

SPRAWOZDANIE

RZECZNIKA PRAW PASAŻERÓW PRZY PREZESIE URZĘDU LOTNICTWA CYWILNEGO

Z DZIAŁALNOŚCI W ZAKRESIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW PASAŻERSKICH

ZA ROK 2020

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

I. PODSTAWA PRAWNA DZIAŁANIA RZECZNIKA PRAW PASAŻERÓW

Rzecznik Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego (dalej Rzecznik) działa na podstawie art. 205a ustawy z dnia 3 lipca 2002 r. Prawo lotnicze (t.j. Dz.U. z 2020, poz. 1970) oraz ww. ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Zasady prowadzenia postępowań ADR określone zostały w *Regulaminie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich przez Rzecznika Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego z dn. 08.04.2019r. z późn. zm.* zastąpionego od 14.10.2020r. *Regulaminem pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich przez Rzecznika Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego z 14.10.2020r.* (dalej jako „Regulamin”).

II. ORGANIZACJA RZECZNIKA PRAW PASAŻERÓW.

Instytucja Rzecznika Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego została powołana do życia 1 kwietnia 2019r. ustawą z dnia 14 grudnia 2018r. o zmianie ustawy – Prawo lotnicze oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2019r. poz. 235). Natomiast, z uwagi na uwarunkowania organizacyjno-finansowe (brak przyznaných środków finansowych na etaty) Rzecznik Praw Pasażerów zaczął faktycznie funkcjonować dopiero od 1 listopada 2019r., zaś w 2020r. (od 1 lutego 2020r.) do Rzecznika dołączyło 2 mediatorów i 1 osoba (od 16 marca 2020r.) wspierająca m.in. do spraw kancelaryjno-organizacyjnych.

Oprócz merytorycznego rozpatrywania wniosków w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich, w Zespole Rzecznik Praw Pasażerów (dalej jako: Zespół RPP) udzielane są liczne porady/odpowiedzi na zapytania pasażerów, kierowane drogą e-mailową (w 2020r. – do Rzecznika wpłynęło ponad 6 tys. takich zapytań, na które odpowiedzi zostały udzielone najczęściej w tym samym dniu a maksymalnie do 3 dni od daty wpływu zapytania).

III. WNIOSKI, KTÓRE WPŁYŃĘŁY W ROKU 2020 I ICH PRZEDMIOT.

W 2020r. do Rzecznika wpłynęło 4099 wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu pasażerskiego.

Przedmiotem składanych wniosków są szeroko rozumiane roszczenia pasażerów związanych z podróżą lotniczą.

Rzecznik Praw Pasażerów w ramach postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich (tzw. postępowania ADR, z ang. Alternative Dispute Resolution), zgodnie z art. 205a ustawy Prawo lotnicze¹, zajmuje się rozwiązywaniem sporów cywilnoprawnych w zakresie roszczeń majątkowych wynikających z przepisów rozporządzenia 261/2004/ WE² lub rozporządzenia 2111/2005/ WE³.

Wnioski rozpatrzone w roku 2020, będące w kompetencjach Rzecznika, niemal wszystkie dotyczyły roszczeń wynikających z przepisów rozporządzenia 261/2004/WE, tylko 1 na 2321 rozpatrzonych wniosków dotyczyło roszczeń wynikających z przepisów rozporządzenia 2111/2005/WE.

Roszczenia wynikające z przepisów rozporządzenia 261/2004/WE głównie dotyczyły odszkodowania z tytułu opóźnionego lub odwołanego lotu.

IV. WNIOSKI ROZPATRZONE W ROKU 2020

W 2020r. nadal rozpatrywane były sprawy z wniosków, które wpłynęły w roku 2019.

W 2020 rozpatrzonych zostało (zakończonych spraw) 2321 wniosków.

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

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

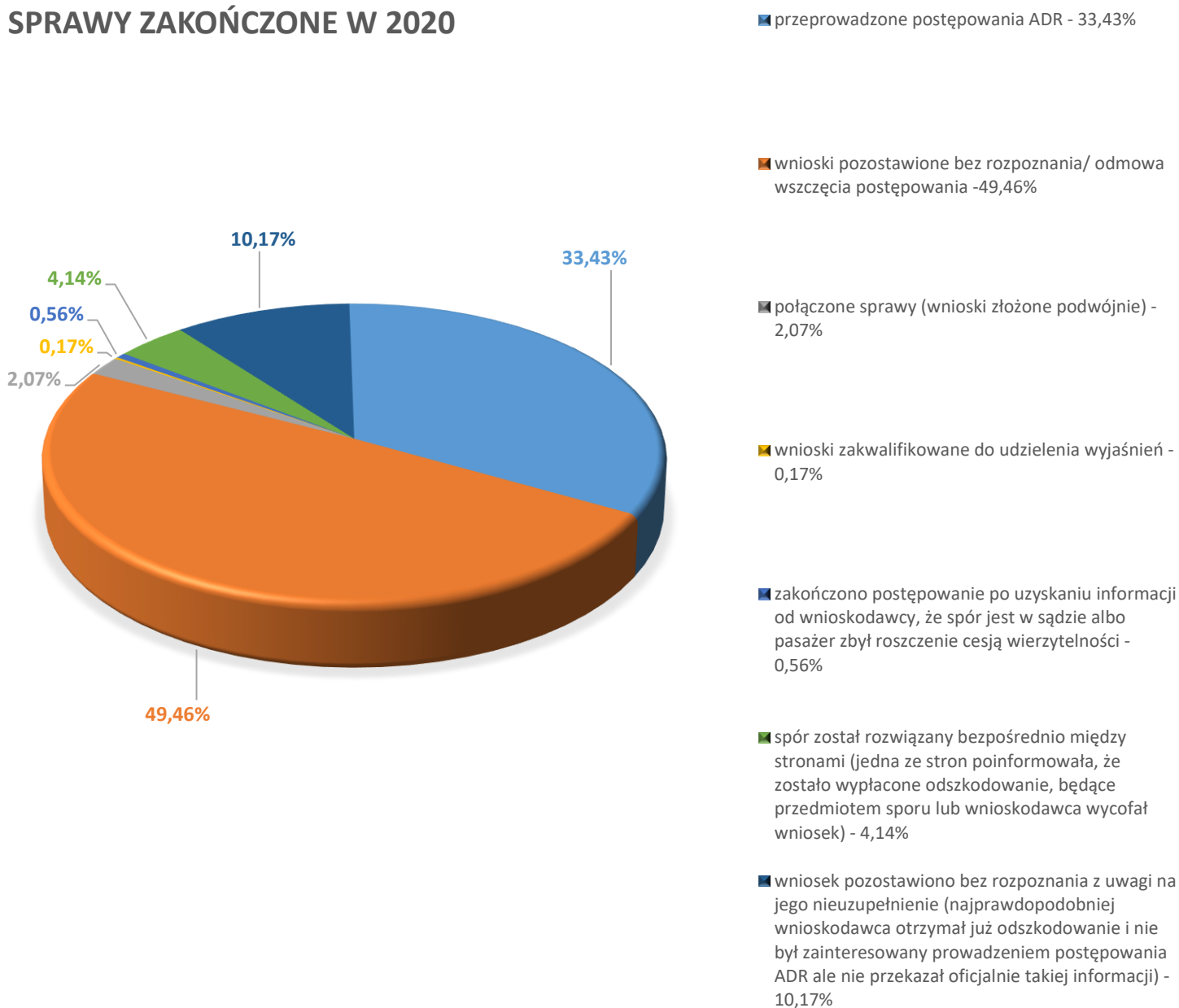
¹ Ustawa Prawo lotnicze – ustawa z 3 lipca 2002 r. Prawo lotnicze (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1970).

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

³ Rozporządzenie 2111/2005/WE - rozporządzenie (WE) nr 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z 14 grudnia 2005 r. w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty i informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz oraz uchylające art. 9 dyrektywy 2004/36/WE (Dz.U. U.E. L 344 z 27.12.2005 str.15 z późn. zm.).

Wykres 1. Sposób zakończenia rozpatrzonych wniosków.

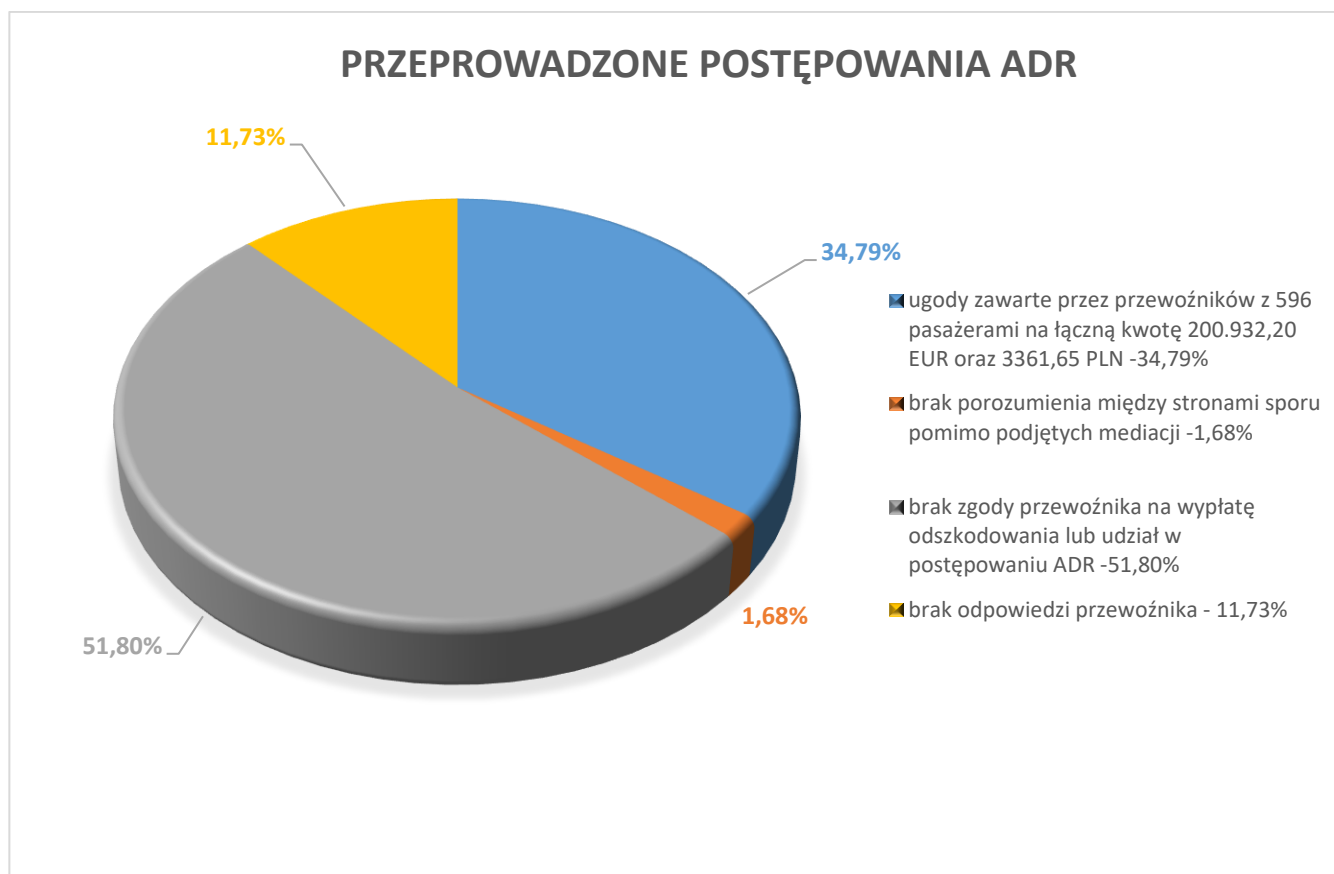
SPRAWY ZAKOŃCZONE W 2020



V. PRZEPROWADZONE POSTĘPOWANIA W SPRAWIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW PASAŻERSKICH

W 776 sprawach przeprowadzone zostało postępowanie ADR.

Wykres 2. Wynik przeprowadzonych postępowań ADR.



Rzecznik doprowadził w 2020r. do zawarcia ugód z 596 pasażerami (w 270 sprawach) na łączną kwotę **200.932,20 EUR oraz 3361,65 PLN**.

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

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

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

Przed osiągnięciem wyniku zakończono 13,44 % spraw (104 z 774 postępowań ADR), z czego w 91 sprawach przewoźnik nie odpowiedział na zawiadomienie o wszczęciu postępowania ADR a w 13 sprawach, pomimo zgody obu stron na udział w postępowaniu ADR i podjętych mediacji, strony nie doszły do porozumienia (osiągnięto impas, który uniemożliwił porozumienie).

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

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

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

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

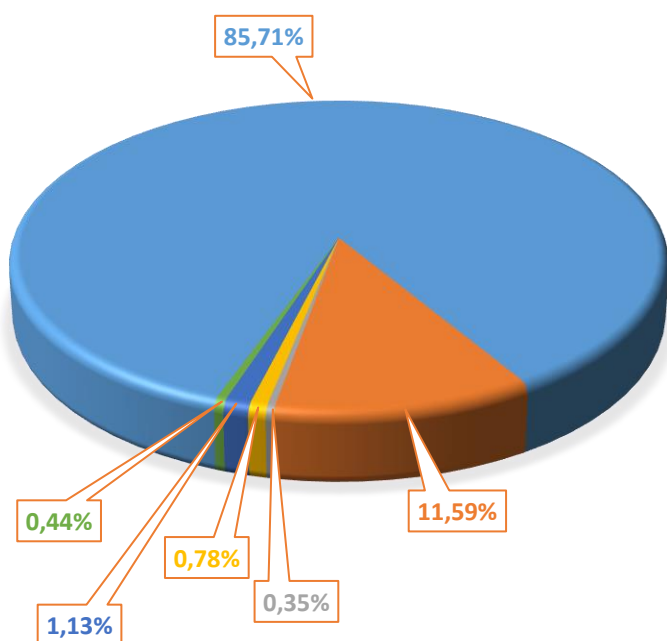
Postępowania ADR przed Rzecznikiem Praw Pasażerów w zakresie sporów wynikających z rozporządzenia nr 261/2004/WE, dotyczą lotów wykonywanych z lotnisk znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz lotów z krajów trzecich na te lotniska, obsługiwanych przez wspólnotowych przewoźników lotniczych.

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

Rzecznik pozostawił wniosek bez rozpoznania/ odmówił wszczęcia postępowania w przypadku 1148 wniosków, co stanowi 49,46 % (1148 z 2321) wniosków rozpatrzonych w 2020 roku.

Wykres 3. Przesłanki odmowy / pozostawienia wniosku bez rozpoznania.

WNIOSKI POZOSTAWIONE BEZ ROZPOZNANIA / ODMOWA WSZCZĘCIA POSTĘPOWANIA ADR



- wniosek wykraczał poza właściwość miejscową Rzecznika (właściwość organu innego Państwa Członkowskiego) - 85,71%
- roszczenie wykraczało poza właściwość przedmiotową - 11,59%
- niewyczerpana procedura reklamacyjna - 0,35%
- spór w toku w sądzie lub w Komisji Ochrony Praw Pasażerów - 0,78%
- pasażer zbył roszczenie w drodze cesji wierzytelności - 1,13%
- wniosek został ponownie złożony w tej samej sprawie, w której postępowanie ADR zostało już zakończone - 0,44%

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

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

W pozostałych przypadkach przedmiot sporu najczęściej dotyczył:

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

O ile kwestie będące najczęstszym przedmiotem sporów zgłaszanych do Rzecznika, tj. czy odszkodowanie, wynikające z rozporządzenia 261/2004/WE jest należne czy też nie jest, są ocenne (wynikają z powodów odwołania lub opóźnienia lotu), to powtarzającym się problemem w relacjach pomiędzy pasażerem a przewoźnikiem był brak odpowiedzi na reklamację pasażera lub udzielanie odpowiedzi z przekroczeniem ustawowego terminu 30 dni.

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

Uniknąć sporu z powyższego powodu można poprzez terminowe udzielanie przez przewoźników lotniczych kompleksowych odpowiedzi na złożone przez pasażerów reklamacje. Zaleca się również aby w przypadku odmowy wypłaty odszkodowania na podstawie art. 5 ust. 3 Rozporządzenia 261/2004/WE, przewoźnik lotniczy wskazywał pasażerowi okoliczności, które zaistniały w przypadku danego opóźnienia/odwołania lotu, które ewentualnie zwalniają go z odpowiedzialności odszkodowawczej. Pożądanym byłoby też aby dołączane były informacje/dokumenty potwierdzające te okoliczności.

Z kolei problemami, który zaobserwowano w składanych wnioskach, a których eliminacja pomogłaby w przyspieszeniu procedowania spraw w Zespole RPP, to:

1) składanie wniosków niezgodnie z właściwością miejscową,

Zalecenie: stosowanie się wnioskodawcy do określonej w art. 205a ustawy Prawo lotnicze w zw. z art. 16 rozporządzenia 261/2004/WE właściwości miejscowej (informacje o właściwości – oprócz przepisów prawnych - są zawarte w Regulaminie, Formularzu wniosku oraz w kilku miejscach na stronie <https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl>) → wnioski należy składać do organu w kraju UE, w którym ma miejsce rozpoczęcie lotu, lub – w przypadku lotu z kraju trzeciego przewoźnikiem wspólnotowym – wg kraju przylotu na terenie UE.

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

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

3) wnioskodawcy składają niekompletne wnioski – ok. 90% wniosków wymaga uzupełnienia o informacje i dokumenty niezbędne do rozpoczęcia procedury ADR.

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

IX. ŚREDNI CZAS TRWANIA POSTĘPOWANIA ADR.

Z uwagi na bardzo dużą liczbę wniosków składanych do Rzecznika i ograniczone zasoby kadrowe w Zespole RPP oraz opóźnioną organizację Zespołu RPP, czas oczekiwania na rozpatrzenie wniosku na koniec 2020r. wynosił 15 m-cy, wnioski rozpatrywane były zgodnie z kolejnością wpływu.

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

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

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

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

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

Rynek lotniczy jest generalnie rynkiem międzynarodowym.

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

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

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

Postępowania ADR przed Rzecznikiem Praw Pasażerów przy Prezesie ULC dotyczą lotów z lotnisk znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz lotów z krajów trzecich na te lotniska, obsługiwanych przez wspólnotowych przewoźników lotniczych.

Wniosek składa się do organu Państwa Członkowskiego UE, właściwego ze względu na port wylotu lub w przypadku gdy lot rozpoczyna się w kraju trzecim, miejsce przylotu w kraju UE. Adresy organów rozpatrujących skargi w innych państwach członkowskich:

https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

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

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