

## ZAWIADOMIENIE KOMISJI

### Wytyczne interpretacyjne dotyczące rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów oraz rozporządzenia Rady (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków lotniczych zmienionego rozporządzeniem (WE) nr 889/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady

(2016/C 214/04)

#### 1. WPROWADZENIE

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 oraz uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91 <sup>(1)</sup> (zwane dalej „rozporządzeniem”) weszło w życie dnia 17 lutego 2005 r. Rozporządzenie ustala minimalny poziom norm jakości w zakresie ochrony pasażerów, nadając procesowi liberalizacji rynku lotniczego istotny wymiar obywatelski.

W białej księdze Komisji w sprawie transportu, przyjętej dnia 28 marca 2011 r. <sup>(2)</sup>, wśród inicjatyw wymieniono „opracowanie jednolitej interpretacji prawodawstwa UE w zakresie praw pasażerów oraz jego zharmonizowane i skuteczne egzekwowanie w celu zapewnienia równych szans dla branży oraz europejskiej normy w zakresie ochrony obywateli”.

Oprócz białej księgi Komisja przyjęła już wytyczne interpretacyjne do rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym <sup>(3)</sup>.

W odniesieniu do transportu lotniczego, w komunikacie Komisji z dnia 11 kwietnia 2011 r. <sup>(4)</sup> zauważono, że przepisy rozporządzenia są interpretowane na różne sposoby ze względu na istnienie szarych stref i luk w obowiązującym tekście, oraz że są one różnie egzekwowane w poszczególnych państwach członkowskich. Ponadto stwierdzono, że pasażerom trudno jest dochodzić swoich praw.

W dniu 29 marca 2012 r. Parlament Europejski przyjął rezolucję <sup>(5)</sup> w odpowiedzi na powyższy komunikat. Parlament podkreślił środki, które uważa za niezbędne do odzyskania zaufania pasażerów, w szczególności właściwe stosowanie obowiązujących przepisów przez państwa członkowskie i przewoźników lotniczych, wdrożenie wystarczających i prostych sposobów dochodzenia roszczeń oraz udzielanie pasażerom dokładnych informacji o przysługujących im prawach.

W celu doprecyzowania praw i zapewnienia lepszego stosowania rozporządzenia przez przewoźników lotniczych oraz jego egzekwowania przez krajowe organy wykonawcze, Komisja przedstawiła wniosek dotyczący zmiany tego rozporządzenia <sup>(6)</sup>. Proponowane zmiany uwzględniają także skutki finansowe dla sektora lotnictwa i dlatego obejmują pewne środki służące ograniczeniu kosztów. Wniosek jest obecnie analizowany przez współprawodawców UE. Celem Komisji nie jest zastąpienie ani uzupełnienie wniosku niniejszymi wytycznymi interpretacyjnymi.

Pakiet w sprawie lepszych uregulowań prawnych jest jednym z dziesięciu priorytetów Komisji Junckera i ma zagwarantować, aby działania UE były skuteczne na wszystkich etapach kształtowania polityki – od planowania do wdrażania, przeglądu i późniejszych zmian, jak ma to miejsce w przypadku przedmiotowego rozporządzenia. Innym celem Komisji jest utworzenie pogłębionego i bardziej sprawiedliwego rynku wewnętrznego. W dniu 11 czerwca 2015 r. <sup>(7)</sup> Komisja stwierdziła, że wkrótce rozważy przyjęcie wytycznych interpretacyjnych, których celem będzie ułatwienie i poprawa stosowania rozporządzenia oraz promowanie najlepszych praktyk. Jest to jeden ze środków zaproponowanych w komunikacie z dnia 7 grudnia 2015 r. pt. „Europejska strategia w dziedzinie lotnictwa” <sup>(8)</sup>.

<sup>(1)</sup> Dz.U. L 46 z 17.2.2004, s. 1.

<sup>(2)</sup> Plan utworzenia jednolitego europejskiego obszaru transportu – dążenie do osiągnięcia konkurencyjnego i zasobooszczędnego systemu transportu, COM(2011) 144 final, zob. s. 26: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:PL:PDF>

<sup>(3)</sup> Dz.U. C 220 z 4.7.2015, s. 1.

<sup>(4)</sup> Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego i Rady o stosowaniu rozporządzenia (WE) nr 261/2004 ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:PL:PDF>). COM(2011) 174 final.

<sup>(5)</sup> Rezolucja Parlamentu Europejskiego w sprawie funkcjonowania i stosowania nabytych praw osób podróżujących drogą lotniczą, 2011/2150(INI), <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=PL&reference=P7-TA-2012-99>

<sup>(6)</sup> Wniosek dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 261/2004 ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów oraz rozporządzenie (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego w odniesieniu do przewozu drogą powietrzną pasażerów i ich bagażu (COM(2013) 130 final z 13.3.2013).

<sup>(7)</sup> Rada ds. Transportu, Telekomunikacji i Energii (Transport), Luksemburg, 11 czerwca 2015 r.

<sup>(8)</sup> COM(2015) 598 final z dnia 7 grudnia 2015 r. „Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów – Europejska strategia w dziedzinie lotnictwa”.

Na interpretację przepisów rozporządzenia decydujący wpływ wywarło orzecznictwo. Przy wielu okazjach Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej („Trybunał”) był proszony przez sądy krajowe o wyjaśnienie niektórych przepisów, w tym najważniejszych aspektów rozporządzenia. Orzeczenia Trybunału zawierające wykładnię prawa odzwierciedlają obecny stan prawa Unii, które musi być egzekwowane przez organy krajowe. W przeprowadzonej w 2010 r. ocenie<sup>(9)</sup> oraz ocenie skutków z 2012 r.<sup>(10)</sup> podkreślono znaczną liczbę orzeczeń wydawanych przez Trybunał. Jest zatem jasne, że konieczne są działania pozwalające zapewnić wspólną interpretację i właściwe egzekwowanie rozporządzenia w całej UE.

Dzięki niniejszym wytycznym interpretacyjnym Komisja zamierza lepiej wyjaśnić niektóre przepisy zawarte w rozporządzeniu, zwłaszcza w świetle orzecznictwa Trybunału<sup>(11)</sup>, tak aby obecne przepisy mogły być egzekwowane bardziej skutecznie i konsekwentnie. Wytyczne dotyczą kwestii najczęściej poruszanych przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów, pasażerów i ich stowarzyszenia, Parlament Europejski i przedstawiciele branży. Zastępują one poprzednie informacje, takie jak najczęściej zadawane pytania i związane z nimi odpowiedzi itp., opublikowane na stronie internetowej Komisji.

Celem wytycznych nie jest poruszenie wszystkich przepisów w sposób wyczerpujący ani stworzenie nowych przepisów. Należy również zauważyć, że wytyczne interpretacyjne pozostają bez uszczerbku dla interpretacji prawa Unii dokonywanej przez Trybunał<sup>(12)</sup>.

Wytyczne dotyczą również rozporządzenia Rady (WE) nr 2027/97 z dnia 9 października 1997 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków lotniczych<sup>(13)</sup> zmienionego rozporządzeniem (WE) nr 889/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady<sup>(14)</sup>, a także Konwencji o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego (konwencji montrealskiej)<sup>(15)</sup>. Rozporządzenie (WE) nr 889/2002 ma podwójny cel: po pierwsze, dostosowanie przepisów UE dotyczących odpowiedzialności przewoźników lotniczych względem pasażerów i ich bagażu do postanowień konwencji montrealskiej, której UE jest jedną z umawiających się stron, a po drugie, rozszerzenie zakresu stosowania przepisów konwencji na przewozy lotnicze świadczone na terytorium państwa członkowskiego.

Niniejsze wytyczne interpretacyjne powinny pomóc w lepszym stosowaniu i egzekwowaniu rozporządzenia.

## 2. ZAKRES ROZPORZĄDZENIA

### 2.1. Zakres terytorialny

#### 2.1.1. Zakres geograficzny

Art. 3 ust. 1 rozporządzenia ogranicza zakres jego stosowania do pasażerów odlatujących z portu lotniczego znajdującego się na terytorium państwa członkowskiego, do którego zastosowanie mają postanowienia Traktatu oraz do pasażerów odlatujących z portu lotniczego znajdującego się w państwie trzecim do portu lotniczego znajdującego się na terytorium państwa członkowskiego, do którego zastosowanie mają postanowienia Traktatu, jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy jest przewoźnikiem unijnym.

Zgodnie z art. 355 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE), prawo Unii nie ma zastosowania do państw i terytoriów wymienionych w załączniku II do TFUE<sup>(16)</sup>. Natomiast powyższe państwa i terytoria podlegają specjalnym uzgodnieniom stowarzyszeniowym określonym zgodnie z częścią czwartą TFUE. Co więcej, nie ma ono zastosowania do Wysp Owczych, wyspy Man i Wysp Normandzkich, zgodnie z aktem przystąpienia Danii i Zjednoczonego Królestwa. W związku z powyższym terytoria te należy traktować jako państwa trzecie w rozumieniu rozporządzenia<sup>(17)</sup>.

Z drugiej strony, zgodnie z art. 355 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, postanowienia Traktatów mają zastosowanie do francuskich departamentów zamorskich, a mianowicie Gwadelupy, Gujany Francuskiej, Martyniki, Reunionu, Majotty oraz Saint-Martin, Azorów, Madery i Wysp Kanaryjskich. Terytoria te są zatem częścią państwa członkowskiego, do którego zastosowanie mają postanowienia Traktatu w rozumieniu rozporządzenia.

<sup>(9)</sup> Ocena rozporządzenia nr 261/2004 sprawozdanie końcowe – sprawozdanie główne, Steer Davies Gleave (luty 2010 r.).

<sup>(10)</sup> Dokument roboczy służb Komisji, ocena skutków dołączona do wniosku dotyczącego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 261/2004 ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów oraz rozporządzenie (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego w odniesieniu do przewozu drogą powietrzną pasażerów i ich bagażu, Bruksela SWD(2013) 62 final z 13.3.2013, oraz wniosku dotyczącego rozporządzenia zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 261/2004 (COM(2013) 130 final).

<sup>(11)</sup> W tekście systematycznie wymienia się wyraźne odniesienia do stosownych orzeczeń Trybunału; jeżeli brak jest takiego odniesienia, odpowiada ono interpretacji rozporządzenia przez Komisję.

<sup>(12)</sup> Zob. art. 19 ust. 1 Traktatu o Unii Europejskiej.

<sup>(13)</sup> Dz.U. L 285 z 17.10.1997, s. 1.

<sup>(14)</sup> Dz.U. L 140 z 30.5.2002, s. 2.

<sup>(15)</sup> Dz.U. L 194 z 18.7.2001, s. 39.

<sup>(16)</sup> Zob. załącznik II do Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE) ([http://ec.europa.eu/archives/lisbon\\_treaty/index\\_pl.htm](http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_pl.htm))

<sup>(17)</sup> Rozporządzenie ma zastosowanie do Islandii i Norwegii zgodnie z postanowieniami Porozumienia EOG i do Szwajcarii zgodnie z Umową między Wspólnotą Europejską a Konfederacją Szwajcarską w sprawie transportu lotniczego (1999).

### 2.1.2. Pojęcie „lotu” zgodnie z art. 3 ust. 1 lit. a)

Trybunał stwierdził, że podróży obejmującej lot do miejsca docelowego i lot powrotny nie można uważać za jeden lot. Pojęcie „lot” w rozumieniu rozporządzenia musi być interpretowane w ten sposób, że oznacza on co do istoty operację transportu lotniczego, stanowiąc tym samym w pewien sposób „odcinek” tego transportu, obsługiwany przez przewoźnika lotniczego, który wytycza swoją trasę<sup>(18)</sup>. W konsekwencji art. 3 ust. 1 lit. a) rozporządzenia nie znajduje zastosowania do podróży do miejsca docelowego i z powrotem, w ramach której pasażerowie, których pierwszym miejscem odlotu był port lotniczy znajdujący się na terytorium państwa członkowskiego, wracają do tego portu lotniczego w ramach lotu z portu lotniczego znajdującego się w państwie trzecim. Okoliczność, że lot do miejsca docelowego i lot powrotny stanowią przedmiot jednej rezerwacji, pozostaje bez znaczenia dla wykładni tego przepisu<sup>(19)</sup>.

### 2.1.3. Zakres rozporządzenia w odniesieniu do odszkodowania lub pomocy otrzymanej w państwie nienależącym do UE i wpływ na prawa wynikające z rozporządzenia

Art. 3 ust. 1 lit. b) rozporządzenia stanowi, że ma ono zastosowanie do pasażerów odlatujących z portu lotniczego znajdującego się poza UE (np. w państwie trzecim) i podróżujących do UE, jeśli lot jest obsługiwany przez przewoźnika lotniczego licencjonowanego w państwie członkowskim UE (przewoźnika unijnego), chyba że otrzymali oni korzyści lub odszkodowanie oraz udzielono im opieki w tym państwie trzecim.

Może pojawić się pytanie, czy pasażerem podróżującym do UE z portu lotniczego w państwie trzecim przysługują prawa na mocy rozporządzenia w przypadku, gdy skorzystali oni już z następujących uprawnień w ramach przepisów dotyczących praw pasażerów obowiązujących w państwie trzecim:

- 1) korzyści (na przykład voucher podróżny) lub odszkodowania (którego kwota może się różnić od kwoty ustalonej w rozporządzeniu); oraz
- 2) opieki (np. posiłki, napoje, zakwaterowanie w hotelu oraz środki komunikacji).

W tym kontekście bardzo ważne jest słowo „oraz”. Na przykład jeżeli pasażer otrzymał tylko jedną formę pomocy z dwóch powyższych (np. korzyści i odszkodowanie zgodnie z pkt 1), nadal może się ubiegać o drugą formę pomocy (w tym przypadku o opiekę zgodnie z pkt 2).

Jeżeli pasażer otrzymał obie formy pomocy w miejscu rozpoczęcia podróży zgodnie z miejscowymi przepisami lub na zasadzie dobrowolności, nie może on się domagać jakichkolwiek dodatkowych praw wynikających z rozporządzenia. Jednakże Trybunał uznał<sup>(20)</sup>, iż nie można dopuścić do tego, by pasażer został pozbawiony przyznanej mu na mocy rozporządzenia ochrony jedynie ze względu na to, że może on skorzystać z  *pewnej*  formy odszkodowania w państwie trzecim. W tym względzie obsługujący przewoźnik lotniczy musi udowodnić, że odszkodowanie przyznane w państwie trzecim odpowiada celowi odszkodowania zagwarantowanego przez rozporządzenie lub że warunki, jakim podlegają odszkodowanie i pomoc oraz różne sposoby ich realizacji są równoważne warunkom i sposobom ustanowionym w rozporządzeniu.

## 2.2. Zakres przedmiotowy

### 2.2.1. Brak stosowania rozporządzenia do pasażerów śmigłowców

Zgodnie z art. 3 ust. 4 rozporządzenie ma zastosowanie jedynie do stałopłatów obsługiwanych przez licencjonowanego przewoźnika lotniczego, w związku z czym nie ma zastosowania do lotów śmigłowcem.

### 2.2.2. Brak stosowania rozporządzenia do pasażerów podróżujących bezpłatnie lub na podstawie taryfy zniżkowej, która nie jest bezpośrednio lub pośrednio dostępna powszechnie

Zgodnie z art. 3 ust. 3 rozporządzenie nie ma zastosowania do pasażerów podróżujących bezpłatnie lub na podstawie taryfy zniżkowej, która nie jest bezpośrednio lub pośrednio dostępna powszechnie. Przepisem tym objęte są specjalne taryfy oferowane przez przewoźników lotniczych ich personelowi. Natomiast, zgodnie z art. 3 ust. 3, rozporządzenie ma zastosowanie do pasażerów podróżujących na podstawie biletów wydanych jako nagrody w ramach programu lojalnościowego lub innego programu komercyjnego.

### 2.2.3. Stosowanie do obsługujących przewoźników lotniczych

Zgodnie z art. 3 ust. 5 obsługujący przewoźnik lotniczy jest zawsze odpowiedzialny za zobowiązania wynikające z rozporządzenia; odpowiedzialny nie jest na przykład inny przewoźnik lotniczy, który sprzedał bilet. Obsługujący przewoźnik lotniczy jest zdefiniowany w motywie 7.

### 2.2.4. Zdarzenia, do których stosuje się rozporządzenie

Rozporządzenie zapewnia ochronę pasażerów w przypadkach odmowy przyjęcia na pokład, odwołania, opóźnień i umieszczenia w klasie wyższej lub niższej. W poniższych sekcjach opisano te zdarzenia, jak również prawa przysługujące pasażerom w przypadku ich wystąpienia.

<sup>(18)</sup> Sprawa C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, pkt 40.

<sup>(19)</sup> Sprawa C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, pkt 53.

<sup>(20)</sup> Sprawa C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, pkt 28.

### 2.2.5. Brak stosowania rozporządzenia do podróży multimodalnych

Podróże multimodalne, czyli odbywane co najmniej dwoma środkami transportu w ramach jednej umowy przewozu jako takie nie są objęte rozporządzeniem. Więcej informacji na ten temat znajduje się w sekcji 6.

### 2.2.6. Zakres rozporządzenia w odniesieniu do dyrektywy w sprawie zorganizowanych podróży

Art. 3 ust. 6 i motyw 16 rozporządzenia stanowią, że ma ono również zastosowanie do lotów w ramach zorganizowanej wycieczki, z wyjątkiem przypadku, gdy zorganizowana wycieczka zostaje odwołana z przyczyn innych niż odwołanie lotu. Stwierdzono także, iż prawa przyznane na mocy niniejszego rozporządzenia nie naruszają praw przysługujących pasażerom na mocy dyrektywy w sprawie zorganizowanych podróży<sup>(21)</sup>. Podróżnym przysługują zatem zasadniczo prawa w odniesieniu do zarówno do organizatora zorganizowanej wycieczki na podstawie dyrektywy w sprawie zorganizowanych podróży, jak i obsługującego przewoźnika lotniczego na podstawie rozporządzenia. Art. 14 ust. 5 dyrektywy (UE) 2015/2302 w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, która będzie w pełni stosowana od dnia 1 lipca 2018 r., przewiduje również, że jakiegokolwiek prawo do rekompensaty lub obniżki ceny na mocy tej dyrektywy nie narusza praw podróźnych zgodnie z rozporządzeniem, lecz precyzuje, że rekompensata lub obniżka ceny przyznane na mocy rozporządzeń dotyczących praw pasażerów oraz na mocy tej dyrektywy są od siebie odliczane, aby uniknąć nadmiernej rekompensaty.

Jednak ani rozporządzenie, ani dyrektywa nie dotyczą kwestii, czy organizator zorganizowanej wycieczki lub obsługujący przewoźnik lotniczy musi ostatecznie ponosić koszt wspólnych zobowiązań<sup>(22)</sup>. Rozwiązanie tej kwestii będzie zatem zależeć od postanowień umownych między organizatorami i przewoźnikami oraz od właściwych krajowych ram prawnych. Wszelkie ustalenia dokonane w tym zakresie (w tym praktyczne ustalenia w celu uniknięcia nadmiernej rekompensaty) nie mogą mieć negatywnego wpływu na możliwość wystąpienia przez pasażera z roszczeniem do organizatora wycieczki zorganizowanej lub przewoźnika lotniczego i uzyskania odpowiednich świadczeń.

## 3. ZDARZENIA NADAJĄCE PRAWA NA PODSTAWIE ROZPORZĄDZENIA

### 3.1. Odmowa przyjęcia na pokład

#### 3.1.1. Pojęcie „odmowy przyjęcia na pokład”

Zgodnie z art. 2 lit. j) rozporządzenia „odmowa przyjęcia na pokład” nie obejmuje sytuacji, gdy istnieją uzasadnione przyczyny odmowy przewozu pasażerów danym lotem, chociaż stawili się oni do wejścia na pokład na czas; przyczyny te mogą obejmować np. zdrowie, wymogi bezpieczeństwa lub niewłaściwe dokumenty podróźne. Pojęcie „odmowy przyjęcia na pokład” obejmuje jednak nie tylko przypadki zawyżonej liczby rezerwacji, ale także odmowę przyjęcia na pokład z innych powodów, takich jak przyczyny operacyjne<sup>(23)</sup>.

W odniesieniu do podróży osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej poczyniono odesłanie do art. 4 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady<sup>(24)</sup> oraz odpowiednich wytycznych<sup>(25)</sup>, w których kwestie te są precyzowane w odpowiedzi na pytanie 4.

Jeżeli pasażerowi odmówiono przewozu w celu odbycia podróży powrotnej ze względu na fakt, że obsługujący przewoźnik lotniczy odwołał lot do miejsca docelowego i dokonał zmiany trasy pasażera na inny lot, stanowiłoby to odmowę przyjęcia na pokład i byłoby podstawą do uzyskania dodatkowego odszkodowania od obsługującego przewoźnika lotniczego.

Jeżeli pasażer, który posiada rezerwację obejmującą lot do miejsca docelowego oraz lot powrotny, nie został wpuszczony na pokład w celu odbycia podróży powrotnej ponieważ nie odbył pierwszego lotu, nie stanowi to odmowy przyjęcia na pokład w rozumieniu art. 2 lit. j). To samo dotyczy sytuacji, gdy pasażer, który posiada rezerwację na loty następujące po sobie nie został wpuszczony na pokład, ponieważ nie odbył poprzedniego lotu. Te dwie sytuacje zazwyczaj wynikają z warunków związanych z zakupionym biletom. Tego rodzaju praktyka może jednak być zakazana przez prawo krajowe. Jeśli pierwotny lot pasażera, który posiada potwierdzoną rezerwację jest opóźniony i pasażerowi

<sup>(21)</sup> Dyrektywa Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz.U. L 158 z 23.6.1990, s. 59). Dyrektywa ta zostaje uchylona z dniem 1 lipca 2018 r., kiedy to państwa członkowskie muszą stosować środki krajowe transponujące dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniającą rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylającą dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz.U. L 326 z 11.12.2015, s. 1). Odniesienie do dyrektywy 90/314/EWG w art. 3 ust. 6 rozporządzenia należy rozumieć jako odniesienie także do dyrektywy (UE) 2015/2302 zgodnie z art. 29 tej ostatniej.

<sup>(22)</sup> Jednak w odniesieniu do „Prawa do odszkodowania za poniesioną szkodę” zob. art. 13 rozporządzenia i art. 22 dyrektywy (UE) 2015/2302.

<sup>(23)</sup> Sprawa C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, pkt 26.

<sup>(24)</sup> 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. L 204 z 26.7.2006, s. 1).

<sup>(25)</sup> Dokument roboczy służb Komisji, wytyczne interpretacyjne dotyczące stosowania rozporządzenia (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, Bruksela, 11.6.2012, SWD(2012) 171 final.

zmieniono trasę na inny lot, nie stanowi to odmowy przyjęcia na pokład w rozumieniu art. 2 lit. j). Jeżeli pasażer podróżujący ze zwierzęciem domowym nie może odbyć lotu, ponieważ nie posiada odpowiedniej dokumentacji zwierzęcia, taka sytuacja również nie może stanowić odmowy przyjęcia na pokład. Jeżeli jednak pasażerowi odmówiono przyjęcia na pokład z powodu błędu popełnionego przez obsługę naziemną w trakcie kontroli dokumentów podróży (w tym wiz), stanowi to odmowę przyjęcia na pokład w rozumieniu art. 2 lit. j). Natomiast jeżeli przewoźnik lotniczy i jego załoga odmówi przyjęcia pasażera na pokład ze względów bezpieczeństwa w oparciu o uzasadnione podstawy, nie stanowi to odmowy przyjęcia na pokład zgodnie z art. 2 lit. j). Przewoźnicy lotniczy powinni w pełni wykorzystywać bazę danych Timatic IATA i zasięgać opinii organów publicznych (ambasad i ministerstw spraw zagranicznych) zainteresowanych państw w celu kontroli dokumentów podróży i wymogów wizowych dla państw przeznaczenia, tak aby uniknąć sytuacji, gdy pasażerom niesłusznie odmówiono wejścia na pokład. Państwa członkowskie powinny upewnić się, że udostępniają IATA/Timatic pełne i aktualne informacje dotyczące dokumentów podróży, w szczególności w zakresie wymogów wizowych lub zwolnienia z tych wymogów.

### 3.1.2. Prawa związane z odmową przyjęcia na pokład

Odmowa przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera uprawnia do odszkodowania określonego w art. 7 rozporządzenia, do wyboru między zwrotem kosztów biletu, zmianą planu podróży lub zmianą planu podróży na późniejszy termin, jak przewidziano w art. 8 oraz do „opieki” zgodnie z art. 9.

## 3.2. Odwołanie

### 3.2.1. Definicja odwołania

Art. 2 lit. l) rozporządzenia definiuje „odwołanie” jako nieodbycie się lotu, który był uprzednio planowany i na który zostało zarezerwowane przynajmniej jedno miejsce.

Odwołanie następuje co do zasady w razie odstąpienia od rozkładu pierwotnego lotu i dołączenia przez jego pasażerów do pasażerów lotu również przewidzianego w rozkładzie, niezależnie od lotu pierwotnego. Art. 2 lit. l) nie wymaga wyraźnej decyzji o odwołaniu lotu przez przewoźnika <sup>(26)</sup>.

Trybunał uznał <sup>(27)</sup> natomiast, że nie można co do zasady przyjąć, że miało miejsce opóźnienie lub odwołanie lotu na podstawie komunikatu „opóźniony” lub „odwołany” podanego na lotniskowej tablicy lotów lub informacji udzielonej przez personel przewoźnika lotniczego. Podobnie czynnika rozstrzygającego, że lot został odwołany, nie stanowi zasadniczo okoliczność, że pasażerowie odbierają swoje bagaże lub otrzymują nowe karty pokładowe. Wskazane okoliczności nie są bowiem związane z obiektywną charakterystyką lotu jako takiego i mogą wynikać z różnych czynników. Trybunał zwrócił uwagę na konkretne przypadki, gdzie zapowiedź lotu jako lot „opóźniony” lub „odwołany” można „przypisać” błędem w kwalifikacji lub specyfice konkretnego lotniska lub też mogą być podyktowane długością czasu oczekiwania i koniecznością spędzenia przez dany pasażerów nocy w hotelu”.

### 3.2.2. Rozróżnienie między odwołaniem a opóźnieniem

Bez uszczerbku dla pkt 3.3.1 poniżej, oraz w celu uniknięcia sytuacji, w której przewoźnicy lotniczy zapowiadają lot jako ciągle „opóźniony” zamiast „odwołany” za stosowne uznano podkreślenie rozróżnienia między „odwołaniem” a „opóźnieniem”. W praktyce, mimo że lot można zazwyczaj uznać za odwołany, jeżeli zmienia się jego numer, nie zawsze jest to decydującym kryterium. Przykładowo opóźnienie lotu może być tak duże, że odlot następuje dopiero następnego dnia i w związku z tym zostaje mu przypisany numer rejsu z adnotacją (np. XX 1234a zamiast XX 1234) dla odróżnienia od lotu o tym samym numerze rejsu wykonywanego kolejnego dnia. Jednak w tym przypadku lot może być nadal traktowany jako opóźniony, a nie jako odwołany. Należy to oceniać odrębnie dla każdego przypadku.

### 3.2.3. Przypadek statku powietrznego, który zawraca do swojego punktu odlotu

Pojęcie „odwołanie” określone w art. 2 lit. l) rozporządzenia obejmuje również przypadek, gdy statek powietrzny wystartował, lecz z jakiegokolwiek powodu był następnie zmuszony do powrotu do portu lotniczego odlotu, jeżeli pasażerowie tego statku powietrznego zostali przeniesieni na inny lot. Okoliczność, że start samolotu miał miejsce, lecz samolot następnie wrócił na lotnisko wylotu, nie osiągnąwszy miejsca docelowego wyznaczonego w ramach trasy, skutkuje tym, że pierwotnie planowany lot nie może zostać uznany za wykonany <sup>(28)</sup>.

### 3.2.4. Lot przekierowany

Lot przekierowany, gdzie pasażer ostatecznie przylatuje do portu lotniczego, który nie odpowiada portowi lotniczemu wskazanemu jako miejsce docelowe zgodnie z pierwotnym planem podróży pasażera należy traktować w taki sam sposób, jak odwołanie, chyba że:

- przewoźnik lotniczy zaproponował pasażerowi zmianę planu podróży na porównywalnych warunkach przewozu, w najwcześniejszym możliwym terminie, do portu lotniczego w pierwotnym miejscu docelowym lub do jakiegokolwiek miejsca docelowego uzgodnionego z pasażerem; w takim przypadku lot można ostatecznie uznać za opóźniony,

<sup>(26)</sup> Sprawa C-83/10, Sousa Rodríguez i in., ECLI:EU:C:2011:652, pkt 29.

<sup>(27)</sup> Sprawy połączone C-402/07 i C-432/07 Sturgeon i in., ECLI:EU:C:2009:716, pkt 37 i 38.

<sup>(28)</sup> Sprawa C-83/10, Sousa Rodríguez i in. ECLI:EU:C:2011:652, pkt 28.

— port lotniczy przylotu i port lotniczy pierwotnego miejsca docelowego obsługuje to samo miasto lub region, w którym to przypadku lot można ostatecznie uznać za opóźniony. W takim przypadku przez analogię zastosowanie ma art. 8 ust. 3.

### 3.2.5. Ciężar dowodu w przypadku odwołania

Art. 5 ust. 4 rozporządzenia nakłada na przewoźników lotniczych ciężar udowodnienia, czy i kiedy pasażerowie zostali indywidualnie poinformowani o odwołaniu ich lotu.

### 3.2.6. Prawa związane z odwołaniem

Odwołanie lotu daje prawo do zwrotu należności, zmiany planu podróży lub powrotu zgodnie z definicją w art. 8 rozporządzenia, prawo do „opieki” zdefiniowanej w art. 9 oraz, na podstawie art. 5 ust. 1 lit. c), prawo do „odszkodowania” zgodnie z art. 7. Podstawową zasadą art. 5 ust. 1 lit. c) jest konieczność wypłaty odszkodowania, jeżeli pasażer nie został poinformowany o odwołaniu z odpowiednim wyprzedzeniem.

Jednak odszkodowania nie trzeba wypłacać, jeżeli przewoźnik może dowieść, zgodnie z art. 5 ust. 3, że odwołanie jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków<sup>(29)</sup>.

## 3.3. Opóźnienie

### 3.3.1. Opóźnienie wylotu

Zgodnie z art. 6 ust. 1 rozporządzenia, jeżeli lot jest opóźniony, pasażerowie, których dotyczy to opóźnienie, mają prawo do „opieki” zgodnie z art. 9 oraz do zwrotu należności i lotu powrotnego zgodnie z art. 8 ust. 1 lit. a). Podstawową zasadą art. 6 ust. 1 jest zależność tych praw od długości opóźnienia oraz długości trasy. W tym względzie należy zauważyć, że prawo do zmiany planu podróży zgodnie z art. 8 ust. 1 lit. b) nie jest objęte zakresem art. 6 ust. 1, ponieważ można uznać, że przewoźnik lotniczy próbuje w pierwszej kolejności zająć się przyczyną opóźnienia w celu zminimalizowania niedogodności dla pasażerów.

### 3.3.2. „Duże opóźnienie” w momencie przylotu

Trybunał orzekł, że opóźnienie przylotu wynoszące co najmniej trzy godziny przyznaje te same prawa w zakresie odszkodowania, co odwołanie<sup>(30)</sup> (więcej informacji zob. pkt 4.4.5 dotyczący odszkodowania).

### 3.3.3. Pomiar opóźnienia w momencie przylotu i koncepcja czasu przylotu

Trybunał stwierdził, że pojęcie „czas przylotu”, służące do ustalenia długości opóźnienia, jakiemu podlegają pasażerowie lotu, którego przylot jest opóźniony, oznacza moment, w którym co najmniej jedne z drzwi samolotu otwierają się, przy założeniu, że w owym momencie pasażerowie mają prawo opuścić maszynę<sup>(31)</sup>. Komisja uważa, że obsługujący przewoźnik lotniczy powinien rejestrować czas przylotu na podstawie np. oświadczenia podpisanego przez załogę lotniczą lub agenta obsługi naziemnej. Czas przylotu powinien zostać przekazany bezpłatnie na żądanie krajowemu organowi odpowiedzialnemu za egzekwowanie przepisów i pasażerom w przypadku gdy obsługujący przewoźnik lotniczy powołuje się na czas przylotu jako dowód zgodności z rozporządzeniem.

## 3.4. Umieszczenie w klasie wyższej lub niższej

### 3.4.1. Definicja umieszczenia w klasie wyższej lub niższej

Umieszczenie w klasie wyższej lub niższej jest określone odpowiednio w art. 10 ust. 1 i 2 rozporządzenia.

### 3.4.2. Prawa związane z umieszczeniem w klasie wyższej lub niższej

W przypadku umieszczenia w klasie wyższej przewoźnik lotniczy nie może domagać się jakiegokolwiek dodatkowej zapłaty. W przypadku umieszczenia w klasie niższej zgodnie z art. 10 ust. 2 lit. a)–c) rozporządzenia przyznaje się rekompensatę w postaci zwrotu odsetka ceny biletu.

Definicja umieszczenia w klasie niższej (lub wyższej) odnosi się do klasy przewozu, na którą został wykupiony bilet, a nie do wszelkich korzyści oferowanych w ramach programu lojalnościowego lub innego programu komercyjnego oferowanego przez przewoźnika lotniczego lub organizatora wycieczek.

<sup>(29)</sup> Nadzwyczajne okoliczności zostały omówione w sekcji 5.

<sup>(30)</sup> Sprawy połączone C-402/07 i C-432/07, Sturgeon i in. ECLI:EU:C:2009:716, pkt 69. Zob. również sprawy połączone C-581/10 i C-629/10, Nelson i in. ECLI:EU:C:2012:657, pkt 40, i sprawa C-413/11, Germanwings, ECLI:EU:C:2013:246, pkt 19.

<sup>(31)</sup> Sprawa C-452/13, Germanwings, ECLI:EU:C:2014:2141, pkt 27.

## 4. PRAWA PASAŻERÓW

### 4.1. Prawo do informacji

#### 4.1.1. Ogólne prawo do informacji

Art. 14 ust. 1 rozporządzenia doprecyzowuje tekst informacji umieszczonej w punkcie odpraw w miejscu widocznym dla pasażerów. Informacja ta powinna być pokazana w formie fizycznej lub elektronicznej, w możliwie jak największej liczbie odpowiednich języków. Informację tę należy zamieścić nie tylko w punkcie odpraw w porcie lotniczym, ale również w punktach samoobsługi w porcie lotniczym i w internecie.

Ponadto, jeżeli przewoźnik lotniczy podaje pasażerom częściowe, wprowadzające w błąd lub złe informacje o ich prawach, indywidualnie lub w sposób ogólny, poprzez reklamy w mediach lub publikacje na swojej stronie internetowej, należy to uznać za naruszenie rozporządzenia zgodnie z art. 15 ust. 2 w związku z motywem 20 i może to również stanowić nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd praktykę handlową stosowaną przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów zgodnie z dyrektywą 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady <sup>(32)</sup>.

#### 4.1.2. Informacje, które należy przekazać w przypadku opóźnienia

Art. 14 ust. 2 rozporządzenia stanowi, że obsługujący przewoźnik lotniczy, który odmawia przyjęcia na pokład lub odwołuje lot, wręcza każdemu pasażerowi, którego to dotyczy pisemną informację o przepisach na temat odszkodowania i pomocy. Ponadto stwierdza się, że przewoźnik „wręcza również odpowiednią informację każdemu pasażerowi dotkniętemu opóźnieniem o co najmniej dwie godziny”. Wymóg wręczenia pasażerom, których to dotyczy, szczegółowego pisemnego wyjaśnienia ich praw odnosi się zatem wyraźnie do przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania i opóźnienia. Biorąc jednak pod uwagę, że opóźnienia mogą zaistnieć w miejscu wylotu, ale mogą również wystąpić w miejscu docelowym, obsługujący przewoźnicy powinni również starać się informować pasażerów dotkniętych opóźnieniem wynoszącym co najmniej trzy godziny w ostatecznym miejscu docelowym. Tylko w ten sposób wszyscy pasażerowie są należycie poinformowani zgodnie z wyraźnym wymogiem art. 14 ust. 2 <sup>(33)</sup>. Takie podejście jest w pełni zgodne z wyrokiem Trybunału w sprawie *Sturgeon* <sup>(34)</sup>, w którym stwierdzono, że pasażerów lotów opóźnionych o co najmniej trzy godziny można traktować jak pasażerów odwołanych lotów oraz że mogą oni powoływać się na prawo do odszkodowania przewidziane w art. 7 tego rozporządzenia.

Obowiązek ten pozostaje bez uszczerbku dla wymogów określonych w innych przepisach prawa unijnego, w szczególności w art. 8 ust. 2 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE <sup>(35)</sup> oraz w art. 7 ust. 4 dyrektywy 2005/29/WE dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych. Pominięcie istotnych informacji oraz podawanie wprowadzających w błąd informacji dotyczących praw pasażerów może również stanowić nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd praktykę handlową stosowaną przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów zgodnie z dyrektywą 2005/29/WE dotyczącą nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym.

### 4.2. Prawo do zwrotu należności, zmiany planu podróży lub zmiany rezerwacji w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania

Art. 8 ust. 1 rozporządzenia nakłada na przewoźników lotniczych obowiązek zapewnienia pasażerom potrójnego wyboru między (i) zwrotem ceny biletu <sup>(36)</sup> oraz, w przypadku połączeń, lotem powrotnym do portu lotniczego odlotu w najwcześniejszym możliwym terminie; (ii) zmianą planu podróży do miejsca docelowego w najwcześniejszym możliwym terminie lub (iii) zmianą planu podróży w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera, w porównywalnych warunkach przewozu, z zastrzeżeniem dostępności wolnych miejsc. Co do zasady, kiedy pasażer został poinformowany o odwołaniu lotu, a informacja o dostępnych możliwościach wyboru została mu podana w sposób prawidłowy, wyboru, o którym mowa w art. 8 ust. 1, dokonuje się jednorazowo. W takich przypadkach, kiedy pasażer wybrał jedną z trzech opcji określonych w art. 8 ust. 1 lit. a), b) lub c), przewoźnik lotniczy nie ma już żadnych zobowiązań związanych z pozostałymi dwoma opcjami. Niemniej jednak nadal może mieć zastosowanie obowiązek odszkodowania zgodnie z art. 5 ust. 1 lit. c), w związku z art. 7.

<sup>(32)</sup> Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywę 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”) (Dz.U. L 149 z 11.6.2005, s. 22).

<sup>(33)</sup> Informacje udzielane pasażerom w odniesieniu do wykazu krajowych organów egzekwowania prawa w UE mogą odnosić się do strony internetowej Komisji, która zawiera wszystkie dane kontaktowe krajowych organów egzekwowania.

<sup>(34)</sup> Sprawy połączone C-402/07 i C-432/07 *Sturgeon i in.*, ECLI:EU:C:2009:716, pkt 69.

<sup>(35)</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U. L 304 z 22.11.2011, s. 64).

<sup>(36)</sup> Zwrotu kosztu biletu dokonuje się za część niezrealizowanej podróży oraz za część już zrealizowaną, jeżeli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży pasażera. Zasadniczo, jeżeli pasażer postanowi wrócić do portu lotniczego odlotu, część lub części podróży już dokonane są bezcelowe w stosunku do pierwotnego planu podróży.

Przewoźnik lotniczy powinien jednocześnie zaoferować wybór między zwrotem kosztów biletu, a zmianą planu podróży. W przypadku lotów łączonych przewoźnik lotniczy powinien jednocześnie zaoferować wybór między zwrotem kosztów biletu i lotem powrotnym do portu lotniczego wylotu oraz zmianą planu podróży. Przewoźnik lotniczy musi ponieść koszty zmiany planu podróży lub lotu powrotnego oraz dokonać zwrotu kosztów lotu poniesionych przez pasażera w przypadku, gdy przewoźnik lotniczy nie wypełnił swojego obowiązku zaoferowania zmiany planu podróży lub powrotu na porównywalnych warunkach przewozu w najwcześniejszym możliwym terminie. Jeśli przewoźnik lotniczy nie oferuje wyboru między zwrotem kosztów biletu, zmianą planu podróży oraz w przypadku lotów łączonych, zwrotem kosztów i lotem powrotnym do portu lotniczego wylotu i zmianą planu podróży, ale decyduje jednostronnie o dokonaniu zwrotu kosztów pasażerowi, ten ostatni jest uprawniony do zwrotu różnicy ceny za nowy bilet na porównywalnych warunkach przewozu.

Jednakże jeżeli przewoźnik lotniczy może wykazać, że w momencie gdy pasażer zgodził się na podanie swoich danych kontaktowych, przewoźnik skontaktował się z pasażerem i próbował udzielić mu pomocy zgodnie z art. 8, ale pasażer powziął własne działania w zakresie pomocy lub zmiany planu podróży, wtedy przewoźnik lotniczy może stwierdzić, że nie jest odpowiedzialny za wszelkie dodatkowe koszty poniesione przez pasażera, i może zdecydować o niedokonaniu zwrotu kosztów.

Jeżeli pasażerom oferuje się możliwość kontynuacji podróży lub zmiany trasy, zapewnione muszą być „porównywalne warunki przewozu”. Porównywalność warunków przewozu zależy od szeregu czynników i należy ją oceniać oddzielnie dla każdego przypadku. W zależności od okoliczności zalecane są następujące dobre praktyki:

- jeśli to możliwe, pasażerom nie należy oferować przewozów niższej klasy w stosunku do klasy rezerwacji (w przypadku umieszczenia w klasie niższej, zastosowanie ma odszkodowanie przewidziane w art. 10),
- zmiana planu podróży powinna być oferowana bez dodatkowych kosztów dla pasażera, nawet gdy przy zmianie planu podróży korzysta się z innego przewoźnika lotniczego lub innego rodzaju transportu lub wyższej klasy lub ceny wyższej niż pierwotna,
- o ile to możliwe, pasażer nie powinien być zmuszony dodatkowo przesiadać się,
- w przypadku korzystania z usług innego przewoźnika lotniczego lub alternatywnego środka transportu w części podróży nieukończonych zgodnie z planem, łączny czas podróży powinien być w miarę możliwości rozsądnie najbliższy planowemu czasowi pierwotnej podróży w tej samej lub wyższej klasy przewozu, jeżeli zajdzie taka potrzeba,
- jeżeli dostępne jest kilka lotów w podobnych terminach, pasażerowie mający prawo do zmiany planu podróży powinni przyjąć ofertę zmiany przedstawioną przez przewoźnika, w tym w odniesieniu do przewoźników współpracujących z obsługującym przewoźnikiem lotniczym,
- jeżeli w pierwotnej podróży zarezerwowano pomoc dla osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej, pomoc powinna być również dostępna na alternatywnej trasie.

Jeżeli lot zgodnie ze zmienionym planem podróży, przyjęty na podstawie art. 8 ust. 1 lit. b) lub c), również zostanie odwołany lub jego przylot zostanie opóźniony, stosują się do niego nowe prawa w zakresie odszkodowania zgodnie z art. 7 (zob. pkt 4.4.11). Komisja zaleca, aby pasażerom wyraźnie przedstawiono możliwe opcje w przypadku konieczności świadczenia pomocy.

Jeżeli pasażer zarezerwował lot do miejsca docelowego i lot powrotny oddzielnie u różnych przewoźników lotniczych i lot do miejsca docelowego został odwołany, zwrot należy się wyłącznie dla tego lotu. Jednak w przypadku dwóch lotów, które stanowią część tej samej umowy, lecz są eksploatowane przez różnych przewoźników lotniczych, oprócz prawa do odszkodowania od obsługującego przewoźnika lotniczego, w przypadku odwołania lotu do miejsca docelowego pasażerowie powinni mieć wybór między dwoma opcjami: (i) zwrot kosztów biletu (tj. obu lotów) lub (ii) zmiana planu podróży na inny lot do miejsca docelowego.

#### **4.3. Prawo do opieki w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lub opóźnienia w miejscu wylotu**

##### **4.3.1. Pojęcie prawa do opieki**

Prawo do opieki kończy się w momencie, gdy pasażer, którego dotyczy odmowa przyjęcia na pokład, odwołanie lub opóźnienie w miejscu wylotu uzgodni z przewoźnikiem lotniczym zmianę planu podróży w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera (art. 8 ust. 1 lit. c)). Prawo do opieki utrzymuje się tylko tak długo, jak długo pasażerowie muszą czekać na zmianę planu podróży, w porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w najwcześniejszym możliwym terminie (art. 8 ust. 1 lit. b)) lub na lot powrotny (art. 8 ust. 1 lit. a) tiret drugie).

##### **4.3.2. Zapewnianie posiłków, napojów i zakwaterowania**

Celem rozporządzenia jest odpowiednie zaspokojenie potrzeb pasażerów oczekujących na lot powrotny lub zmianę planu podróży. Zakres właściwej pomocy musi być oceniany indywidualnie w poszczególnych przypadkach, z należytym uwzględnieniem potrzeb pasażerów w odpowiednich okolicznościach i zasady proporcjonalności (tj. odpowiednio do czasu oczekiwania). Cena zapłacona za bilet lub tymczasowy charakter niedogodności nie powinny mieć wpływu na prawo do opieki.

W odniesieniu do art. 9 ust. 1 lit. a) (posiłki i napoje) Komisja uważa, że wyrażenie „w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania” oznacza, że obsługujący przewoźnik lotniczy powinien zapewnić pasażerom opiekę odpowiednią do spodziewanego czasu opóźnienia oraz pory dnia (lub nocy), w tym w porcie lotniczym transferu w przypadku lotów łączonych, tak aby jak najbardziej ograniczyć niedogodności doznane przez pasażerów, pamiętając jednocześnie o zasadzie proporcjonalności. Szczególną uwagę należy zwrócić na potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz dzieci podróżujących bez dorosłych opiekunów.

Ponadto pasażerom należy zaproponować bezpłatną opiekę w jasny i przystępny sposób, w tym za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, o ile pasażerowie zgodzili się podać swoje dane osobowe. W przeciwnym wypadku pasażerowie powinni zgłosić się do obsługującego przewoźnika lotniczego w razie zakłóceń w podróży. Oznacza to, że pasażerowie nie powinni być zmuszeni do samodzielnego organizowania pomocy, na przykład znalezienia i opłacenia zakwaterowania czy żywności. Wprost przeciwnie – obsługujący przewoźnik lotniczy ma obowiązek aktywnie oferować opiekę. Obsługujący przewoźnicy lotniczy powinni również w miarę możliwości zapewnić dostępność zakwaterowania dla osób niepełnosprawnych i ich psów przewodników.

Jeżeli jednak nie zaoferowano opieki, choć należało to zrobić, pasażerowie, którzy musieli opłacać posiłki i napoje, zakwaterowanie w hotelu oraz transport pomiędzy portem lotniczym a miejscem zakwaterowania lub usługi telekomunikacyjne, mogą uzyskać od przewoźnika lotniczego zwrot poniesionych kosztów, jeżeli były one niezbędne, odpowiednio i rozsądne <sup>(37)</sup>.

Jeżeli pasażer odrzuci rozsądną ofertę przewoźnika lotniczego, która musi zostać przedstawiona na podstawie art. 9 oraz samodzielnie zorganizuje pomoc, przewoźnik lotniczy nie jest zobowiązany do zwrotu kosztów poniesionych przez pasażera, o ile nie zostało inaczej przewidziane w prawie krajowym lub uzgodnione z wyprzedzeniem przez przewoźnika lotniczego, a w każdym przypadku nie należy przekroczyć wspomnianej powyżej kwoty „rozsądnej oferty”, tak aby zapewnić równe traktowanie pasażerów. Pasażerowie powinni również zachować wszystkie pokwitowania zapłaty dotyczące poniesionych kosztów. Niemniej jednak pasażerowie nie są uprawnieni do odszkodowania za szkodę poniesioną z powodu braku opieki, jeśli nie ponieśli kosztów.

W każdym przypadku, pasażerowie, którzy uważają, że powinni dostać zwrot większej kwoty poniesionych kosztów lub uzyskać odszkodowanie z tytułu szkody poniesionej w wyniku opóźnienia, w tym wydatków, zachowują prawo do uzasadnienia swoich roszczeń na podstawie postanowień konwencji montrealskiej, a także art. 3 rozporządzenia (WE) nr 2027/97 oraz do pozwania przewoźnika lotniczego do sądu krajowego lub też do zwrócenia się do właściwego krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie prawa. W niektórych państwach członkowskich pasażerowie mogą być zmuszeni do zwrócenia się do podmiotów ds. alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich (zob. pkt 7.3 poniżej).

Należy pamiętać, że zgodnie z motywem 18 rozporządzenia, opieka może zostać ograniczona lub zaniechana, jeżeli jej zapewnienie mogłoby spowodować dalsze opóźnienie pasażerów oczekujących na alternatywny lub opóźniony lot. W przypadku gdy lot jest opóźniony późnym wieczorem, ale można spodziewać się, że odleci w ciągu kilku następujących godzin; a dla którego opóźnienie byłoby znacznie dłuższe, jeśli pasażerowie zostaliby zakwaterowani w hotelach, a następnie przywiezieni na lotnisko w środku nocy, przewoźnik powinien mieć możliwość odmowy zapewnienia takiej opieki. Podobnie jeśli przewoźnik ma właśnie rozdać talony na posiłki i napoje, ale zostaje poinformowany, że samolot jest gotowy do przyjęcia pasażerów na pokład, przewoźnik powinien mieć możliwość odmowy zapewnienia takiej opieki. Poza powyższymi przypadkami Komisja jest zdania, że ograniczenie to powinno mieć zastosowanie tylko w wyjątkowych przypadkach, ponieważ należy dołożyć wszelkich starań, aby ograniczyć niedogodności doznane przez pasażerów.

Prawo opieki na mocy rozporządzenia pozostaje bez uszczerbku dla obowiązków organizatorów wycieczek zorganizowanych na mocy przepisów dotyczących zorganizowanych podróży.

#### 4.3.3. *Opieka w nadzwyczajnych okoliczności lub w przypadku zdarzeń nadzwyczajnych*

Zgodnie z rozporządzeniem przewoźnik lotniczy jest zobowiązany do wypełnienia obowiązku sprawowania opieki, nawet gdy odwołanie lotu jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, czyli okoliczności, których nie można było uniknąć nawet przy podjęciu wszelkich racjonalnych środków. Rozporządzenie nie zawiera żadnych wskazań pozwalających wnioskować, że dopuszcza ono poza „nadzwyczajnymi okolicznościami”, o których mowa w art. 5 ust. 3 omawianego rozporządzenia, oddzielną kategorię zdarzeń „szczególnie nadzwyczajnych”, które skutkowałyby zwolnieniem przewoźnika lotniczego ze wszystkich obowiązków, w tym tych istniejących na podstawie art. 9 rozporządzenia, nawet w długim okresie, zwłaszcza że w takich okolicznościach pasażerowie znajdują się w szczególnie trudnej sytuacji <sup>(38)</sup>.

W przypadku wystąpienia zdarzeń nadzwyczajnych celem rozporządzenia jest zagwarantowanie odpowiedniej opieki, w szczególności pasażerom oczekującym na zmianę planu podróży zgodnie z art. 8 ust. 1 lit. b). Nie należy jednak nakładać sankcji na linie lotnicze, które mogą udowodnić, że dołożyły wszelkich starań, aby wywiązać się ze

<sup>(37)</sup> Sprawa C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, pkt 66.

<sup>(38)</sup> Sprawa C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, pkt 30.

swoich zobowiązań wynikających z rozporządzenia, biorąc pod uwagę szczególne okoliczności związane z wydarzeniami oraz zasadę proporcjonalności. Krajowe organy wykonawcze powinny jednak stosować sankcje, jeżeli uznają, że przewoźnik lotniczy wykorzystał takie wydarzenia w celu uchylenia się od wywiązania się ze zobowiązań wynikających z rozporządzenia.

#### 4.4. **Prawo do odszkodowania w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania, opóźnienia w miejscu przylotu, zmiany trasy i rekompensata za umieszczenie w klasie niższej**

##### A. **Odszkodowanie w przypadku odmowy przyjęcia na pokład**

###### 4.4.1. *Odszkodowanie, odmowa przyjęcia na pokład i okoliczności nadzwyczajne*

Art. 2 lit. j) i art. 4 ust. 3 rozporządzenia należy interpretować w ten sposób, że odszkodowanie jest zawsze należne w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, a przewoźnicy lotniczy nie mogą skutecznie uzasadniać odmowy przyjęcia pasażera na pokład ani też zostać zwolnieni z obowiązku wypłacenia odszkodowania pasażerom, powołując się na nadzwyczajne okoliczności<sup>(39)</sup>.

###### 4.4.2. *Odszkodowanie, odmowa przyjęcia na pokład i loty łączone*

Pasażerom lotów łączonych należy się odszkodowanie, gdy w ramach jednej umowy przewozu obejmującej trasę lotów bezpośrednio łączonych i jedną odprawę, przewoźnik lotniczy odmawia przyjęcia na pokład niektórych pasażerów z tego powodu, że pierwszy lot objęty rezerwacją doznał opóźnienia, za które winę ponosi ów przewoźnik, który błędnie przewidział, że pasażerowie ci nie stawią się we właściwym czasie do wejścia na pokład celem odbycia drugiego lotu<sup>(40)</sup>. Natomiast jeżeli pasażerowie mają dwa odrębne bilety na dwa następujące po sobie loty, a opóźnienie pierwszego lotu uniemożliwia odprawę w odpowiednim czasie do następnego lotu, w takim przypadku przewoźnicy lotniczy nie są zobowiązani do wypłaty odszkodowania. Jednak jeżeli opóźnienie pierwszego lotu wynosi ponad trzy godziny, pasażer może być uprawniony do odszkodowania od przewoźnika obsługującego ten pierwszy lot.

###### 4.4.3. *Wysokość odszkodowania*

Wysokość odszkodowania oblicza się zgodnie z art. 7 ust. 1 rozporządzenia. Może ona zostać obniżona o 50 %, jeżeli spełnione są warunki określone w art. 7 ust. 2.

##### B. **Odszkodowanie w przypadku odwołania**

###### 4.4.4. *Przypadek ogólny*

Odszkodowanie jest należne w przypadku odwołania, zgodnie z warunkami określonymi w art. 5 ust. 1 lit. c) rozporządzenia, chyba że odwołanie jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków, zgodnie z art. 5 ust. 3 (w odniesieniu do nadzwyczajnych okoliczności, zob. sekcja 5).

###### 4.4.5. *Wysokość odszkodowania*

Wysokość odszkodowania oblicza się zgodnie z art. 7 ust. 1 rozporządzenia. Może ona zostać obniżona o 50 %, jeżeli spełnione są warunki określone w art. 7 ust. 2.

##### C. **Odszkodowanie w przypadku opóźnienia**

###### 4.4.6. *„Duże opóźnienie” w momencie przylotu*

Jeśli chodzi o „duże opóźnienia”, Trybunał orzekł, że pasażerowie, których lot został odwołany, oraz pasażerowie, których lot jest opóźniony, ponoszą analogiczną szkodę, polegającą na stracie czasu<sup>(41)</sup>. W oparciu o zasadę równego traktowania, pasażerowie, którzy dotarli do miejsca docelowego z opóźnieniem wynoszącym co najmniej trzy godziny, mają prawo do takiego samego odszkodowania (art. 7), co pasażerowie, których lot został odwołany. Trybunał oparł swoje orzeczenie w znacznej mierze na art. 5 ust. 1 lit. c) ppkt (iii) rozporządzenia, w którym prawodawca Unii opisuje konsekwencje prawne, w tym prawo do odszkodowania dla pasażerów, których lot został odwołany, i którym nie zaoferowano zmiany planu podróży umożliwiającej im wylot nie więcej niż godzinę przed planowym czasem odlotu i dotarcie do ich miejsca docelowego najwyżej dwie godziny po planowym czasie przylotu. Trybunał wywnioskował na tej podstawie, że prawo do odszkodowania przewidziane w art. 7 rozporządzenia ma na celu zadośćuczynienie za stratę czasu wynoszącą co najmniej trzy godziny. Takie opóźnienie nie daje jednak pasażerom prawa do odszkodowania, jeżeli przewoźnik lotniczy jest w stanie dowieść, że duże opóźnienie lotu jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków<sup>(42)</sup> (w odniesieniu do nadzwyczajnych okoliczności, zob. sekcja 5).

<sup>(39)</sup> Sprawa C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, pkt 40.

<sup>(40)</sup> Case C-321/11, Rodríguez Cachafeiro i Martínez-Reboredo Varela Villamor, ECLI:EU:C:2012:609, pkt 36.

<sup>(41)</sup> Sprawy połączone C-402/07 i C-432/07 Sturgeon i in., ECLI:EU:C:2009:716, pkt 54.

<sup>(42)</sup> Sprawy połączone C-402/07 i C-432/07 Sturgeon i in., ECLI:EU:C:2009:716, pkt 69.

#### 4.4.7. Odszkodowanie za opóźnienie przylotu w przypadku lotów łączonych

Trybunał<sup>(43)</sup> jest zdania, że opóźnienie należy oceniać do celów odszkodowania przewidzianego w art. 7 rozporządzenia, w odniesieniu do planowego czasu przylotu pasażera do miejsca docelowego w rozumieniu art. 2 lit. h) rozporządzenia, które w przypadku lotów łączonych należy rozumieć jako miejsce lądowania ostatniego lotu danego pasażera.

Zgodnie z art. 3 ust. 1 lit. a) pasażerowie przylatujący z portu lotniczego znajdującego się na terytorium państwa członkowskiego, którzy utracili połączenie wewnątrz UE lub poza UE, powinni mieć prawo do odszkodowania, jeżeli dotarli do miejsca docelowego z opóźnieniem większym niż trzy godziny. To czy przewoźnik obsługujący loty łączone jest przewoźnikiem unijnym lub spoza UE nie ma znaczenia.

W przypadku pasażerów odlatujących z portu lotniczego w państwie nienależącym do UE do portu lotniczego znajdującego się na terytorium państwa członkowskiego jako miejsca docelowego, zgodnie z art. 3 ust. 1 lit. b), lotami bezpośrednio łączonymi obsługiwanymi kolejno przez przewoźników spoza UE i z UE lub wyłącznie przez przewoźników z UE, prawo do odszkodowania w przypadku dużego opóźnienia w momencie przylotu do miejsca docelowego należy oceniać wyłącznie w odniesieniu do lotów obsługiwanych przez przewoźników z UE.

Spóźnienie się na połączenie z powodu znacznych opóźnień przy kontroli bezpieczeństwa lub nieprzestrzegania przez pasażera czasu wejścia na pokład lotu w porcie lotniczym transferu nie daje prawa do odszkodowania.

#### 4.4.8. Odszkodowania za opóźnienie przylotu, gdy pasażer akceptuje lot do lotniska alternatywnego w stosunku do lotniska objętego rezerwacją

W takim przypadku należy się odszkodowanie. Czas przylotu stosowany do obliczenia opóźnienia jest rzeczywistym czasem przybycia do portu lotniczego, pierwotnie uwzględnionego w rezerwacji lub do innego pobliskiego miejsca uzgodnionego z pasażerem zgodnie z art. 8 ust. 3 rozporządzenia. Koszty transportu z alternatywnego portu lotniczego do portu lotniczego objętego pierwotną rezerwacją lub innego pobliskiego miejsca uzgodnionego z pasażerem powinien ponieść obsługujący przewoźnik lotniczy.

#### 4.4.9. Wysokość odszkodowania

Jeśli opóźnienie w momencie przylotu wynosi mniej niż cztery godziny w przypadku podróży powyżej 3 500 km z portu lotniczego znajdującego się poza UE, odszkodowanie można zmniejszyć o 50 % i wynosi ono zatem 300 EUR<sup>(44)</sup> w zastosowaniu art. 7 ust. 2 rozporządzenia.

#### 4.4.10. Obliczanie odległości w oparciu o „podróż” w celu ustalenia odszkodowania w przypadku dużego opóźnienia w miejscu docelowym.

W sprawie *Folkerts*<sup>(45)</sup> Trybunał wyraźnie odniósł się do pojęcia „podróż” składającej się z wielu lotów łączonych. „Miejsce docelowe” zostało zdefiniowane w art. 2 lit. h) rozporządzenia jako miejsce lądowania określone na bilecie przedstawionym na stanowisku kontrolnym lub, w przypadku lotów łączonych, miejsce lądowania ostatniego lotu. Zgodnie z art. 7 ust. 4 rozporządzenia, odległość, na podstawie której ustala się odszkodowanie w przypadku dużego opóźnienia w miejscu docelowym powinna opierać się na długości „ortodromy” między miejscem wylotu a miejscem docelowym, tzn. na „podróż”, a nie na dodaniu długości „ortodrom” między poszczególnymi odpowiednimi lotami łączonymi składającymi się na „podróż”.

### D. **Rekompensata w przypadku umieszczenia w klasie niższej**

#### 4.4.11. Wyliczanie kwoty

Zgodnie z art. 10 rozporządzenia, zwrot jest wypłacany wyłącznie za lot, w którym pasażer został umieszczony w klasie niższej, a nie za całą podróż wchodzącą w skład jednego biletu, która może obejmować dwa lub więcej lotów łączonych. Wspomnianą powyżej rekompensatę należy wypłacić w przeciągu siedmiu dni.

## 5. NADZWYCZAJNE OKOLICZNOŚCI

### 5.1. Zasada

Zgodnie z art. 5 ust. 3 rozporządzenia przewoźnik lotniczy jest zwolniony z obowiązku wypłacenia odszkodowania w przypadku odwołania lotu lub opóźnienia przylotu, jeśli potrafi wykazać, że odwołanie lub opóźnienie lotu jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć nawet przy podjęciu wszelkich racjonalnych środków.

<sup>(43)</sup> Sprawa C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, pkt 47.

<sup>(44)</sup> Sprawy połączone C-402/07 i C-432/07 *Sturgeon i in.*, ECLI:EU:C:2009:716, pkt 63.

<sup>(45)</sup> Sprawa C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, pkt 18.

W celu uzyskania zwolnienia z obowiązku wypłaty odszkodowania przewoźnik musi zatem jednocześnie wykazać:

- istnienie nadzwyczajnych okoliczności i związek między zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności a opóźnieniem lub odwołaniem, oraz
- fakt, że takiego opóźnienia lub odwołania nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków.

Dane nadzwyczajne okoliczności mogą prowadzić do więcej niż jednego odwołania lub opóźnienia w miejscu docelowym, tak jak w przypadku decyzji kierownictwa lotów (decyzji dotyczącej zarządzania ruchem lotniczym), o której mowa w motywie 15 rozporządzenia.

Jako odstępstwo od zasady ogólnej, tj.: wypłata odszkodowania odzwierciedla cel ochrony konsumentów, należy je interpretować w sposób ścisły<sup>(46)</sup>. Zatem wszelkie nadzwyczajne okoliczności towarzyszące zdarzeniu, takie jak te wymienione w motywie 14 nie muszą koniecznie stanowić okoliczności uzasadniających zwolnienie z obowiązku wypłacenia odszkodowania, ale wymagają oceny w każdym konkretnym przypadku<sup>(47)</sup>. Ponadto w przypadku problemów technicznych nadzwyczajne okoliczności muszą odnosić się do zdarzenia, które spełnia dwa warunki łączne: po pierwsze, nie wpisuje się w ramy normalnego wykonywania działalności danego przewoźnika lotniczego; po drugie, jest ono poza skuteczną kontrolą tego przewoźnika ze względu na swój charakter lub źródło<sup>(48)</sup>.

Przewoźnicy mogą dostarczyć jako dowód wewnętrzne wyciągi z dzienników pokładowych lub sprawozdań dotyczących incydentów lub zewnętrzne dokumenty i oświadczenia. W przypadku odesłania do takich dowodów w swej odpowiedzi do pasażera lub do krajowego organu, powinny one również zostać im przekazane. Jeżeli przewoźnik lotniczy powołuje się na nadzwyczajne okoliczności, takie dowody powinny być dostarczane bezpłatnie przez przewoźnika lotniczego krajowemu organowi odpowiedzialnemu za egzekwowanie przepisów i pasażerom zgodnie z krajowymi przepisami o dostępie do dokumentów.

## 5.2. Usterki techniczne

Trybunał<sup>(49)</sup> wyjaśnił ponadto, że problem techniczny, wykryty podczas obsługi technicznej statku powietrznego lub z powodu braku takiej obsługi nie może stanowić „nadzwyczajnych okoliczności”. Trybunał jest zdania, że nawet jeżeli problem techniczny, który wystąpił nieoczekiwanie, nie wynika ze złej konserwacji i nie został wykryty podczas rutynowej obsługi technicznej, taki problem techniczny nie wchodzi w zakres pojęcia „nadzwyczajne okoliczności”, gdy wpisuje się w ramy normalnego wykonywania działalności przewoźnika lotniczego. Na przykład awaria spowodowana przedwczesną usterką niektórych komponentów statku powietrznego może stanowić nieprzewidywalne wydarzenie. Niemniej jednak taka awaria jest nieodłącznie związana z bardzo skomplikowanym systemem funkcjonowania statku powietrznego, który jest użytkowany przez przewoźnika lotniczego w warunkach, zwłaszcza w warunkach meteorologicznych, które są często trudne lub nawet ekstremalne i co więcej oczywiste jest, że żaden element statku powietrznego nie ma wiecznej trwałości. Należy zatem uznać, że nieoczekiwane zdarzenie wpisuje się w ramy normalnego wykonywania działalności przewoźnika lotniczego<sup>(50)</sup>. Jednakże ukryta usterka konstrukcyjna ujawniona przez producenta statku powietrznego lub przez właściwy organ, lub uszkodzenie statku powietrznego w wyniku aktów sabotażu lub terroryzmu, mogłyby zostać zakwalifikowane jako nadzwyczajne okoliczności.

## 5.3. Zderzenie ruchomych schodów ze statkiem powietrznym

Trybunał wyjaśnił<sup>(51)</sup>, że zderzenia ruchomych schodów ze statkiem powietrznym nie można uznać za „nadzwyczajną okoliczność” zwalniającą przewoźnika lotniczego z obowiązku zapłaty odszkodowania na podstawie art. 5 ust. 3 rozporządzenia. Ruchome schody lub kładki mogą zostać uznane za niezbędne do transportu pasażerów lotniczych, w związku z czym przewoźnicy lotniczy regularnie stają w obliczu sytuacji związanych z ich stosowaniem. Zderzenie statku powietrznego z ruchomymi schodami jest w związku z tym zdarzeniem, które wpisuje się w ramy normalnego wykonywania działalności przewoźnika lotniczego. Nadzwyczajne okoliczności miałyby zastosowanie na przykład gdyby uszkodzenie statku powietrznego stanowiło skutek działania wykraczającego poza zwykłe usługi portu lotniczego, takiego jak akt terroryzmu lub sabotażu.

## 5.4. Zatłoczenie portów lotniczych z powodu niekorzystnych warunków pogodowych

Zgodnie z motywem 14 rozporządzenia, jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy jest zobowiązany do opóźnienia lub odwołania lotu w porcie lotniczym o dużym natężeniu ruchu, spowodowanym złymi warunkami pogodowymi, w tym jeżeli warunki te prowadzą do braku zdolności przepustowych, stanowi to nadzwyczajne okoliczności.

## 5.5. Racjonalne środki, jakie zgodnie z oczekiwaniami może podjąć przewoźnik lotniczy w nadzwyczajnych okolicznościach

W każdym przypadku zaistnienia nadzwyczajnych okoliczności, przewoźnik lotniczy, który pragnie zostać zwolniony z obowiązku wypłaty odszkodowania, musi wykazać, że nie mógł ich uniknąć, nawet gdyby podjął wszystkie racjonalne środki w tym celu.

<sup>(46)</sup> Sprawa C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, pkt 17 i cytowane orzecznictwo.

<sup>(47)</sup> Sprawa C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, pkt 22.

<sup>(48)</sup> Sprawa C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, pkt 23.

<sup>(49)</sup> Sprawa C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, pkt 25.

<sup>(50)</sup> Sprawa C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, pkt 40–42.

<sup>(51)</sup> Sprawa C-394/14, Siewert, ECLI:EU:C:2014:2377, pkt 19–20.

Ponadto Trybunał stwierdził<sup>(52)</sup>, że na podstawie art. 5 ust. 3 rozporządzenia, przewoźnik lotniczy może zostać zobowiązany do rozplanowania swoich zasobów we właściwym czasie co pozwoli mu, w miarę możliwości, na wykonanie całego lotu po ustaniu nadzwyczajnych okoliczności, to znaczy w pewnym okresie po planowanym czasie odlotu. Przewoźnik lotniczy powinien przede wszystkim przewidzieć wystarczającą rezerwę czasu pozwalającą mu, w miarę możliwości, na wykonanie całego lotu po ustaniu nadzwyczajnych okoliczności. Taka rezerwa jest oceniana w zależności od przypadku. Jednakże art. 5 ust. 3 nie może być interpretowany jako nakładający obowiązek – tytułem „racjonalnych środków” – zaplanowania w ogólny i jednolity sposób minimalnej rezerwy czasu, mającej zastosowanie bez różnicy do wszystkich przewoźników lotniczych w każdej sytuacji zaistnienia nadzwyczajnych okoliczności. W tym względzie zasoby dostępne w bazie przewoźnika będą zazwyczaj większe, niż w miejscach docelowych, co daje więcej możliwości ograniczenia skutków nadzwyczajnych okoliczności. Ocenę zdolności przewoźnika lotniczego do przeprowadzenia zaplanowanego lotu w całości w nowych warunkach wynikających z wystąpienia tych okoliczności należy przeprowadzić w taki sposób, aby wymagana wielkość rezerwy czasu nie skutkowała koniecznością ponoszenia przez przewoźnika lotniczego nadmiernych ofiar z punktu widzenia możliwości jego przedsiębiorstwa w odnośnym momencie.

W odniesieniu do usterek technicznych, okoliczność, iż przewoźnik lotniczy przestrzegał minimalnych przepisów w zakresie obsługi technicznej statku powietrznego nie może sama w sobie wystarczyć dla wykazania, że przewoźnik podjął wszelkie racjonalne środki, tak aby zwolnić tego przewoźnika z obowiązku wypłaty odszkodowania<sup>(53)</sup>.

## **6. ODSZKODOWANIE, ZWROT KOSZTÓW, ZMIANA PLANU PODRÓŻY I OPIEKA W PRZYPADKU PODRÓŻY MULTIMODALNYCH**

Podróże multimodalne, czyli odbywane co najmniej dwoma środkami transportu w ramach jednej umowy przewozu (np. podróż koleją i samolotem sprzedawana jako jedna podróż) nie są objęte zakresem rozporządzenia ani innymi przepisami prawa unijnego dotyczącego praw pasażerów w innych środkach transportu. Jeżeli pasażer spóźnia się na lot z powodu opóźnienia pociągu, może jedynie skorzystać z prawa do odszkodowania i pomocy na mocy rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady<sup>(54)</sup> w odniesieniu do podróży koleją i tylko wówczas, gdy opóźnienie wyniosło ponad 60 minut w miejscu docelowym<sup>(55)</sup>. Podobnie inne przepisy miałyby zastosowanie w przypadku niestawienia się na lot w wyniku opóźnienia podróży autokarem lub statkiem w ramach jednej umowy przewozu<sup>(56)</sup>. Niemniej jednak organizatorzy wycieczek mogą ponosić odpowiedzialność na mocy dyrektywy 90/314/EWG lub dyrektywy (UE) 2015/2302 również w odniesieniu do spóźnienia się na lot oraz wpływu na pakiet jako całość w przypadku podróży multimodalnej stanowiącej część połączonej usługi turystycznej – np. wpływu na zakwaterowanie.

## **7. SKARGI DO KRAJOWYCH ORGANÓW ODPOWIEDZIALNYCH ZA EGZEKOWANIE PRZEPISÓW, PODMIOTÓW ZAJMUJĄCYCH SIĘ ALTERNATYWNYMI METODAMI ROZSTRZYGANIA SPORÓW<sup>(57)</sup> I OCHRONA KONSUMENTÓW ZGODNIE Z ROZPORZĄDZENIEM W SPRAWIE WSPÓŁPRACY W DZIEDZINIE OCHRONY KONSUMENTÓW<sup>(58)</sup>**

### **7.1. Skargi do krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów**

Aby zapewnić sprawne rozpatrywanie skarg oraz udostępnić bezpieczne środowisko prawne dla przewoźników lotniczych i innych potencjalnie zainteresowanych przedsiębiorstw, Komisja zaleca, aby pasażerom zalecano wnoszenie skarg do krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów w kraju, w którym zdarzenie miało miejsce, w rozsądnym terminie, jeżeli uznają, że przewoźnik lotniczy naruszył ich prawa. Skargi pasażerów do krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów powinny być składane jedynie wtedy, gdy pasażer złożył uprzednio skargę do przewoźnika lotniczego i nie zgadza się z jego odpowiedzią lub w przypadku braku satysfakcjonującej odpowiedzi od przewoźnika lotniczego. Komisja zaleca, aby przewoźnik lotniczy udzielił odpowiedzi w terminie dwóch miesięcy oraz aby nie istniały ograniczenia dotyczące używania jednego z języków urzędowych UE. Trybunał uznał jednak<sup>(59)</sup>, że zgodnie z rozporządzeniem, krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów nie są zobowiązane do działania zmierzającego do zagwarantowania prawa każdego z pasażerów indywidualnie. W związku z tym

<sup>(52)</sup> Sprawa C-294/10, Eglitis i Ratnieks, ECLI:EU:C:2011:303, pkt 37.

<sup>(53)</sup> Sprawa C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, pkt 43.

<sup>(54)</sup> Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U. L 315 z 3.12.2007, s. 14).

<sup>(55)</sup> Art. 17 i 18 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007.

<sup>(56)</sup> Zob. w tym kontekście rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. L 334 z 17.12.2010, s. 1). Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. L 55 z 28.2.2011, s. 1).

<sup>(57)</sup> Dyrektywa 2013/11/UE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 63).

<sup>(58)</sup> Rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 października 2004 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów („rozporządzenie w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów”) (Dz.U. L 364 z 9.12.2004, s. 1).

<sup>(59)</sup> Sprawy połączone C-145/15 i C-146/15, Ruijsenaars i in., ECLI:EU:C:2016:187, pkt 32, 36 i 38.

krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów nie jest zobowiązany do podjęcia działań wobec przewoźników lotniczych w celu zmuszenia ich do wypłaty odszkodowania przewidzianego w rozporządzeniu w indywidualnych przypadkach, zaś jego rola w zakresie nakładania sankcji, o których mowa w art. 16 ust. 3 rozporządzenia, obejmuje środki, które należy przyjąć w odpowiedzi na naruszenia, które organ ten zidentyfikuje w ramach swoich ogólnych działań w zakresie monitorowania przewidzianych w art. 16 ust. 1. Jednak, zdaniem Trybunału, rozporządzenie nie uniemożliwia państwom członkowskim przyjęcia ustawodawstwa, które zobowiązuje krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów do przyjmowania środków w odpowiedzi na indywidualne skargi w przypadku braku podmiotów zajmujących się alternatywnym rozstrzygnięciem sporów lub braku odpowiedzi od takich podmiotów, jeśli te podmioty istnieją. Ponadto orzeczenie to pozostaje bez wpływu na zobowiązanie krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów do zapewnienia skarżącym merytorycznej odpowiedzi na skargę, zgodnie z zasadą dobrej administracji oraz w przypadku braku takich podmiotów. Komisja uważa, że dobra praktyka wymaga również, aby pasażerowie byli informowani o możliwościach odwołania lub innych działaniach, jakie mogą podjąć, jeśli nie zgadzają się z oceną ich sprawy. Pasażer powinien mieć prawo zdecydować, czy chce być reprezentowany przez inną osobę lub podmiot.

## 7.2. Podmioty ADR

Oprócz złożenia skarg na podstawie rozporządzenia, o ile przewoźnik lotniczy ma siedzibę w UE i uczestniczy w systemie ADR, pasażerowie zamieszkujący w UE mogą również przedłożyć swoje spory umowne z przewoźnikami lotniczymi mającymi siedzibę w UE podmiotom zajmującym się alternatywnymi metodami rozstrzygania sporów (ADR) ustanowionym na podstawie dyrektywy ADR. Jeżeli pasażer kupił bilet przez internet, może również złożyć skargę przez platformę internetowego rozstrzygania sporów (ODR) ustanowioną na podstawie rozporządzenia w sprawie ODR, pod następującym adresem: <http://ec.europa.eu/odr>.

Jeżeli przewoźnicy lotniczy nie są zobowiązani na mocy prawa krajowego do udziału w postępowaniach przed podmiotami ADR, wskazane jest, by dobrowolnie podjęli się uczestnictwa w odpowiednich postępowaniach i poinformowali o tym swoich klientów.

## 7.3. Dalsze środki, które pomogą zainteresowanym stronom w stosowaniu rozporządzenia

Istnieje wiele sposobów pomocy zainteresowanym stronom w stosowaniu rozporządzenia. Pierwszy środek dotyczy rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady<sup>(60)</sup> w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów (rozporządzenie CPC), które ustanawia ogólne warunki i ramy współpracy między krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów. Współpraca między tymi organami jest niezbędna dla zapewnienia jednolitego stosowania praw konsumentów na całym rynku wewnętrznym oraz dla stworzenia przedsiębiorstwom równych warunków działania. Rozporządzenie obejmuje sytuacje, kiedy zagrożone są zbiorowe interesy konsumentów oraz nadaje organom krajowym dodatkowe uprawnienia w zakresie dochodzeń i egzekwowania przepisów w celu powstrzymania naruszeń przepisów konsumenckich w przypadkach gdy przedsiębiorca i konsument mają siedzibę w różnych krajach. Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 w sprawie praw pasażerów lotniczych jest uwzględnione w załączniku do rozporządzenia CPC. W związku z tym władze krajowe odpowiedzialne za wykonanie rozporządzenia (WE) nr 261/2004 muszą wypełnić swoje obowiązki zgodnie z rozporządzeniem CPC, jeżeli zagrożone są zbiorowe interesy konsumentów w kontekście transgranicznym.

Ponadto pasażerowie, którzy napotkali problemy w sytuacjach transgranicznych mogą zwrócić się do Sieci Europejskich Centrów Konsumentekich<sup>(61)</sup>. Sieć Europejskich Centrów Konsumentekich (ECC-Net) udziela konsumentom informacji na temat ich praw na podstawie przepisów europejskich i krajowych, udziela porad na temat możliwych sposobów rozpatrywania skarg konsumentów, udziela bezpośredniej pomocy w celu polubownego rozwiązania sporów z przedsiębiorstwami handlowymi i kieruje konsumenta do właściwego organu, jeżeli nie może sama pomóc. Pasażerowie mogą również zwrócić się do krajowych organizacji konsumentekich w celu uzyskania informacji i bezpośredniej pomocy na podstawie rozporządzenia.

## 8. WNIESIENIE ROSZCZENIA NA PODSTAWIE ROZPORZĄDZENIA

### 8.1. Jurysdykcja, w ramach której mogą być wnoszone roszczenia na podstawie rozporządzenia

W przypadku lotów z jednego państwa członkowskiego do innego państwa członkowskiego, prowadzonych na podstawie umowy z jednym przewoźnikiem lotniczym, który jest obsługującym przewoźnikiem lotniczym, roszczenie o odszkodowanie na podstawie rozporządzenia może zostać wniesione według wyboru skarżącego, do sądu krajowego, który ma właściwość dla miejsca wylotu lub miejsca przylotu, zgodnie z umową przewozu<sup>(62)</sup>, w zastosowaniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1215/2012 („Bruksela I”)<sup>(63)</sup>. Zgodnie z art. 4 ust. 1 rozporządzenia Bruksela I pasażerowie zachowują również możliwość wniesienia sprawy do sądu w miejscu siedziby pozwanego (przewoźnika lotniczego).

<sup>(60)</sup> Zob. przypis 58.

<sup>(61)</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/ecc-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm).

<sup>(62)</sup> Sprawa C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, pkt 47.

<sup>(63)</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1215/2012 z dnia 12 grudnia 2012 r. w sprawie jurysdykcji i uznawania orzeczeń sądowych oraz ich wykonywania w sprawach cywilnych i handlowych (Dz.U. L 351 z 20.12.2012, s. 1).

## 8.2. Termin wniesienia roszczenia na podstawie rozporządzenia

Rozporządzenie nie ustanawia terminów wszczynania postępowań przed sądami krajowymi. Kwestia ta podlega prawodawstwu krajowemu każdego państwa członkowskiego w dziedzinie przedawnienia roszczeń. Dwuletni okres przedawnienia roszczeń w konwencji montrealskiej nie ma znaczenia dla roszczeń wniesionych na podstawie rozporządzenia i nie ma wpływu na ustawodawstwa krajowe państw członkowskich, ponieważ środki kompensacyjne określone w rozporządzeniu nie wchodzą w zakres zastosowania konwencji, jako że są one ukierunkowane na rozwiązanie problemu niedogodności doświadczanej przez pasażerów, pozostając poza systemem odszkodowań ustanowionym w konwencji. W związku z tym terminy mogą być różne w różnych państwach członkowskich<sup>(64)</sup>.

## 9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKÓW LOTNICZYCH ZGODNIE Z KONWENCJĄ MONTREALSKĄ

Konwencja o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, powszechnie zwana „konwencją montrealską”, została uzgodniona w Montrealu dnia 28 maja 1999 r. Unia Europejska jest umawiającą się stroną konwencji<sup>(65)</sup>, a niektóre jej postanowienia zostały wdrożone do prawa unijnego rozporządzeniem Rady (WE) nr 2027/97, zmienionym rozporządzeniem (WE) nr 889/2002. Przepisy te są częścią zestawu środków mających na celu ochronę praw pasażerów lotniczych w Unii Europejskiej, obejmujących też rozporządzenie (WE) nr 261/2004.

— Zgodność rozporządzenia z postanowieniami konwencji montrealskiej:

- Trybunał potwierdził<sup>(66)</sup>, że obowiązek zapewnienia odszkodowania za opóźnienia w momencie przylotu i pomocy w razie opóźnienia rozpoczęcia podróży jest zgodny z konwencją montrealską. W tym względzie Trybunał uważa, że strata czasu związana z opóźnieniem lotu stanowi „niedogodność” a nie „szkodę”, będącą przedmiotem zainteresowania konwencji montrealskiej. Taka argumentacja została oparta na stwierdzeniu, że nadmierne opóźnienie przede wszystkim spowoduje powstanie niedogodności, która jest niemal identyczna dla wszystkich pasażerów, a rozporządzenie przewiduje ujednoczone i natychmiastowe odszkodowanie, natomiast konwencja montrealaska przewiduje odszkodowania, które wymagają indywidualnej oceny rozmiaru spowodowanych szkód, w związku z czym odszkodowanie przyznaje się następnie na podstawie indywidualnej. W związku z tym rozporządzenie interweniuje na etapie wcześniejszym niż konwencja montrealaska. Obowiązek wypłaty odszkodowania pasażerom opóźnionych lotów na mocy rozporządzenia wykracza zatem poza zakres konwencji, ale pozostaje uzupełnieniem systemu odszkodowań przez nią określonego.
- Rozporządzenie (WE) nr 2027/97 ma zastosowanie jedynie do pasażerów lecących z „przewoźnikiem lotniczym”, czyli przedsiębiorstwem transportu lotniczego posiadającym ważną koncesję<sup>(67)</sup> w rozumieniu art. 2 ust. 1 lit. b) tego rozporządzenia.
- Na mocy art. 17 konwencji montrealskiej, pasażer jest osobą, która była przewożona na podstawie „umowy przewozu” w rozumieniu art. 3 konwencji, nawet jeżeli indywidualny lub zbiorowy dokument przewozu nie został wydany<sup>(68)</sup>.
- Art. 22 ust. 2 konwencji montrealskiej należy odczytywać w związku z art. 3 ust. 3 tej konwencji i interpretować w ten sposób, że prawo do odszkodowania oraz ograniczenie odpowiedzialności przewoźnika do 1 131 specjalnych praw ciągnięcia (SDR) w przypadku zniszczenia, utraty, uszkodzenia lub opóźnienia bagażu mają zastosowanie również do pasażera, który zwraca się o odszkodowanie z tytułu utraty, zniszczenia, uszkodzenia lub opóźnienia bagażu zarejestrowanego pod nazwiskiem innego pasażera, pod warunkiem że bagaż rzeczywiście zawierał przedmioty pierwszego pasażera. W związku z tym każdemu pasażerowi dotkniętemu zniszczeniem, utratą, uszkodzeniem lub opóźnieniem bagażu zarejestrowanego pod nazwiskiem innego pasażera należy się odszkodowanie do wysokości 1 131 SDR, jeżeli może on udowodnić, że jego przedmioty znajdowały się w rzeczywistości w bagażu rejestrowanym. Każdy pasażer musi wykazać ten fakt w sposób zadowalający przed sędzią sądu krajowego, który może uwzględnić okoliczność, że pasażerowie są członkami tej samej rodziny, zakupili razem bilet lub razem podróżowali<sup>(69)</sup>.
- Art. 22 ust. 2 konwencji montrealskiej, ustalający granice odpowiedzialności przewoźnika lotniczego za szkody wynikające między innymi z utraty bagażu, obejmuje zarówno szkodę materialną, jak i niematerialną<sup>(70)</sup>.

<sup>(64)</sup> Sprawa C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, pkt 33.

<sup>(65)</sup> Decyzja Rady 2001/539/WE z dnia 5 kwietnia 2001 r. w sprawie zawarcia przez Wspólnotę Europejską Konwencji w sprawie ujednoczenia niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego (Konwencja montrealaska) (Dz.U. L 194 z 18.7.2001, s. 39).

<sup>(66)</sup> Sprawa C-344/04, IATA i ELFAA, ECLI:EU:C:2006:10, pkt 43, 45, 46 i 47 oraz sprawy połączone C-402/07 i C-432/07, Sturgeon i in., ECLI:EU:C:2009:716, pkt 51.

<sup>(67)</sup> Sprawa C-240/14, Prüller-Frey, ECLI:EU:C:2015:567, pkt 29.

<sup>(68)</sup> Sprawa C-6/14, Wucher Helicopter, ECLI:EU:C:2015:122, pkt 36–38.

<sup>(69)</sup> Sprawa C-410/11, Espada Sanchez, ECLI:EU:C:2012:747, pkt 35.

<sup>(70)</sup> Sprawa C-63/09, Axel Walz, ECLI:EU:C:2010:251, pkt 39.

Wspomniany artykuł ma również zastosowanie w przypadku zniszczenia, utraty, uszkodzenia lub opóźnienia w przewozie zarejestrowanych wózków inwalidzkich bądź innego sprzętu służącego do poruszania się lub urządzeń pomocniczych w określonych w art. 2 lit. a) rozporządzenia (WE) nr 1107/2006. Odpowiedzialność przewoźnika w tej kwestii jest ograniczona do kwoty, o której mowa w poprzednim ustępie, chyba że pasażer złożył, w chwili wydania bagażu rejestrowanego przewoźnikowi, specjalną deklarację interesu w dostawie do miejsca przeznaczenia i dokonał dodatkowej opłaty, w przypadku istnienia takiego wymogu.

- W przedmiocie wykładni art. 19, 22 i 29 konwencji montrealskiej, Trybunał uznał<sup>(71)</sup>, że przewoźnik lotniczy może ponosić odpowiedzialność na mocy konwencji wobec pracodawcy, w przypadku szkody spowodowanej opóźnieniem lotu, którego pasażerami byli jego pracownicy. Konwencja powinna zatem być interpretowana jako odnosząca się nie tylko do szkody wyrządzonej pasażerom, ale również do szkód poniesionych przez pracodawcę, z którym zawarto transakcję międzynarodowego przewozu pasażera. W swoim orzeczeniu Trybunał dodał, że przewoźnicy lotniczy mają jednak gwarancję, że ich odpowiedzialność nie może przekraczać limitu mającego zastosowanie do każdego pasażera ustanowionego konwencją pomnożonego przez liczbę pracowników/pasażerów.
- W przypadku roszczenia o odszkodowanie z tytułu szkody wchodzącej w zakres art. 19 konwencji montrealskiej pasażer ma wybór między kilkoma sądami określonym w konwencji w jej art. 33: sądem właściwym dla siedziby przewoźnika albo jego głównego miejsca prowadzenia działalności, albo miejsca prowadzenia działalności, w ramach której zawarta została umowa, albo przed sądem miejsca przeznaczenia. W takim przypadku nie ma znaczenia czy to miejsce znajduje się na terytorium UE ponieważ prawodawstwo opiera się na konwencji, której UE jest stroną.

---

<sup>(71)</sup> Sprawa C-429/14, Air Baltic Corporation AS, ECLI:EU:C:2016:88, pkt 29 i 49.

## ZAŁĄCZNIK

**Kompetencje krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów w kontekście dużego opóźnienia w momencie przylotu do miejsca docelowego w przypadku lotów następujących bezpośrednio po sobie**

Ramy prawne:

1. C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, „Folkerts” <sup>(1)</sup>

„33. Jako że wspomniane niedogodności materializują się, w zakresie lotów opóźnionych, w chwili przybycia do **miejsca docelowego**, Trybunał orzekł, że do celów odszkodowania przewidzianego w art. 7 rozporządzenia nr 261/2004 opóźnienie należy oceniać przez pryzmat planowej godziny przybycia do **owego miejsca docelowego** (zobacz ww. wyroki: w sprawach połączonych Sturgeon i in., pkt 61; a także w sprawach połączonych Nelson i in., pkt 40).

34. Tymczasem pojęcie miejsca docelowego zostało zdefiniowane w art. 2 lit. h) rozporządzenia nr 261/2004 jako **miejsce lądowania określone na bilecie przedstawionym na stanowisku kontrolnym lub, w przypadku lotów łączonych, miejsce lądowania ostatniego lotu**.

35. Z powyższego wynika, że w przypadku lotu łączonego do celów zryczałtowanego odszkodowania przewidzianego w art. 7 rozporządzenia nr 261/2004 znaczenie ma **wyłącznie opóźnienie stwierdzone względem planowej godziny przybycia do miejsca docelowego**, rozumianego jako miejsce lądowania ostatniego lotu zainteresowanego pasażera”.

2. Rozporządzenie (WE) nr 261/2004, art. 16 – Naruszenia

„1. Każde państwo członkowskie wyznacza organ odpowiedzialny za wykonywanie postanowień niniejszego rozporządzenia w odniesieniu do **lotów z lotnisk znajdujących się na jego terytorium oraz lotów z krajów trzecich na te lotniska**. W razie konieczności, organ ten podejmuje niezbędne środki w celu zapewnienia przestrzegania praw pasażerów. Państwa członkowskie informują Komisję o organie wyznaczonym na podstawie niniejszego ustępu.

2. Bez uszczerbku dla art. 12, każdy pasażer może wnieść do każdego organu wyznaczonego na podstawie ust. 1 lub do każdego innego właściwego organu wyznaczonego przez państwo członkowskie, skargę na naruszenie niniejszego rozporządzenia, na które miało miejsce na jakimkolwiek lotnisku znajdującym się na terytorium państwa członkowskiego, lub dotyczącą jakiegokolwiek lotu z kraju trzeciego na lotnisko znajdujące się na tym terytorium.”

Przykłady <sup>(2)</sup>:

Zastrzeżenia:

- Lista przykładów może nie być kompletna i opiera się na założeniu, że tego rodzaju trasy podróży, obejmujące jeden lub więcej lotów łączonych, które są objęte jedną umową przewozu, są prowadzone przez zainteresowanych przewoźników lotniczych zgodnie z art. 3 rozporządzenia i są dopuszczone w ramach istniejących umów o komunikacji lotniczej zawartych między państwami członkowskimi UE lub między państwami członkowskimi UE a państwami trzecimi.
- Przykłady te obejmują jedynie sytuację „w przypadku lotu łączonego [...] wyłącznie opóźnienie stwierdzone względem planowej godziny przybycia do miejsca docelowego”.
- Zakłada się, że duże opóźnienie w miejscu docelowym wynika jedynie z utraty połączenia i nie uwzględnia się innych incydentów ani nadzwyczajnych okoliczności.

**Podróż 1:** Wylot z PC UE A (lot 1), transfer w PC UE B do miejsca docelowego C w UE (lot 2).

Zgodnie z art. 16 ust. 1 właściwym organem krajowym jest organ w państwie członkowskim B. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie całej podróży.

**Podróż 2:** Wylot z PC UE A (lot 1), transfer w porcie lotniczym państwa trzeciego do miejsca docelowego w innym państwie trzecim (lot 2).

Zgodnie z art. 16 ust. 1 właściwym organem krajowym jest organ w państwie członkowskim A. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie całej podróży.

**Podróż 3:** Wylot z państwa spoza UE (lot 1 obsługiwany przez przewoźnika UE), transfer w PC UE A do miejsca docelowego w PC UE B (lot 2).

Zgodnie z art. 16 ust. 1 właściwym organem krajowym jest organ w państwie członkowskim A. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie całej podróży.

<sup>(1)</sup> Najważniejsze fragmenty zaznaczono wytłuszczeniem.

<sup>(2)</sup> UE (Unia Europejska), PC (państwo członkowskie), KO (krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów)