

# SPRAWOZDANIE

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

ZA ROK 2023

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 jako: Rzecznik) działa na podstawie art. 205a ustawy z dnia 3 lipca 2002 r. Prawo lotnicze<sup>1</sup> oraz ww. ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich (tzw. postępowania ADR, z ang. Alternative Dispute Resolution) określone zostały w obowiązującym w roku 2023 *Regulaminie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich przez Rzecznika Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego z 14 października 2020 r.* (dalej jako „Regulamin”).

### II. ORGANIZACJA RZECZNIKA PRAW PASAŻERÓW

Instytucja Rzecznika Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego została powołana do życia 1 kwietnia 2019 r. ustawą z dnia 14 grudnia 2018r. o zmianie ustawy – Prawo lotnicze oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2019 r. poz. 235). Natomiast, z uwagi na uwarunkowania organizacyjno-finansowe, Rzecznik Praw Pasażerów zaczął praktycznie funkcjonować dopiero od 1 listopada 2019 r. w składzie jednoosobowym, zwiększając sukcesywnie swój zespół do obecnie 7 mediatorów (razem z Rzecznikiem) na koniec roku 2023.

---

<sup>1</sup> ustawa z 3 lipca 2002 r. Prawo lotnicze (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2110).

### **III. WNIOSKI, KTÓRE WPLYNĘŁY W ROKU 2023 I ICH PRZEDMIOT**

W 2023 r. do Rzecznika wpłynęło 4405 wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu pasażerskiego (tzw. wnioski ADR).

W roku 2023 przeprowadzone zostały postępowania ADR z wniosków, które wpłynęły w 2021 r. i 2022 r. oraz rozpatrzone zostały wnioski złożone w roku 2023, co do których Rzecznik odmówił przeprowadzenia postępowania ADR / pozostawił wniosek bez rozpoznania.

Rzecznik Praw Pasażerów w ramach postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich, zgodnie z art. 205a ustawy Prawo lotnicze, zajmuje się rozwiązywaniem sporów cywilnoprawnych w zakresie roszczeń majątkowych wynikających z przepisów rozporządzenia 261/2004/WE<sup>2</sup> lub rozporządzenia 2111/2005/WE<sup>3</sup>.

Przedmiotem składanych wniosków ADR są głównie roszczenia pasażerów związane z zakłóconym lotem.

Wszystkie wnioski rozpatrzone w roku 2023, będące w kompetencjach Rzecznika, dotyczyły roszczeń wynikających z przepisów rozporządzenia 261/2004/WE, zdecydowana większość z nich (szacunkowo ok. 90%) tematycznie dotyczyło odszkodowania z tytułu zakłóconego lotu oraz zwrotu za bilet w przypadku odwołanego lotu.

Oprócz merytorycznego rozpatrywania wniosków w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich, w Biurze Rzecznik Praw Pasażerów (dalej jako: RPP) udzielane są liczne porady/odpowiedzi na zapytania pasażerów, kierowane pismami oraz drogą e-mailową. W roku 2023 do Rzecznika wpłynęło niemal 3,7 tys. takich zapytań. Również zespół Rzecznika udzielał licznych porad telefonicznych jak i w ramach osobistych wizyt pasażerów.

### **IV. WNIOSKI ROZPATRZONE W ROKU 2023**

W roku 2023 rozpatrzonych zostało 3902 wnioski.

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

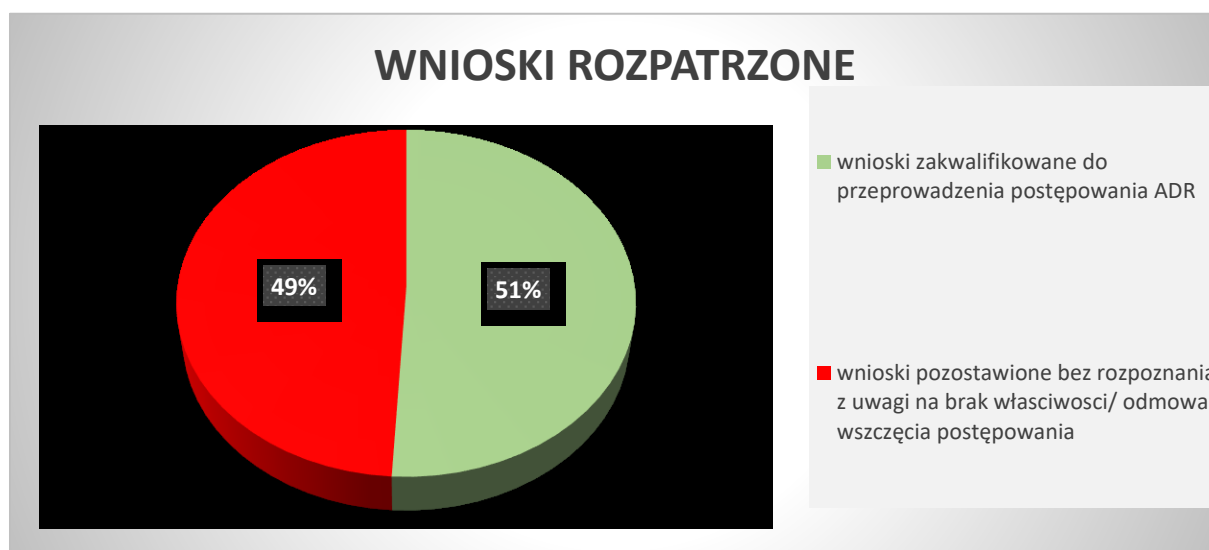
W przypadku 1915 wniosków (49%) Rzecznik pozostawił wniosek bez rozpoznania lub odmówił przeprowadzenia postępowania ADR głównie z powodu, że wniosek został złożony do niewłaściwego organu, przedmiot wniosku wykraczał poza kompetencje Rzecznika lub wniosek został złożony po terminie przewidzianym przepisami ustawy Prawo lotnicze.

---

<sup>2</sup> 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.).

<sup>3</sup> 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. Wnioski rozpatrzone



Do przeprowadzenia postępowania ADR zakwalifikowanych zostało 1987 wniosków (51% wszystkich rozpatrzonych w 2023r. wniosków), z czego w 23,60% (469 spraw) - z reguły po wezwaniu do uzupełnienia wniosku - wnioskodawcy wycofali wnioski przed zawiadomieniem drugiej strony o postępowaniu ADR z powodu wcześniejszego rozwiązania sporu, a w 28,49% (566 spraw) wnioskodawcy po zwróceniu się Rzecznika o uzupełnienie wniosku nie odpowiedzieli, co najprawdopodobniej oznacza, że spór również został już rozwiązany, wnioskodawca otrzymał już odszkodowanie i nie był zainteresowany przeprowadzeniem postępowania ADR, ale oficjalnie nie przekazał takiej informacji. W 47,91% (952 spraw) przeprowadzone zostało postępowanie ADR.

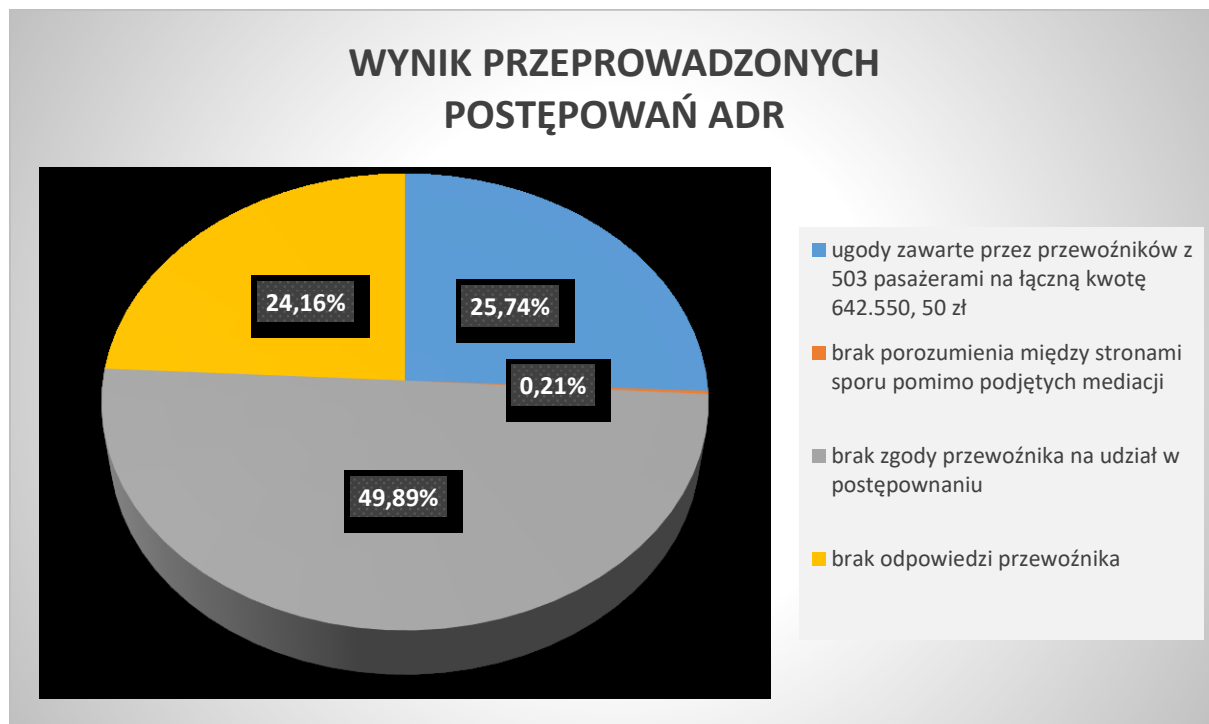
Wykres 2. Wnioski zakwalifikowane do przeprowadzenia postępowania ADR



## V. PRZEPROWADZONE POSTĘPOWANIA W SPRAWIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW PASAŻERSKICH

W 952 sprawach przeprowadzone zostało postępowanie ADR.

### Wykres 3. Wynik przeprowadzonych postępowań ADR



Rzecznik doprowadził do zawarcia ugód przez przewoźników lotniczych z 503 pasażerami (w 245 sprawach – 25,74%) na łączną kwotę: 642.550,50 zł<sup>4</sup>.

W 2 postępowaniach (0,21 %) pomimo podjętych mediacji między stronami, ostatecznie nie doszły one do porozumienia. W 475 przypadkach (49,89 %) przewoźnik lotniczy nie przychylił się do propozycji pasażera głównie w zakresie wypłaty odszkodowania, zazwyczaj powołując się na brak takiego obowiązku z uwagi, że zakłócenie lotu nastąpiło z powodu okoliczności nadzwyczajnych, niezależnych od przewoźnika lotniczego, co w świetle przepisów rozporządzenia 261/2004/WE, zwalnia przewoźnika z obowiązku wypłaty odszkodowania.

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.

W 230 sprawach (24,16 %) przewoźnik lotniczy nie ustosunkował się do wniosku pasażera i jego propozycji rozwiązania sporu.

<sup>4</sup> Przeliczone z innych walut wg kursu NBP na dzień 22.04.2024

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.

#### **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 24,37 % spraw, z czego w 230 sprawach przewoźnik lotniczy nie odpowiedział na zawiadomienie o wszczęciu postępowania ADR a w 2 sprawach, pomimo zgody obu stron na udział w postępowaniu ADR i podjętych mediacji, strony nie doszły do porozumienia (nastąpił 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, ma ono 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.

Wykres 4. Przesłanki odmowy przeprowadzenia postępowania ADR / pozostawienia wniosku bez rozpoznania



Rzecznik pozostawił wniosek bez rozpoznania / odmówił przeprowadzenia postępowania ADR w przypadku 1915 wniosków, co stanowi 49 % wszystkich wniosków rozpatrzonych w 2023 roku. W 62,25 % z tych przypadków wniosek został złożony do niewłaściwego organu (według podziału właściwości Państw Członkowskich UE zgodnie z rozporządzeniem 261/2004/WE, kompetencje Rzecznika zostały określone w art. 205a ustawy Prawo lotnicze) a w 31,85 % przypadkach przedmiot roszczenia wykraczał poza kompetencje przedmiotowe Rzecznika (głównie dotyczyły bagażu lub zakłóconego lotu rozpoczynanego z państwa spoza UE przewoźnikiem nie wspólnotowym). W 6,21 % przypadkach wniosek został złożony po terminie wymaganym przepisami art. 205a ust. 15 ustawy Prawo lotnicze. Pozostałe przypadki to: w 0,47 % nie została wyczerpana procedura reklamacyjna, w 0,63 % spór był w toku w sądzie lub rozpatrywany przez inny organ, w 0,42 % pasażer zbył wierzytelność w drodze cesji, w 0,52 % wniosek został złożony ponownie w tej samej sprawie, w której postępowanie ADR zostało już zakończone.

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

Najczęstszym przedmiotem sporu były kwestie dotyczące odszkodowań z tytułu odwołanego lub opóźnionego lotu. Drugą ważną kategorią przedmiotu sporu był brak zwrotu kosztów niewykorzystanego biletu w związku z odwołanym lotem. W pozostałych przypadkach przedmiot sporu najczęściej dotyczył 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 wynikające z rozporządzenia 261/2004/WE odszkodowanie jest należne czy nie, są ocenne (wynikają z powodów zakłócenia lotu), to nadal powtarzającym się problemem w relacjach pomiędzy pasażerem a przewoźnikiem lotniczym 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 tego powodu można poprzez:

- terminowe udzielanie przez przewoźników lotniczych kompleksowych odpowiedzi na złożone przez pasażerów reklamacje,
- w przypadku zwrotu za bilety dotrzymywanie terminu wynikającego z rozporządzenia 261/2004/WE,
- zwrot środków w formie wskazanej przez pasażera.

Zaleca się również aby w przypadku odmowy wypłaty odszkodowania, przewoźnik lotniczy wskazywał pasażerowi okoliczności, które zaistniały w przypadku danego zakłócenia lotu, które ewentualnie zwalniają go z odpowiedzialności odszkodowawczej. Pożądanym byłoby też aby dołączane były informacje/dokumenty potwierdzające te okoliczności.

Z kolei w składanych wnioskach do Rzecznika nadal aktualne są następujące, powtarzające się problemy, których eliminacja pomogłaby w przyspieszeniu procedowania spraw przez Rzecznika:

- 1) składanie wniosków niezgodnie z właściwością miejscową (właściwy inny organ w Państwie Członkowskim UE) oraz przedmiotową - wykraczającą poza kompetencje Rzecznika (np. zagubiony bagaż);

**Zalecenie:** zapoznanie się wnioskodawcy przed złożeniem wniosku z kompetencjami Rzecznika oraz stosowanie się do określonej w art. 205a ustawy Prawo lotnicze w związku z art. 16 rozporządzenia 261/2004/WE właściwości miejscowej → wnioski należy składać do organu w kraju UE, w którym ma miejsce rozpoczęcie lotu, lub – w przypadku lotu z kraju trzeciego przewoźnikiem wspólnotowym – według kraju przylotu na terenie UE oraz właściwości przedmiotowej (roszczenia wynikające z rozporządzenia 261/2004/WE lub 2111/2005/WE). Informacje o rodzajach sporów

jakimi zajmuje się Rzecznik – oprócz przepisów prawnych - są zawarte w Regulaminie, Formularzu wniosku oraz w kilku miejscach na stronie <https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl>;

- 2) brak informacji od Wnioskodawcy o bezprzedmiotowości wniosku jeśli do czasu rozpoczęcia postępowania ADR, spór został rozwiązany w inny sposób, co powoduje niepotrzebną pracę związaną z rozpatrywaniem wniosku, a w tym czasie mogłyby być rozpatrywane kolejne oczekujące wnioski pasażerów;

**Zalecenie:** przekazywanie przez wnioskodawcę informacji o bezprzedmiotowości sporu (wystarczające jest przekazanie krótkiej informacji o wycofaniu wniosku e-mailem na adres [pasazerlotniczy@ulc.gov.pl](mailto:pasazerlotniczy@ulc.gov.pl));

- 3) wnioskodawcy składają niekompletne wnioski – ok. 90% wniosków wymaga uzupełnienia o informacje i dokumenty niezbędne do przeprowadzenia postępowania ADR, co opóźnia rozpatrywanie wniosków; podkreślić należy, że spora część profesjonalnych pełnomocników pasażerów nie korzysta ze wzorów wniosków i bardzo rzadko składa kompletne wnioski; przy czym pisma przygotowane przez takich pełnomocników nie mają przejrzystej budowy, w przeciwieństwie do wniosków wypełnionych przy użyciu wzorów;

**Zalecenie:** jak złożyć wniosek i co powinien on zawierać można znaleźć w formularzu wniosku i jest to również dokładnie opisane jest na stronie <https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl/zloz-wniosek> ;

- 4) niezapoznanie się wnioskodawców przed złożeniem wniosku z procedurą postępowania ADR jak również z Regulaminem, co powoduje niezrozumienie przez wnioskodawców dlaczego w rezultacie nie otrzymują rozstrzygnięcia sporu w oparciu o materiał dowodowy (tak jak w postępowaniu sądowym) oraz – szczególnie w przypadku sporu, który nie został rozwiązany zgodnie z propozycją pasażera – podważanie zasadności postępowania medacyjnego;

**Zalecenie:** zapoznanie i stosowanie się wnioskodawców do zawartych informacji zarówno w Regulaminie, który akceptują składając wniosek do Rzecznika oraz zapoznanie się przed złożeniem wniosku z informacjami zawartymi na stronie <https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl>, gdzie szczegółowo opisany jest cały proces postępowania ADR;

- 5) składanie wniosków w zakresie roszczeń wynikających z rozporządzenia 261/2004/WE dotyczących sporu pomiędzy sprzedawcą biletu a pasażerem;

**Zalecenie:** Rzecznik Praw Pasażerów nie ma kompetencji do zajmowania się skargami na pośredników sprzedających bilety lotnicze w zakresie roszczeń wynikających z rozporządzenia 261/2004/WE (roszczenia w tym zakresie dotyczą przewoźników lotniczych);

- 6) zawieranie w jednym wniosku kilku różnych sporów (np. kilku różnych zakłóceń lotów), co sprawia, że wniosek jest nieczytelny a ponadto może zaistnieć sytuacja, że część wniosku będzie poza właściwością Rzecznika;



**Zalecenie:** zapoznanie się zarówno z informacjami/instrukcją zawartymi w wypełnianym przez pasażera formularzu wniosku jak i z Regulaminem. Na każdy zakłócony lot należy złożyć odrębny wniosek.

## **IX. ŚREDNI CZAS TRWANIA POSTĘPOWANIA ADR**

Z uwagi na bardzo dużą liczbę wniosków składanych do Rzecznika i ograniczone zasoby kadrowe do ich rozpatrywania, czas oczekiwania na rozpatrzenie wniosku na koniec 2023r. wynosił 15 m-cy. Postępowania prowadzone były zgodnie z kolejnością wpływu wniosków.

W ok. 90 % przypadków, wnioski wymagały uzupełnienia, pomimo, że zarówno na stronie Rzecznika jak 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).

Roszczenia z prawidłowo złożonych wniosków są chronione przerwaniem terminu biegu przedawnienia. Zgodnie bowiem z art. 36 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przerywa bieg przedawnienia roszczenia będącego przedmiotem sporu. Przedawnienie nie biegnie na nowo, dopóki postępowania to nie zostanie zakończone. Zgodnie z art. 205a ust. 8 ustawy Prawo lotnicze - datą wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu pasażerskiego, jest dzień doręczenia Rzecznikowi Praw Pasażerów wniosku pasażera, zawierającego co najmniej elementy określone w art. 33 ust. 2 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Natomiast wnioski nieprawidłowo złożone do Rzecznika (tj. głównie niezgodnie z właściwością miejscową lub rzeczową), kwalifikujące się do odmowy lub pozostawienia bez rozpoznania, obecnie rozpatrywane są przez Rzecznika w pierwszej kolejności, mając na uwadze ochronę pasażerów i umożliwienie im prawidłowego i terminowego złożenia wniosku do właściwego organu, przed upływem okresu przedawnienia roszczeń. Obecnie takie wnioski rozpatrywane są zazwyczaj w terminie 21 dni od daty wpływu.

## **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 zawartych ugód są one realizowane - przynajmniej jedna ze stron zazwyczaj przysyła Rzecznikowi potwierdzenie realizacji ugody. Pasażer informuje natomiast Rzecznika w przypadkach kiedy ugoda nie jest realizowana, natomiast po przypomnieniu wysłanym przewoźnikowi lotniczemu zazwyczaj ugoda jest wykonywana.

## **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 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 należą do kompetencji Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego – Komisji Ochrony Praw Pasażerów, zaś w indywidualnych sprawach pasażer może dochodzić roszczeń przed sądem powszechnym lub może skorzystać z postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich przed Rzecznikiem Praw Pasażerów (według właściwości miejscowej, wynikającej z art. 16 rozporządzenia 261/2004/WE).

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://transport.ec.europa.eu/document/download/d7b5dd33-4083-4faa-8132-b6dc8b3a1c07\\_en?filename=2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies-2024-01-30.pdf](https://transport.ec.europa.eu/document/download/d7b5dd33-4083-4faa-8132-b6dc8b3a1c07_en?filename=2004_261_national_enforcement_bodies-2024-01-30.pdf)*

Rzecznik współpracuje z organami w Państwach Członkowskich UE odpowiedzialnymi za wykonanie postanowień rozporządzenia 261/2004/WE oraz współpracuje z podmiotami prowadzącymi pozasądowe postępowania rozwiązywania sporów konsumenckich w Polsce.

Z uwagi na bardzo dużą liczbę wpływających do Rzecznika wniosków liczoną w tysiącach i nieadekwatne zasoby kadrowe do ich rozpatrywania, Rzecznik Praw Pasażerów na chwilę obecną nie bierze udziału w pracach i nie jest członkiem sieci europejskich 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.