



Urząd Lotnictwa Cywilnego
Rzecznik Praw Pasażerów
przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego

Tel.: + 48 222 692 600, Fax: + 48 22 520-73-00

RPP.053.10.2022.ULC.1

Warszawa, 07.04.2022r.

PAN
PROF. TOMASZ GRODZKI
MARSZAŁEK SENATU
RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ
/Kancelaria_Senatu/SkrytkaESP

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na pismo Pana Marszałka z 22 marca 2022r. (BPS/043-38-1584/22) przekazujące oświadczenie złożone przez senatora Pana Ryszarda Majera na 38. posiedzeniu Senatu, odnosząc się do pytań zawartych w oświadczeniu pragnę wyjaśnić, że instytucja Rzecznika Praw Pasażerów powstała 1 kwietnia 2019r. wraz z wejściem w życie ustawy z 14 grudnia 2018 r. o zmianie ustawy – Prawo lotnicze oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2019 r., poz. 235), w związku z czym Rzecznik nie dysponuje danymi za okres ostatnich 5 lat.

Przepisy w zakresie podróży lotniczych nie rozróżniają statusu pasażera w zależności od jego wieku, w związku z czym Rzecznik nie prowadzi statystyk z podziałem na wiek pasażerów. Wszyscy pasażerowie, w tym również osoby starsze, podróżujący drogą lotniczą mają zapewnioną taką samą wysoką ochronę przepisami unijnymi, w szczególności *Rozporządzeniem (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającego rozporządzenie nr 295/91/EWG¹ oraz Rozporządzeniem (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 lotniczą².*

Rzecznik Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego działa na podstawie art. 205a ustawy Prawo lotnicze³ i zgodnie z przyznanymi kompetencjami zajmuje się rozwiązywaniem sporów cywilnoprawnych w zakresie roszczeń majątkowych wynikających z przepisów rozporządzenia 261/2004/WE lub rozporządzenia 2111/2005/WE⁴. Rzecznik Praw Pasażerów jest de facto niezależnym mediatorem pomiędzy pasażerem a przewoźnikiem lotniczym w sporach cywilnoprawnych dotyczących zakłóconego lotu.

Postępowania prowadzone przez Rzecznika Praw Pasażerów (tzw. postępowania ADR – z ang. Alternative Dispute Resolution), mają na celu polubowne rozwiązanie sporów pasażerskich, o których mowa w art. 205a ustawy Prawo lotnicze, tj. sporów cywilnoprawnych pomiędzy pasażerem a:

- przewoźnikiem lotniczym (w przypadku roszczeń wynikających z rozporządzenia 261/2004/WE),
- przewoźnikiem lotniczym, organizatorem turystyki albo sprzedawcą biletów lotniczym (w przypadku roszczeń wynikających z rozporządzenia 2111/2005/WE).

¹Dz.U. U.E. L 46 z 17.2.2004 str.1 z późn. zm.

² Dz.U. U.E. L 204 z 26.7.2006

³ustawa z 3 lipca 2002 r. Prawo lotnicze (Dz. U. z 2020 r. poz. 1970 oraz z 2021 r. poz. 784, 847 i 1898)

⁴rozporządzenie (WE) nr 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z 14 grudnia 2005 r. w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty i informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz oraz uchylające art. 9 dyrektywy 2004/36/WE (Dz.U. U.E. L 344 z 27.12.2005 str.15 z późn. zm.).

Podstawowym celem tych postępowań jest wypracowanie takiego rozwiązania, które będzie satysfakcjonujące dla obu stron sporu. Rzecznik pomaga w wypracowaniu porozumienia, nie wydaje zaś rozstrzygnięć w sprawie, nie ma też kompetencji władczych w stosunku do przewoźników lotniczych.

Wniosek pasażer składa do organu Państwa Członkowskiego UE, właściwego ze względu na port wylotu lub - jeśli lot jest z kraju spoza UE do kraju UE wykonywany przez przewoźnika wspólnotowego - miejsca lądowania w UE. Postępowania ADR przed Rzecznikiem Praw Pasażerów przy Prezesie ULC dotyczą lotów wykonywanych z lotnisk znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz lotów z krajów trzecich (poza UE) na te lotniska, obsługiwanych przez wspólnotowych przewoźników lotniczych - art. 205a ust. 1 ustawy Prawo lotnicze.

Zdecydowana większość wniosków o polubowne rozwiązanie sporu pasażerskiego dotyczy odszkodowania za odwołany lub opóźniony lot.

Szczegółowe roczne sprawozdania Rzecznika Praw Pasażerów publikowane są na stronie <https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl>:

Sprawozdanie za rok 2019 (https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl/upload/SPRAWOZDANIE_za_rok_2019.pdf)

Sprawozdanie za rok 2020 (https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl/upload/sprawozdania/30.04.2021_Sprawozdanie_za_2020.pdf)

**Sprawozdanie za rok 2021 zostanie opublikowane na stronie <https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl> w ustawowym terminie do 30.04.2022r.*

Sytuację pasażerów o szczególnych potrzebach, w tym osób starszych reguluje *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* (rozporządzenie to pozostaje poza zakresem kompetencji Rzecznika Praw Pasażerów, nadzór nad nim sprawuje Komisja Ochrony Praw Pasażerów).

W Urzędzie Lotnictwa Cywilnego (ULC) działa Komisja Ochrony Praw Pasażerów, jako wyodrębniona komórka organizacyjna, która sprawuje nadzór nad przestrzeganiem :

- rozporządzenia (WE) nr 261/2004 – przez przewoźników lotniczych,
- rozporządzenia (WE) nr 2111/2005 – przez przewoźników lotniczych, organizatorów turystyki i sprzedawców biletów,
- rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 – przez przewoźników lotniczych, zarządzających lotniskami i organizatorów turystyki.

W ramach nadzoru Komisja Ochrony Praw Pasażerów przeprowadza kontrole lub może żądać udzielenia informacji dla wyjaśnienia przestrzegania przepisów. Komisja Ochrony Praw Pasażerów nie prowadzi natomiast interwencji w indywidualnych sprawach pasażerów. W indywidualnych sprawach pasażer może dochodzić roszczeń w postępowaniu polubownym przed Rzecznikiem Praw Pasażerów lub przed sądem powszechnym.

Na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, w tym osoby starsze, mają zagwarantowane prawo do udzielenia pomocy przez zarządzających portami lotniczymi w taki sposób, aby osoby te mogły skorzystać z lotu, na który mają rezerwację. Prawo to istnieje zarówno w przypadku zgłoszenia przez te osoby szczególnych potrzeb danemu przewoźnikowi z odpowiednim wyprzedzeniem, jak i bez dokonania takiego zgłoszenia. Zarządzający lotniskiem podejmują wszelkie należyte starania w celu udzielenia pomocy w taki sposób, aby osoby niepełnosprawne i o ograniczonej sprawności ruchowej mogły skorzystać z lotu, na który mają rezerwację.

Regulacja zawarta w art. 3 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 przewiduje, że niepełnosprawność lub ograniczona sprawność ruchowa nie może stanowić przyczyny odmowy przyjęcia rezerwacji na lot

rozpoczynający lub kończący się w porcie lotniczym państwa członkowskiego UE lub odmowy zabrania na pokład, o ile dana osoba posiada ważny bilet i rezerwację.

Przeprowadzone przez Komisję Ochrony Praw Pasażerów kontrole w roku 2021 wykazały, że obowiązki wynikające z rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 były w pełni wypełniane, a zarządzający portami lotniczymi zapewniają bardzo wysoki poziom ochrony pasażerów niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej. W portach lotniczych są odpowiednie punkty przeznaczone do informowania zarządzającego o przybyciu osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej do portu lotniczego. Zarówno przewoźnicy lotniczy, jak i zarządzający portami lotniczymi, stosują odpowiednie środki infrastrukturalne, które pozwalają osobom tym na zgłoszenie potrzeby pomocy. Zarządzający portami lotniczymi oraz przewoźnicy lotniczy respektują obowiązek zapewnienia odpowiedniej pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, w tym osobom starszym, bez dodatkowych opłat dla pasażerów wymagających takiej pomocy. W wielu wypadkach pomoc oferowana przez pracowników lotnisk wykracza nawet poza przepisy rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 i polega np. na asyście przylatującym pasażerom nie tylko do punktu zgłoszenia, ale także w dotarciu na parking czy przy wsiadaniu do taksówek.

W odniesieniu do stosowanej infrastruktury, zarówno w granicach polskich portów lotniczych, jak i w odniesieniu do pokładów statków powietrznych używanych przez polskich przewoźników lotniczych, uwzględnione zostają potrzeby osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej, w tym osób starszych, między innymi przez unikanie zmian poziomów czy zapewnienie dostosowanych do potrzeb tych osób dźwigów, toalet, miejsc wypoczynku etc. W przypadku statków powietrznych stosuje się ruchome podłokietniki, wyposażone dla potrzeb osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej toalety bądź zapewnia na jego pokładzie wózek inwalidzki.

Dodatkowo warto zwrócić uwagę, że przy organizowaniu pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, zarówno zarządzający portami lotniczymi, jak i przewoźnicy lotniczy uwzględniają uznane na arenie międzynarodowej kodeksy postępowania dotyczące kwestii przewozu osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej. Głównym stosowanym dokumentem jest tu *Kodeks dobrego postępowania przy obsłudze naziemnej osób niepełnosprawnych oraz osób z ograniczoną sprawnością ruchową*, który jest oparty na regulacjach i zaleceniach Europejskiej Konferencji Lotnictwa Cywilnego (ECAC).

Z poważaniem