



RZECZPOSPOLITA POLSKA
Zastępca
Rzecznika Praw Obywatelskich
Stanisław TROCIUK

Warszawa, 20/12/2007r.

RPO-576129 - VI/07/JS

00-090 Warszawa Tel. centr. 0-22 551 77 00
Al. Solidarności 77 Fax 0-22 827 64 53

Sz.P.
Grzegorz Kruszyński
Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego
ul. Żelazna 59
00-848 Warszawa

Szanowny Panie Prezesie

Z informacji napływających do Rzecznika Praw Obywatelskich wynika, że Polskie Linie Lotnicze LOT rażąco naruszają swoje obowiązki jako przewoźnika oraz nie przestrzegają obowiązujących przepisów i zasad odnoszących się do wykonywania usług transportu powietrznego i związanych z tym obowiązków, w szczególności w stosunku do pasażerów. Najbardziej rażące przykłady takich zaniedbań to przesuwanie godzin odlotu nawet ponad 24 godziny w stosunku do pierwotnie planowanego terminu, zmuszanie pasażerów do fizycznego pozostania na terenie lotniska ze względu na brak wiz umożliwiających jego opuszczenie, zaniechanie organizacji noclegów, brak zapewnienia posiłków, wprowadzanie w błąd pasażerów przez przedstawicieli PLL LOT co do faktycznej ilości miejsc wolnych w samolotach odlatujących o różnych godzinach, ogólna dezinformacja co do numeracji bramek służących do odprawy oraz ogólnie utrudniony kontakt z przedstawicielem tego przewoźnika.

Praktyka taka nasuwa, zdaniem Rzecznika, duże wątpliwości co do jej zgodności z prawem oraz zasadami dotyczącymi ochrony konsumentów, przewozów lotniczych i wykonywania działalności transportowej osób fizycznych.

Analizowane sprawy dotyczą dwóch lotów: lot tranzytowy LO 676 SU 481 z Moskwy do Warszawy, planowany na dzień 30 listopada 2007 r. na godzinę 17:55 oraz lot LO 678 z Moskwy do Warszawy, planowany na dzień 30 listopada 2007 r. na godzinę 21:05.

Zgodnie z art. 3 ust. 1 z dnia 3 lipca 2002 r. Prawo lotnicze (Dz. U. 06. 100. 696), do stosunków prawnych z zakresu lotnictwa cywilnego stosuje się przepisy Prawa lotniczego, o ile wiążące Rzeczpospolitą Polską ratyfikowane umowy międzynarodowe nie stanowią inaczej. Stosownie do postanowień art. 190 Prawa lotniczego, przepisy działu X ustawy, odnoszącego się do przewozów lotniczych, stosuje się do przewozów lotniczych krajowych oraz, w zakresie nienormowanym odmiennie przez umowy międzynarodowe, do przewozów lotniczych międzynarodowych wykonywanych przez polskich i obcych przewoźników lotniczych, z zastrzeżeniem przepisów rozporządzenia nr 2408/92/EWG z dnia 23 lipca 1992 r. w sprawie dostępu przewoźników lotniczych Wspólnoty do wewnątrzspółnotowych tras lotniczych. Zgodnie zaś z art. 203 ust. 1 Prawa lotniczego, do przewozu lotniczego stosuje się przepisy o ochronie konkurencji i konsumentów, z wyjątkiem spraw uregulowanych inaczej w ustawie oraz w umowach i przepisach międzynarodowych.

Prawo lotnicze odwołuje się przy tym do przepisów obowiązującej Konwencji o międzynarodowym lotnictwie cywilnym, podpisanej w Chicago dnia 7 grudnia 1944 r. (Dz. U. 59. 35.212).

Decydujące znaczenie ma natomiast przepis art. 205a ust. 2 ustawy Prawo lotnicze, zgodnie z którym, Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego kontroluje przestrzeganie przepisów rozporządzenia nr 261/2004/WE z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającego 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, w zakresie przestrzegania praw pasażerów lotniczych, a w szczególności rozpatrywanie skarg, o których mowa w art. 16 ust. 2 tego rozporządzenia.

Najistotniejszym aktem prawnym w niniejszej sprawie jest właśnie wspomniane 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. UE. L. 04. 46. 1).

Przed wszystkim zwrócić należy uwagę na fakt, iż rozporządzenie to przyznaje **minimalne prawa** dla pasażerów, a zatem wyznacza minimalny możliwy standard postępowania przez przewoźników lotniczych w stosunku do pasażerów. Zgodność ich działania z prawem wymaga zatem spełnienia przynajmniej tych najbardziej ograniczonych wymogów przewidzianych przez rozporządzenie. Minimalne prawa powinny zostać zapewnione pasażerom w sytuacji odmowy przyjęcia na pokład wbrew ich woli albo odwołania lub opóźnienia lotu.

Zauważyć należy, iż w rozumieniu art. 2 rozporządzenia, „odwołanie” oznacza nieodbycie się lotu, który był uprzednio planowany i na który zostało zarezerwowane przynajmniej jedno miejsce. Takie odwołanie nastąpiło w dwóch analizowanych przez Rzecznika sprawach, zaś przyczyną wskazanego odwołania były złe warunki atmosferyczne. Samo odwołanie było zatem uzasadnione. Niestety, PLL LOT nie dopełnił tzw. obowiązku informacyjnego. Zgodnie bowiem z art. 14 ust. 1 Rozporządzenia, obsługujący przewoźnik lotniczy dba o to, aby w punkcie odpraw pasażerów była umieszczona w miejscu widocznym dla pasażerów czytelna informacja zawierająca następujący tekst: „Jeżeli odmówiono Państwu przyjęcia na pokład lub Państwa lot został odwołany lub opóźniony o co najmniej dwie godziny, możecie Państwo poprosić obsługę na stanowisku odpraw lub w punkcie przyjęć pasażerów na pokład samolotu o tekst określający przysługujące Państwu prawa, w szczególności w odniesieniu do odszkodowania i należnej Państwu pomocy”. Wysoce wątpliwym jest, aby PLL LOT stosował lub w jakikolwiek sposób udostępniał taką informację. Z analizowanych spraw wynika bowiem, że przewoźnik nie tylko nie zapewnił pasażerom wspomnianych minimalnych standardów, ale przede wszystkim nie udzielił informacji na jakikolwiek temat związany z prawami pasażerskimi.

Zgodnie z art. 14 ust. 2 Rozporządzenia, **obsługujący przewoźnik lotniczy, który odmawia przyjęcia na pokład lub odwołuje lot wręczyć powinien każdemu pasażerowi, którego to dotyczy pisemną informację o przepisach na temat odszkodowania i pomocy.** Przewoźnik ma również obowiązek wręczyć odpowiednią informację każdemu pasażerowi dotkniętemu opóźnieniem o co najmniej dwie godziny. Każdy pasażer powinien otrzymać także pisemną informację o sposobach skontaktowania się z organem odpowiedzialnym za wykonywanie postanowień analizowanego rozporządzenia. W analizowanych sprawach organem tym jest niewątpliwie Urząd Lotnictwa Cywilnego.

W przypadku odwołania lotu przewoźnik ma obowiązek udzielić wszystkim pasażerom wyjaśnień dotyczących możliwości alternatywnego połączenia.

Tymczasem, w analizowanych sprawach, pasażerowie nie zostali w ogóle powiadomieni nawet o fakcie, że ich lot został odwołany. Przedstawiciel PLL LOT nie skontaktował się z nimi w celu udzielenia takiej informacji. Informacja nie została im również udzielona w punktach informacyjnych, zaś przedstawiciel LOT nie mógł zostać zlokalizowany nawet pomimo zastosowania środków technicznych w postaci np. megafonu użytego w celu jego znalezienia. Pasażerowie powzięli informację o odwołaniu lotu samodzielnie, poprzez analizę tablicy informacyjnej. Naruszone zostały zatem, i to w sposób rażący, podstawowe zasady, będące minimalnymi standardami w zakresie obowiązków informacyjnych.

Osoba, która reprezentowała PLL LOT, została odnaleziona przez pasażerów dopiero po 3 godzinach od planowanego pierwotnie wylotu. Pasażerom nie została przy tym zapewniona przez PLL LOT działający przez swojego przedstawiciela, żadna opieka. Nie został zorganizowany nocleg, przy czym pasażerowie tranzytowi musieli nocować na lotnisku, zaś pasażerowie posiadający wizy zostali obowiązani do opuszczenia lotniska i znalezienia noclegu samodzielnie. Jedynie w jednej ze spraw pasażerom zaproponowano nocleg dla 6 osób, co przy 30 - osobowej grupie stanowiło propozycję, która ewentualnie mogła zostać uznana za nieudolną i nieudaną próbę wypełnienia zobowiązania przez PLL LOT.

Tymczasem, zgodnie z art. 9 ust. 1 lit. b i c i 2 Rozporządzenia, na PLL LOT ciąży szereg obowiązków składających się na tzw. **prawo pasażerów do opieki**. Pasażerowie powinni byli przede wszystkim otrzymać **bezpłatnie** (tj. na koszt przewoźnika) **zakwaterowanie w hotelu**, albowiem wystąpiła konieczność pobytu przez przynajmniej jedną noc. Zauważyć należy przy tym, iż analizowane Rozporządzenie określając wspomniane już minimalne standardy, wymaga od przewoźnika zapewnienia pasażerom bezpłatnego zakwaterowania w hotelu już w sytuacji, gdy zachodzi konieczność pobytu dłuższego niż planowany przez pasażerów. Takie sytuacje bez wątplenia zaistniały w analizowanych sprawach. Dodać trzeba, iż pasażerom, w ramach prawa do opieki, przysługują również **dwie rozmowy telefoniczne, dwa dalekopisy, dwie przesyłki faksowe lub e-mailowe.**

Pasażerowie, którzy byli klientami PLL LOT w niniejszych sprawach w większości nie otrzymali posiłku i napojów w ogóle. Część pasażerów została skierowana do odbioru tzw. talonów na kolację, przy czym talony nie przysługiwały prawie połowie pasażerów, zaś czas oczekiwania wyniósł około dwóch godzin.

Zgodnie zaś z odpowiednimi regulacjami analizowanego Rozporządzenia, pasażerowie powinni w takiej sytuacji otrzymać **bezpłatnie posiłki oraz napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania.**

Wyżej omówione prawo do opieki przysługiwało w analizowanych sprawach w pełnym zakresie. Oczekiwany w sposób uzasadniony czas odlotu nastąpić miał bowiem co najmniej dzień po terminie poprzednio zapowiadanego lotu.

Dodać należy, iż następnego dnia po dniu, w którym planowany był pierwotny wylot, pojawiały się sprzeczne informacje co do rejsu, którym powrócić mieli do Polski pasażerowie oraz całkowita dezinformacja odnośnie dalszego postępowania względem pasażerów. Przykładem jest informacja udzielona przez przedstawiciela LOT o godzinie 16:30, iż na pokładzie samolotu LO 676 znajduje się jeszcze 18 miejsc. Ilość pasażerów tymczasem wynosiła ok. 70 - 80. Ponadto, dodać należy, iż część 18 osób, które zajęły miejsca w tym samolocie, zostało z niego

wyproszonych. Pojęcie „odmowy przyjęcia na pokład” oznacza odmowę przewozu pasażerów danym lotem, pomimo, że stawili się oni do wejścia na pokład (chyba, że odmowa przyjęcia na pokład jest racjonalnie uzasadniona, w szczególności przyczynami związanymi ze zdrowiem, wymogami bezpieczeństwa lub niewłaściwymi dokumentami podróznymi). W analizowanych sprawach takie uzasadnienie nie istniało, przez co większa grupa pasażerów została pozbawiona kolejnego uprawnienia - **prawa do możliwości powrotu zastępczym samolotem.**

Powrót do kraju umożliwiony został dopiero późnym wieczorem, ponad dobę od pierwotnie planowanego wylotu.

Dodać należy, iż w obu analizowanych sprawach wystąpiły problemy z bagażami niektórych pasażerów. Bagaże były otwierane i pozbawiane zawartości, zaś część pasażerów została w ogóle pozbawiona elementów swoich bagaży, o czym powzięła informację dopiero w Polsce, po jego odbiorze.

Zwrócić należy zaś uwagę, iż przewoźnik lotniczy ponosi odpowiedzialność również za bagaże pasażerów. Na uwagę zasługują przede wszystkim regulacje zawarte w Załączniku do Rozporządzenia (WE) Nr 889/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 maja 2002 r. zmieniające rozporządzenie Rady (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków lotniczych. Przewoźnik lotniczy jest więc odpowiedzialny, do konkretnie określonej kwoty, za zniszczenie, utratę lub uszkodzenie bagażu, przy czym jeżeli jest to bagaż odprawiony, przewoźnik jest odpowiedzialny nawet, jeżeli nie zawinił.

Zaznaczyć trzeba, iż wspomniane wyżej regulacje stanowią wyciąg z zasad odpowiedzialności stosowanych przez przewoźników lotniczych Wspólnoty, zgodnie z przepisami wspólnotowymi i Konwencji o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, sporządzonej w Montrealu dnia 28 maja 1999 r. (Dz. U. Nr 37 poz. 235). Stanowią więc standardy postępowania również odnośnie rzeczy posiadanych przez pasażerów a przewożonych, na zasadzie pełnego zaufania do przewoźnika, w charakterze bagażu. W myśl art. 17 i 19 Konwencji montrealskiej przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą w razie zniszczenia, zaginięcia lub uszkodzenia bagażu zarejestrowanego, jeżeli tylko wydarzenie, które spowodowało zniszczenie, zaginięcie lub uszkodzenie miało miejsce na pokładzie statku powietrznego lub w czasie, gdy zarejestrowany bagaż pozostawał pod opieką przewoźnika; przewoźnik ponosi również odpowiedzialność za szkodę spowodowaną opóźnieniem w przewozie pasażerów i bagażu.

Analizowane minimalne standardy ochrony pasażerów wprowadzają zasadę bezwzględnego ich obowiązywania. Zgodnie z art. 15 ust. 1 Rozporządzenia 261/2004, nie można ograniczyć ani uchylić się od odpowiedzialności w stosunku do pasażerów wynikającej z tegoż rozporządzenia,

szczególnie w drodze klauzuli wyłączającej lub ograniczającej, zawartej w umowie przewozu. Analogiczne rozwiązanie przewiduje przepis art. 26 Konwencji montrealskiej. Regulacje te wiążą zatem każdy podmiot świadczący usługi przewozu lotniczego. Z analizy przedmiotowych spraw jasno wynika, iż naruszenie regulacji prawnych mających zastosowanie do PLL LOT w zakresie działania ich przedsiębiorstwa, miało charakter oczywisty i niezwykle rażący. Pasażerom naturalnie przysługuje szereg uprawnień do dochodzenia swoich praw, w szczególności odszkodowania. Praktyka prowadzona przez PLL LOT budzi jednak duży niepokój. Zaistnieć mogą obawy, iż takie postępowanie może stać się standardem, co byłoby niedopuszczalne w kraju, w którym obowiązuje konstytucyjna zasada praworządności. Z analizowanych spraw wynika, że podobne naruszenia nie są niestety wyjątkiem, a zatem konieczne jest uporządkowanie określonych kwestii oraz zapewnienie, aby PLL LOT nie tylko nie dopuściły ponownie do analogicznych sytuacji, ale przede wszystkim aby zasady ich funkcjonowania w pełni odpowiadały obowiązującemu prawu.

Uprzejmie proszę Pana Prezesa o przedstawienie stanowiska w tej sprawie.

Z poważaniem

Z upoważnienia

Rzecznika Praw Obywatelskich

/-/ Stanisław Trociuk

Zastępcą Rzecznika Praw Obywatelskich