce

1. Alarmowy adres e-mail dla pasażerów linii lotniczych	173
2. Polskie organy i organizacje konsumenckie	174
2.1 Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)	174
2.2 Europejskie Centrum Konsumenckie (ECK)	175
2.3 Komisja Ochrony Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnic-	

<i>twa Cywilnego</i>	176
<i>IV. Załączniki</i>	179
1. <i>Kary pieniężne</i>	179
2. <i>Wzór biletu elektronicznego</i>	181
<i>Dodatkowe polecane informacje</i>	186
<i>V. Wykaz ważniejszych aktów prawnych</i>	188
1. <i>Konwencje międzynarodowe i umowy</i>	188
2. <i>Akty prawne Unii Europejskiej</i>	189
3. <i>Ustawy i rozporządzenia krajowe</i>	196

Od Autorki

Niniejsze kompendium powstało przede wszystkim z myślą o pasażerach lotniczych - zarówno o wszystkich tych, dla których podróż lotnicza stanowi swoistą przygodę i emocjonalne przeżycie, bez względu na to który raz lecą samolotem, jak i o tych, dla których jest zwykłą codziennością i stanowi jeden z elementów niezbędnych do wypełnienia ich życiowych zadań, czy obowiązków zawodowych. Pasażerem może być także osoba starsza, chora, która odbywa podróż samolotem w celu leczenia, małe dziecko, kobieta w ciąży, bądź osoba niepełnosprawna, którym przysługują oddzielne prawa do opieki w podróży lotniczej. Czytelnikami niniejszej książki mogą być więc zarówno osoby fizyczne, jak i pracownicy przewoźników, biur podróży, portów lotniczych i innych podmiotów zaangażowanych w transport lotniczy pasażerów. Również pracownicy naukowcy związani z transportem lotniczym, jak i ich studenci znajdą w książce wartościowe konkluzje. Kompendium zostało wzbogacone o orzecznictwo i aspekty praktyczne, co może stanowić cenne analizy z zakresu prawa lotniczego i odpowiedzialności cywilnej przewoźników lotniczych również dla prawników. Mam nadzieję, że książka ta pozwoli Państwu przygotować się do podróży lotniczej w sposób świadomy i wyczerpujący, aby uniknąć wszelkich możliwych niespodzianek. Powstała dla wszystkich (w tym studentów) pragnących uzupełnić swą wiedzę o procedury i zdarzenia związane z podróżą lotniczą, które są regulowane całą plejadą różnorodnych przepisów (międzynarodowych i krajowych) z wielu dziedzin.

Obecnie na rynku lotniczym uwagę zwraca duża liczba przewoźników lotniczych mniej lub bardziej znanych oraz ofert podróży za przysłowiową „złotówkę”. Warto pamiętać, iż sposób reklamy nie zawsze pomaga pasażerowi w dokonaniu świadomego wyboru optymalnie do zakładanych celów, potrzeb i możliwości.

Celem niniejszej książki było także udzielenie pasażerowi merytorycznego wsparcia w przygotowaniu i odbyciu podróży lotniczej, tak aby umożliwić właściwe jej zaplanowanie odnośnie terminów, komfortu podróży, ceny, jakości usług itp., a także uświadomienie go, jakie prawa mu przysługują w przypadku powstania nieregularności w przewozie oraz jakich procedur dochować w przypadku ubiegania się o rekompensatę. Książka ma formę kompendium, a więc podręcznego dzieła zawierającego zarys podstawowych wiadomości z dziedziny przewozu lotniczego w zakresie

praw pasażerów lotniczych.

Formuła wypowiedzi została dobrana w taki sposób, aby język wywo-
du uczynić przystępnym i łatwym w odbiorze. Z drugiej strony książka speł-
nia walory pracy naukowej, z uwagi na szereg odesłań, przypisów oraz analizę
orzecznictwa. Przyjęta przez autorkę metodologia zakłada objęcie (po kolei)
wszelkich czynności towarzyszących pasażerowi w podróży lotniczej, a więc
od momentu dokonania rezerwacji i kupna biletu, poprzez odprawę pasażer-
sko - bagażową i celną, aż do momentu pomyślnego zakończenia podróży.
Dodatkowo kompendium zostało wzbogacone o szereg ciekawostek, tabel
i kazusów, po to, aby urozmaicić Czytelnikowi lekturę i w sposób bardziej
widoczny pokazać, jak wygląda w praktyce stosowanie przepisów. W załącze-
niu do kompendium zamieszczono m.in. przydatne adresy i kontakty oraz wzor-
y dokumentów potrzebnych przy składaniu reklamacji. Książka może więc
być czytana zarówno jako poradnik (w którym autorka posługuje się specja-
listyczną terminologią lotniczą, zwłaszcza w języku angielskim), jak i cenne
źródło dla profesjonalistów, dzięki aktualnemu wykazowi aktów prawnych
i odwoływaniu się w przypisach do istniejącego stanu prawnego. Poszcze-
gólne akty prawne (umieszczone na końcu kompendium) zostały omówione
w kolejności związanej z etapami podróży (zgodnie z zawieraniem umowy
przewozu): poczynając od uzyskania przez pasażera informacji o połącze-
niach na podstawie danych zawartych w skomputeryzowanym systemie rezer-
wacyjnym, następnie poprzez zawieranie umowy (kontraktu) w formie zaku-
pu biletu (również w ramach pakietu lub przewozu czarterowego), stawienie
się do odprawy i ewentualne opóźnienia czy odwołania rejsu, odmowa przyję-
cia na pokład (z powodu zawyżonej rezerwacji miejsc), a kończąc na uzyska-
niu prawa do odszkodowania w razie wypadku.

Lotnictwo cywilne oraz lotnicza działalność gospodarcza jest wąską dzie-
dziną gospodarki i wąską dziedziną prawa. Specyfika awiacji wpływa w sposób
szczególny na potrzebę rozpowszechniania wiedzy eksperckiej w tej dziedzi-
nie i potrzebę specjalistycznego kształcenia. W praktyce często napotykamy
na trudności w dotarciu do polskiej lotniczej literatury fachowej, dostoso-
wanej do polskich realiów i polskiego rynku. W zdobyciu przydatnej wiedzy
na temat podróży lotniczych pasażerów zniechęca często coraz większa ilość
przepisów lotniczych, zwłaszcza w prawie Unii Europejskiej, która w ostatnich
latach szczególnie nacisk położyła na kwestie ochrony praw pasażerów i od-
powiedzialności cywilnej przewoźnika lotniczego. Potrzeba publikacji, które
pomogłyby usystematyzować wiedzę w tym zakresie była sygnalizowana za-
równo przez środowiska lotnicze, jak i pasażerów. Realizacja lotniczych mię-
dzynarodowych norm prawnych, w tym unijnych, jest bowiem zapewniona po-
przez ich implementację w prawie krajowym, przede wszystkim w przepisach
polskiej ustawy *Prawo lotnicze* i aktach wykonawczych do ustawy.

Przygotowanie młodej kadry naukowej, jak również pasjonatów lotnic-

twą do zarządzania przedsiębiorstwami lotniczymi wymaga specjalistycznej wiedzy eksperckiej z zakresu prawa lotniczego i zarządzania organizacjami lotniczymi. Lotnictwo cywilne, w tym również komunikacyjne jest wbrew pozorom dziedziną kompleksową, o wymiarze globalnym, ściśle regulowaną przez wiele dziedzin prawa i głęboko osadzoną w prawie międzynarodowym, w tym unijnym, a przez to niezwykle pasjonującą. Zakres przedmiotowy regulacji, pozycjonujący pasażera na kolejnych etapach podróży, jest bardzo duży. Prawo wzbogacone o znajomość praktyki, procedur, mechanizmów rządzących zachodzącymi na świecie procesami, takimi jak liberalizacja rynku (np. w Unii Europejskiej liberalizacja spowodowała umocnienie przepisów techniczno – operacyjnych z zakresu bezpieczeństwa, finansowych z zakresy prowadzenia działalności gospodarczej, jak również ochrony konkurencji, ochrony środowiska, a przede wszystkim konsumentów, czyli pasażerów lotniczych), daje pełny obraz lotnictwa, stawiając go w bardziej przyjaznym dla Czytelników świetle.

Mam nadzieję, iż niniejsza publikacja sprawi, iż Czytelnicy poszerzą swoją wiedzę z zakresu przewozu lotniczego i będą starali się zrozumieć mechanizmy rządzące lotnictwem cywilnym (zarówno z punktu widzenia przewoźnika lotniczego, jak i innych podmiotów prowadzących działalność lotniczą). Świadomość niektórych procesów i procedur lotniczych przyczyni się także do zwiększenia świadomości przysługujących pasażerom praw, przez co podróż lotnicza stanie się dla nich przyjazną i fascynującą przygodą.

Życząc Państwu przyjemnych podróży, zachęcam do lektury.

WPROWADZENIE

Na początku rozważań należy podkreślić myśl, która leżała u podstaw pisania kompendium i stanowi jednocześnie najważniejszy aspekt analizowanych zagadnień. Ochrona pasażerów nie jest jedynie celem samym w sobie, ale środkiem dla przewoźników do zapewnienia satysfakcji pasażera z odbytej podróży, a przez to uzyskania silnej pozycji na rynku, a w konsekwencji – wzrostu przewozów, wpływów, redukcji kosztów i rozszerzenia siatki połączeń. Celem nadrzędnym, do którego prowadzą wszystkie działania przewoźników oraz wspierających ich państw jest pozyskanie pasażera wcześniej niż konkurencja.

Pod tym kątem przede wszystkim należy rozpatrywać przepisy i oceniać na ile są one efektywne i odczuwalne dla pasażera, czy czuje się on dobrze obsłużony, bezpieczny, czy ma dobre i tanie połączenia, czy nie traci czasu na oczekiwanie lub załatwianie zbędnych formalności, czy ma zapewnioną opiekę w zakłóconym przewozie – bez względu na przyczynę.

W miarę rozwoju transportu lotniczego we Wspólnocie Europejskiej, stymulowanego powstaniem jednolitego rynku, wzrastała i nadal wzrasta ilość przewozów lotniczych, a co za tym idzie, narasta niezadowolenie pasażerów z jakości usług świadczonych przez przewoźników lotniczych. Wynika to obecnie w dużej mierze z przepełnienia portów lotniczych powodującego opóźnienia w ruchu, odwołania przez przewoźników rejsów (z przyczyn ekonomicznych, technicznych, operacyjnych, pogodowych itp.) oraz liczby pasażerów nieprzyjętych na pokład, np. z powodu zawyżonych rezerwacji (tzw. overbooking), czy operacyjnych zamian samolotów na mniejsze. Przewoźnicy – przed wprowadzeniem odpowiednich regulacji prawnych – często zawierali klauzule w umowach z konsumentami (pakietach podróźniczych, przewozach czarterowych), uznawane obecnie za niedozwolone, jak również – na ile im pozwalały zobowiązania międzynarodowe – stosowali i stosują znaczne ograniczenia odpowiedzialności cywilnej w przewozach lotniczych. Powszechne stosowanie standardów bezpieczeństwa (ustanowionych w większości przez ICAO¹), w wymiarze globalnym, zostało uznane w wielu regionach świata za niewystarczające – np. w Unii Europejskiej, gdzie pasażerowie mają zapewniony znacznie szerszy zakres ochrony swoich praw.

1 ICAO (International Civil Aviation Organization) Organizacja Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego. Powołana została do życia w 1944 r. na mocy Konwencji Chicagowskiej.

Pasażerowie zazwyczaj przy zakupie biletu zwracają uwagę na te elementy, które mają im zapewnić najtańszy i najdogodniejszy przewóz lotniczy – pod warunkiem, że nie został on zakłócony. Jest rzeczą naturalną, że rzadko dbają o te elementy umowy przewozu, które – w przypadku np. zagubienia biletu, potrzeby zmiany terminu rezerwacji, zmiany trasy podróży, czy zakłóconego przewozu – zapewnią im najszerszą ochronę. Za niektóre postanowienia umowy trzeba również oczywiście więcej zapłacić.

Z drugiej strony przewoźnicy² nie zawsze mogą wywiązać się odpowiednio z zaciągniętych zobowiązań w stosunku do pasażera, który ma zapewniony w umowie punktualny przewóz do portu docelowego na określonych warunkach. Mimo iż przewoźnicy i organizatorzy pakietów podróżniczych często nie są odpowiedzialni za opóźnienia (przyczyna nie leży po ich stronie), pasażerowie wymagają od nich właściwej i zgodnej z prawem opieki. Zdarza się, że czekają na lotniskach godzinami bez możliwości dokonania zmiany rezerwacji czy anulowania rejsu, nawet jeżeli z powodu opóźnienia dalsza podróż utraciła sens.

Równocześnie z umacnianiem zasad konkurencji między przewoźnikami oraz rozszerzonym dostępem konkurentów do rynku, Wspólnota Europejska poszerzyła i wciąż poszerza zakres ochrony praw pasażerów poprzez wydawanie aktów prawnych obejmujących nowe zagadnienia oraz przygotowuje propozycje zmian przepisów obowiązujących. Istotne jest bowiem ustanowienie jasnych zasad mających na celu ochronę pasażerów przed negatywnymi skutkami działania silnej konkurencji przewoźników lotniczych. Wolność konkurowania przewoźników lotniczych została więc poddana różnorodnym ograniczeniom prawnym ustanowionym w interesie pasażerów.

Przepisy obecnie obciążają w sposób znaczący przewoźników lotniczych szeregiem obowiązków na rzecz pasażerów lotniczych – nieporównywalnie do innych środków transportu. Powoduje to znaczne zwiększenie zarówno kosztów bezpośrednich, jak i pośrednich przewoźników.

Pasażerowie uważają jednak, że przepisy i procedury wewnętrzne przewoźników wciąż nie regulują wszystkich uciążliwych sytuacji, będących przyczyną nie tylko niezadowolenia konsumentów, lecz również powodujących wymierne finansowe straty po ich stronie (utracone transakcje, niedoszłe do skutku spotkania itp.). Przewoźnicy oraz porty lotnicze sami często widzą potrzebę poprawy sytuacji w tym zakresie. Niejednokrotnie podejmowali dobrowolne działania w celu poprawy komfortu podróży, jednak zawsze stano-

2 Warto pamiętać, iż wbrew powszechnemu przekonaniu, prawo lotnicze nie rozróżnia przewoźników tradycyjnych i niskokosztowych (ang. low cost carriers). Różnią się oni między sobą jedynie formułą prowadzenia biznesu. Natomiast prawo rozróżnia zasadniczo przewoźników regularnych i nieregularnych, pasażerskich i towarowych (all cargo). Stąd zarówno przewoźnicy low costowi, jak i regularni są obowiązani tak samo przestrzegać prawa ochrony pasażerów (międzynarodowego, unijnego i krajowego).

wiły one swoisty kompromis pomiędzy przepisami i interesem konsumenta a ponoszeniem nadmiernych kosztów. Nie zawsze łatwo jest ocenić, czy powinien wygrać rachunek ekonomiczny, czy satysfakcja klienta i jak ta satysfakcja przełoży się w przyszłości na rachunek ekonomiczny. Jakie postępowanie jest perspektywiczne i właściwe?

Przyjęcie konkretnych i efektywnych zobowiązań przewoźników i portów lotniczych do poprawy jakości usług może spowodować, że zaostrzenie przepisów w niektórych obszarach nie będzie konieczne z punktu widzenia pasażera lotniczego. Istotne jest również uniknięcie nadmiernej regulacji (over-regulation), która mogłaby doprowadzić do ograniczenia wolności tego sektora w zakresie popytu, konkurencji oraz współpracy między przewoźnikami, a w konsekwencji tylko utrudniać podróż pasażerom. Polityka prokonsumentcka powinna przy tym uwzględniać nie tylko przepisy, czy dobrowolne zobowiązania do poprawy jakości usług, lecz również fakt, że pasażerowie znajdują się na słabszych pozycjach rozpoczynając procedury składania skargi, czy prowadzenia sporów niż przedsiębiorstwa, przeciw którym występują.

Biorąc pod uwagę niedoskonałość przepisów międzynarodowych, a przede wszystkim brak ich jednolitości oraz fakt, że nie obejmują one swym zakresem wielu kwestii spornych, pozostawiając je do regulacji krajowych, Wspólnota Europejska podjęła starania dla stworzenia odpowiedniego systemu prawnego, mającego na celu ochronę interesów konsumentów.

Niniejsze opracowanie zostało oparte o regulacje międzynarodowe, w tym wspólnotowe oraz krajowe (ustawa *Prawo lotnicze* z 3 lipca 2002 r. z późniejszymi zmianami oraz akty wykonawcze do ustawy)³ dotyczące w szczególności, odpowiedzialności cywilnej przewoźników lotniczych, określenia obowiązków przewoźników w razie niewykonania umawianego przewozu, zabezpieczenia klientów w podróżach pakietowych, zakazu nieuczciwych praktyk w umowach z konsumentami, określenia zasad działania skomputeryzowanych systemów rezerwacyjnych, szeroko pojmowanych wymagań technicznych związanych z bezpieczeństwem lotów. Ważną rolę w przewozie lotniczym pełnią także rozwiązania proponowane przez Zrzeszenie Międzynarodowego Transportu Lotniczego (IATA⁴), które mają na celu ułatwienia w przewozie lotniczym, zarówno dla przewoźników, jak i ich pasażerów.

3 M. Polkowska, I. Szymajda, Ochrona praw pasażerów lotniczych w prawie Wspólnoty Europejskiej, *Studia Europejskie*, 2002 r., nr 4, s. 55-80.

4 IATA – International Air Transport Association.