



Warszawa, 06-11-2025 r.

RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Marcin Wiącek

V.7108.34.2024.MK

Pan

Julian Rotter

Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego

Szanowny Panie Prezesie,

do mojego Biura napływają sygnały dotyczące ograniczeń, którym podlegają pasażerowie z niepełnosprawnościami w transporcie lotniczym, a polegających na zakazach lub utrudnieniach w dopuszczeniu różnego rodzaju sprzętu medycznego, psa asystującego lub psa służby psychiatrycznej na pokład samolotu.

W sprawach dotyczących możliwości nieodpłatnego wniesienia na pokład przez pasażera z niepełnosprawnością potrzebnego mu sprzętu medycznego zostały wskazane następujące problemy:

- brak wyłączenia torby zawierającej respirator wraz z zasilaczem i maską dla osoby cierpiącej na bezdech senny, z liczby sztuk bagażu podręcznego, możliwego do wniesienia na pokład bez dodatkowej opłaty. Zatem, gdy oprócz zwykłego bagażu podręcznego podróżny chce mieć ze sobą podczas podróży samolotem swój osobisty sprzęt medyczny, musi go dodatkowo opłacić. Inną możliwością jest wypełnienie wniosku umożliwiającego nieodpłatne wniesienie ww. bagażu na pokład i przekazanie go przewoźnikowi. Wniosek taki powinien zawierać informację o schorzeniu oraz niepełnosprawności oraz zostać podpisany przez lekarza. W ocenie Skarżącego

powyższa procedura jest nadmiarowa, upokarzająca oraz prowadzi do ujawnienia danych wrażliwych pracownikom przewoźnika, a także jest nieadekwatna dla konwencjonalnej czynności zakupu biletu lotniczego. Niniejsza skarga dotyczyła tzw. „taniej linii lotniczej”, bez wskazania konkretnej nazwy;

- brak możliwości nieodpłatnego przewozu, w ramach bagażu podręcznego oraz używania na pokładzie podręcznego ssaka wraz z akumulatorem, stosowanego stale przez pasażera z niepełnosprawnością. W nadesłanej sprawie stan zdrowia pasażera (tracheostomia) wymagał korzystania z ww. sprzętu w trakcie lotu. Skarga dotyczyła przewoźnika Wizzair;

- rygorystyczne ograniczenia co do wymiarów wózka elektrycznego, niezbędnego do poruszania się przez osobę z niepełnosprawnością ruchową, przewożonego w luku bagażowym. W skardze Wnioskodawca wyjaśniał, że problematyczny dla linii lotniczej był przewóz wózka składanego o wysokości po złożeniu 78 cm, licząc z joystickiem, nie biorąc pod uwagę joysticka o wysokości 72cm. Skarga dotyczyła PLL LOT. W innej sprawie odmówiono pasażerowi choremu na SMA (Rdzeniowy Zanik Mięśni), przewozu wózka elektrycznego w luku bagażowym. Wózek w ocenie linii lotniczej Enter Air był zbyt ciężki, a limit wagowy przewidziany dla takiego sprzętu wynosił 60 kg, podczas gdy wózek używany przez pasażera ważył 120 kg. Nie istniała także możliwość dopłacenia za przewóz tego sprzętu.

Wobec powyższego zwracam się z prośbą o informację czy kwestia dopuszczalnych parametrów fizycznych osobistego sprzętu medycznego pasażera pozostaje w sferze regulacji wewnętrznej, dowolnie przyjmowanej przez poszczególnych przewoźników, a jeżeli tak to czy nie istnieje potrzeba standaryzacji tej kwestii (stworzenia jednolitych wymogów co do parametrów sprzętu możliwego do wniesienia na pokład bez dodatkowej opłaty lub przewożenia w luku bagażowym, z uwzględnieniem faktycznych parametrów sprzętu aktualnie wykorzystywanego przez osoby z niepełnosprawnościami). Dodatkowo w skardze dotyczącej przewozu wózka elektrycznego w luku bagażowym przez PLL LOT, zwraca uwagę, iż pasażer wpierw, przed zakupem biletu, uzyskał informację pozytywną co do możliwości podróżowania z wózkiem, następnie zaś odmówiono mu przewozu wózka, gdy bezpośrednio przed podróżą skontaktował się z przewoźnikiem.

Na tle nadsyłanych skarg, wynika bowiem, że poszczególne linie lotnicze w sposób swobodny kształtują zasady przewozu sprzętu służącego wsparciu podstawowych potrzeb podróżujących osób z niepełnosprawnościami. Przy czym można wskazać na

niski stopień transparentności tych zasad oraz ich częstą zmienność. Uwidacznia się również mała skłonność po stronie linii lotniczych do elastycznego traktowania poszczególnych sytuacji, w których zaistniała potrzeba umożliwienia odbycia podróży osobie z niepełnosprawnością wraz z wykorzystywanym przez nią niezbędnym sprzętem.

W sprawach dotyczących podróżowania na pokładzie samolotu wraz z psem asystującym lub psem służby psychiatrycznej (wsparcia emocjonalnego) wskazane zostały następujące problemy:

- nieuznawanie możliwości korzystania z asysty psa na pokładzie samolotu przez osobę cierpiącą na zaburzenia depresyjne i lękowe; w istocie opisana sytuacja dotyczyła rozróżnienia poczynionego przez PLL LOT pomiędzy możliwością wprowadzenia na pokład psa asystującego przewidzianego do udzielenia pomocy osobom z niepełnosprawnościami, cierpiącym na konkretne schorzenia (osoby z dysfunkcją wzroku, słuchu lub ruchową), a możliwością wprowadzenia na pokład psa pełniącego rolę asystującą (oraz spełniającego prawne kryteria do uznania, iż jest psem asystującym oraz posiadającego wymagane dokumenty podróży) przez osobę posiadającą schorzenia psychiczne. Linie uznają, że w tej sytuacji klient korzysta ze wsparcia psa służby psychiatrycznej (wsparcia emocjonalnego), co ma być dopuszczalne wyłącznie na trasach do Stanów Zjednoczonych;

- innym poważnym problemem wynikającymi ze skargi był brak dostosowania przez PLL LOT swojej działalności do nowych wymogów wynikających z prawa brytyjskiego, a dotyczących zasad odbywania podróży dla psów asystujących, tak by nie było konieczne odbywanie przez nie kwarantanny po przylocie do Wielkiej Brytanii. O sprawie tej poinformowała organizacja działająca na rzecz osób niewidomych, wyjaśniając, iż spowodowało to faktyczne zaprzestanie przez PLL LOT świadczenia usług przelotu osobom niewidomym podróżującym z psami asystującymi na trasach do Wielkiej Brytanii;

W odniesieniu do ostatniego z poruszonych problemów, wydaje się, że brak możliwości przewozu psów asystujących do Wielkiej Brytanii wynika nie tyle z obiektywnego braku takiej możliwości, a z zaniechania przez PLL LOT w wypełnieniu wymogów wynikających z prawa brytyjskiego. Z pisma nadesłanego przez Wnioskodawcę do Rzecznika wynikało bowiem, że:

„Aktualnie Polskie Linie Lotnicze LOT S.A. nie są zarejestrowane w Animal and Plant Health Agency (APHA) w związku z tym psy asystujące, które przewoziłibyśmy do UK

muszą być poddane kwarantannie. (...) Monitorowaliśmy i nadal monitorujemy liczbę zapytań pasażerów chcących przewozić psy asystujące do Londynu, a w związku z niemalże śladowym zapotrzebowaniem na usługę na tym kierunku przygotowanie procedur pod dołączenie do APHA nie było priorytetem. Zapewniamy jednak, że pracujemy nad tym, by przeprocesować wymagane przez stronę brytyjską zmiany, które zapewnią nam możliwość przewozu psów asystujących do Wielkiej Brytanii (...)."

Z informacji przedstawionej na stronie przewoźnika, wynika, że wciąż linie lotnicze nie akceptują przewozu psów asystujących na lotach do Wielkiej Brytanii.

Wydaje się jednak, że utrwalenie sytuacji, w której ww. przewóz nie jest wykonywany, nie powinno mieć miejsca, bowiem prowadzi do trwałego wykluczenia pasażerów z niepełnosprawnościami, podróżujących na trasach do Wielkiej Brytanii z psem asystującym z możliwości korzystania z ww. usługi.

Na podstawie zebranych uwag można również sformułować wniosek, że w zakresie ochrony praw pasażerów lotniczych, będących jednocześnie osobami z niepełnosprawnościami, posiadającymi szczególne potrzeby co do przewozu sprzętu lub psa asystującego, brak jest dedykowanej instytucji pozwalających na zgłaszanie specyficznych problemów tej grupy podróżnych. Zagadnienia wyłonione na podstawie skarg obywatelskich nie mają charakteru stricte konsumenckiego, jak też nie są objęte szczególną procedurą, jak ma to miejsce w przypadku dochodzenia roszczeń z rozporządzenia nr 261/2004/WE¹, których egzekwowaniem zajmuje się Rzecznik Praw Pasażera. We wcześniejszym stanie prawnym, tj. do 2019 r., funkcję tę do pewnego stopnia pełniła wyodrębniona komórka Urzędu Lotnictwa Cywilnego – Komisja Ochrony Praw Pasażera. Natomiast obecnie przepisy prawa nie wskazują tego rodzaju jednostki organizacyjnej, chociaż na mocy art. 14 i 15 rozporządzenia nr

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. UE. L. z 2004 r. Nr 46, str. 1 z późn. zm.).

1107/2006/WE² oraz art. 205b ust. 1 Prawa lotniczego³, Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego pozostaje organem wyznaczonym odpowiedzialnym za wykonanie ww. rozporządzenia.

Zaś na mocy art. 3 rozporządzenia nr 1107/2006/WE przewoźnik lotniczy lub jego przedstawiciel lub organizator wycieczek nie mogą, ze względu na niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową, odmówić:

- a) przyjęcia rezerwacji na lot rozpoczynający lub kończący się w porcie lotniczym, do którego stosuje się niniejsze rozporządzenie;
- b) zabrania na pokład osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej w takim porcie lotniczym, pod warunkiem że osoba ta posiada ważny bilet i rezerwację.

Jednocześnie art. 4 rozporządzenia nr 1107/2006/WE wprowadza możliwość odmowy przyjęcia rezerwacji lub zabrania na pokład osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej:

- a) w celu spełnienia mających zastosowanie wymogów bezpieczeństwa ustanowionych prawem międzynarodowym, wspólnotowym lub krajowym lub w celu spełnienia wymogów bezpieczeństwa ustanowionych przez organ, który wydał danemu przewoźnikowi lotniczemu certyfikat przewoźnika lotniczego;
- b) jeśli rozmiar samolotu lub jego drzwi czynią fizycznie niemożliwym wprowadzenie na pokład lub przewóz tej osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej.

Jednak w przypadku odmowy przyjęcia rezerwacji z ww. przyczyn, przewoźnik lotniczy, jego przedstawiciel lub organizator wycieczek podejmują należyte starania w celu zaproponowania danej osobie możliwego do zaakceptowania rozwiązania alternatywnego.

² Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz. U. UE. L. z 2006 r. Nr 204, str. 1).

³ Ustawa z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1264 z późn. zm.).

Osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej, której odmówiono wstępu na pokład ze względu na jej niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową, a także osoba jej towarzysząca zgodnie z ust. 2 niniejszego artykułu, mają prawo do zwrotu kosztów lub zmiany planu podróży zgodnie z art. 8 rozporządzenia (WE) nr 261/2004. Prawo do skorzystania z możliwości lotu powrotnego lub zmiany planu podróży uzależnione jest od spełnienia wszystkich wymogów bezpieczeństwa.

Na mocy art. 4 ust. 3 rozporządzenia nr 1107/2006/WE Przewoźnik lotniczy lub jego przedstawiciel udostępnia publicznie, w dostępnych formach i przynajmniej w tych samych językach, co informacje udostępnione innym pasażerom, zasady bezpieczeństwa, które stosuje do przewozu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, jak również wszelkie ograniczenia dotyczące ich przewozu lub przewozu sprzętu do poruszania się ze względu na rozmiary samolotu. Organizator wycieczek udostępnia takie zasady bezpieczeństwa i ograniczenia dotyczące lotów objętych zorganizowanymi podróżami, wakacjami i wycieczkami, które organizuje, sprzedaje lub oferuje do sprzedaży.

Powyższe zasady mają przede wszystkim przeciwdziałać odmowie wykonania usługi przewozu lotniczego ze względu na niepełnosprawność pasażera, jednak co oczywiste skorzystanie przez daną osobę z niepełnosprawnością z tej formy podróżowania jest w znacznej mierze uwarunkowane możliwością przewozu czy też korzystania na pokładzie samolotu z niezbędnego sprzętu medycznego. W tym zakresie przepisy rozporządzenia nr 1107/2006/WE, nie dają jasnych wytycznych, w jakim zakresie owe ułatwienia powinny być realizowane, zaś z praktyki rynkowej wynika, że przewoźnicy dążą do ograniczenia możliwości przewożenia sprzętu medycznego, jak też w niektórych sytuacjach możliwości podróży z psem asystującym. Jednocześnie przepisy rozporządzenia jedynie ogólnie określają, że ograniczenie może być wprowadzone ze względu na kwestie bezpieczeństwa i rozmiar samolotu. W zasadzie jedynie z treści art. 10 rozporządzenia nr 1107/2006/WE wynikają minimalne obowiązki pod stronie przewoźnika lotniczego, który powinien udzielić bez dodatkowych opłat pomocy określonej w załączniku II osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej odlatującej, przylatującej lub przemieszczającej się tranzytem przez port lotniczy, do którego stosuje się niniejsze rozporządzenie, pod warunkiem że osoba ta spełnia warunki określone w art. 7 ust. 1, 2 i 4.

Pomoc ta, zgodnie z treścią Załącznika II rozporządzenia nr 1107/2006/WE, obejmuje przewóz certyfikowanych psów przewodników w kabinie, z zastrzeżeniem przepisów krajowych.

Oprócz sprzętu medycznego, transport nie więcej niż dwóch urządzeń do poruszania się na jedną osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej, w tym elektrycznych wózków inwalidzkich, pod warunkiem powiadomienia z czterdziestoośmiogodzinnym wyprzedzeniem oraz z zastrzeżeniem możliwych ograniczeń miejsca na pokładzie samolotu i pod warunkiem zastosowania odpowiedniego prawodawstwa dotyczącego towarów niebezpiecznych.

Przekazywanie w dostępnych formach niezbędnych informacji o locie.

Podjęcie wszelkich należytych starań w celu rozdysponowania miejsc siedzących, tak aby sprostać potrzebom osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej zgodnie z prośbą i z zastrzeżeniem zachowania wymogów bezpieczeństwa i dostępności.

Pomoc w przemieszczaniu się do toalet, jeżeli jest to konieczne.

W przypadku, gdy osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej pomaga osoba towarzysząca, przewoźnik lotniczy podejmie wszelkie należyte starania, by zapewnić takiej osobie miejsce obok osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej.

Powyższe wymagania adresowane do przewoźników lotniczych koncentrują się na kwestiach związanych z ograniczeniami z poruszeniem się przez osobę z niepełnosprawnością, natomiast nie zabezpieczają innych, bardzo zróżnicowanych potrzeb tej grupy podróżnych, o których informują chociażby Skarżący w pismach kierowanych do mojego Biura. Dodatkowo z nadesłanych do mnie spraw dotyczących odmowy przewozu wózka inwalidzkiego lub odmowy podróży z psem asystującym, wynika również, że ww. przepisy być może nie są przestrzegane albo są interpretowane przez przewoźników w sposób niekorzystny dla pasażerów z niepełnosprawnościami.

Stąd przekazując niniejsze wystąpienie, na podstawie art. 13 ust. 1 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Praw Obywatelskich, zwracam się z prośbą o zajęcie stanowiska co do potrzeby uregulowania standardów lub procedur w zakresie przewozu osobistego sprzętu medycznego przez linie operujące na polskim rynku przewozów lotniczych.

Ponadto zwracam się o zajęcie stanowiska co do zasadności wyłonienia instytucji lub komórki organizacyjnej w ramach Urzędu, która mogłaby przyjmować i analizować sygnały o problemach podróżnych - osób z niepełnosprawnościami w transporcie lotniczym, jak też wspomagać pasażerów w kontakcie z liniami lotniczymi w tego rodzaju sprawach.

Zwracam się również o stanowisko, czy w świetle art. 10, art. 13 oraz Załącznika II rozporządzenia nr 1107/2006/WE, dopuszczalne jest zaniechanie przez PLL LOT uregulowania możliwości podróżowania z psem asystującym na trasach do Wielkiej Brytanii, przez podróżnych spełniających kryteria objęcia pomocą wynikającą z przepisów tego rozporządzenia.

Z poważaniem

Marcin Wiącek

Rzecznik Praw Obywatelskich

/-wydano i podpisano elektronicznie/