

Izabella Szymajda, Małgorzata Polkowska *

Ochrona praw pasażerów lotniczych w prawie Wspólnoty Europejskiej

1. Wprowadzenie

W miarę rozwoju transportu lotniczego we Wspólnocie Europejskiej, stymulowanego powstaniem jednolitego rynku, wzrastało i nadal narasta niezadowolenie pasażerów z jakości usług świadczonych przez przewoźników lotniczych. Wynika to w szczególności z przepełnienia portów lotniczych powodującego opóźnienia w ruchu, odwoływania rejsów (z przyczyn ekonomicznych, technicznych, pogodowych itp.) oraz wzrost liczby pasażerów nieprzyjętych na pokład, np. z powodu zawyżonych rezerwacji (tzw. *overbooking*). Przewoźnicy – przed wprowadzeniem odpowiednich regulacji prawnych – często zawierali także nieuczciwe klauzule w umowach z konsumentami (pakietach podróźniczych, przewozach czarterowych), jak również – na ile im pozwalały zobowiązania międzynarodowe – stosowali znaczne ograniczenia odpowiedzialności cywilnej w przewozach lotniczych. Co gorsza, niekiedy nadal tak się dzieje.

Wszystko to oznacza, że przewoźnicy nie wywiązują się odpowiednio z zaciągniętych zobowiązań w stosunku do pasażera, który ma zapewniony w umowie punktualny przewóz do portu docelowego na określonych warunkach. Mimo iż przewoźnicy i organizatorzy pakietów podróźniczych często nie są odpowiedzialni za opóźnienia (przyczyna nie leży po ich stronie), jednak pasażerowie są pozostawieni bez właściwej opieki. Zdarza się, że czekają na lotniskach godzinami bez możliwości dokonania zmiany rezerwacji czy anulowania rejsu, nawet jeżeli z powodu opóźnienia dalsza podróż utraciła sens.

* Dr **Małgorzata Polkowska** – wykładowca w Akademii Obrony Narodowej; pracownik Urzędu Lotnictwa Cywilnego; instruktor IATA w zakresie przewozu materiałów niebezpiecznych; dr **Izabella Szymajda** – wykładowca w Akademii Obrony Narodowej; pracownik Urzędu Lotnictwa Cywilnego; brała udział w pracach w sejmowej Komisji i Podkomisji Infrastruktury.

Równocześnie z umacnianiem zasad konkurencji między przewoźnikami oraz rozszerzonym dostępem konkurentów do rynku, Wspólnota Europejska poszerzyła i wciąż poszerza zakres ochrony praw pasażerów poprzez wydawanie aktów prawnych obejmujących nowe zagadnienia oraz przygotowuje propozycje zmian przepisów obowiązujących. Istotne jest bowiem ustanowienie jasnych zasad mających na celu ochronę pasażerów przed negatywnymi skutkami działania silnej konkurencji. Wolność konkurencji przewoźników lotniczych została więc poddana różnorodnym ograniczeniom prawnym ustanowionym w interesie pasażerów.

Przepisy obecnie obowiązujące wciąż nie regulują jednak wszystkich uciążliwych sytuacji, będących przyczyną nie tylko niezadowolenia konsumentów lecz również powodujących wymierne finansowe straty po ich stronie (utrącone transakcje, niedoszło do skutku spotkanie itp.). Przewoźnicy oraz porty lotnicze sami często widzą potrzebę poprawy sytuacji w tym zakresie. Niejednokrotnie podejmowali dobrowolne działania w celu poprawy komfortu podróży, jednak zawsze stanowiły one swoisty kompromis pomiędzy przepisami i interesem konsumenta a ponoszeniem nadmiernych kosztów. Ostatecznie wygrywa więc rachunek ekonomiczny, jednak czy jest to postępowanie perspektywiczne i właściwe?

Przyjęcie konkretnych i efektywnych zobowiązań przewoźników i portów lotniczych do poprawy jakości usług może spowodować, że zaostżenie przepisów w niektórych obszarach nie będzie konieczne. Istotne jest również uniknięcie nadmiernej regulacji (*over-regulation*), która mogłaby doprowadzić do ograniczenia wolności tego sektora w zakresie popytu, konkurencji oraz współpracy między przewoźnikami, a w konsekwencji tylko utrudniać podróż pasażerom. Polityka prokonsumentka powinna przy tym uwzględniać nie tylko przepisy czy dobrowolne zobowiązania do poprawy jakości usług, lecz również fakt, że pasażerowie znajdują się na słabszych pozycjach rozpoczynając procedury składania skargi czy prowadzenia sporów niż przedsiębiorstwa, przeciw którym występują.

Należy zauważyć jeszcze jeden aspekt tej sprawy. Ochrona pasażerów nie jest celem samym w sobie, ale środkiem dla przewoźników do uzyskania silnej pozycji na rynku, a przez to redukcji kosztów i rozszerzenia siatki połączeń. Celem nadrzędnym, do którego prowadzą wszystkie działania państw oraz przewoźników jest pozyskanie pasażera wcześniej niż konkurencja.

Pod tym kątem przede wszystkim należy rozpatrywać przepisy i oceniać na ile są one efektywne i odczuwalne dla pasażera, czy czuje się on dobrze obsłużony, bezpieczny, czy ma dobre i tanie połączenia, czy nie traci czasu na oczekiwanie lub załatwianie zbędnych formalności.

Biorąc pod uwagę niedoskonałość przepisów międzynarodowych, a przede wszystkim brak ich jednolitości oraz fakt, że nie obejmują one swym zakresem wielu kwestii spornych pozostawiając je do regulacji krajowych, Wspólnota

Europejska podjęła starania dla stworzenia odpowiedniego systemu prawnego mającego na celu ochronę interesów konsumentów.

Niniejsze opracowanie przedstawia regulacje wspólnotowe w tym zakresie dotyczące w szczególności:

- zakazu nieuczciwych praktyk w umowach z konsumentami,
- odpowiedzialności cywilnej przewoźników lotniczych,
- określenia obowiązków przewoźników w razie niewykonania umawianego przewozu,
- zabezpieczenia klientów w podróżach pakietowych,
- określenia zasad działania skomputeryzowanych systemów rezerwacyjnych.

Poszczególne akty prawne zostały omówione w kolejności związanej z etapami podróży: poczynając od uzyskania przez pasażera informacji o połączeniach na podstawie danych zawartych w skomputeryzowanym systemie rezerwacyjnym, następnie poprzez zawieranie kontraktu w formie zakupu biletu (również w ramach pakietu lub przewozu czarterowego), stawienie się do odprawy i ewentualne opóźnienia czy odwołania rejsu, nieprzyjęcie na pokład (z powodu zawyżonej rezerwacji miejsc), a kończąc na uzyskaniu prawa do odszkodowania w razie wypadku.¹

2. Zasady działania skomputeryzowanych systemów rezerwacyjnych zapewniających rzetelną informację pasażerom

Dla zapewnienia rzetelnej informacji pasażerom zamierzającym korzystać z usług transportu lotniczego podstawowe znaczenie mają skomputeryzowane systemy rezerwacyjne (*computerized reservation systems* – CRS). Usługi CRS zapewniają systemy komputerowe, które zawierają informacje o rozkładach lotów, dostępności miejsc, taryfach i zasadach ich stosowania oraz poprzez które można dokonać rezerwacji czy wystawić bilet.² Z tych względów niezmiernie ważne jest ustanowienie praw regulujących sposób funkcjonowania tych systemów.

CRS-y stanowią obecnie integralną część systemu zarządzania handlową eksploatacją linii (*yield management*) i bez odpowiedniej regulacji przewoźnicy lotniczy nie posiadający tego systemu mogą być bardzo dyskryminowani przez przewoźników dysponujących tym systemem. Przepisy unijne były wzorowane na innych regulacjach światowych i zostały ustanowione nieco później. Dlatego należy krótko wspomnieć również o regulacjach międzynarodowych.

CRS-y były przedmiotem regulacji w USA (od 1984 r.) i w Kanadzie (od 1989 r.). Kodeks postępowania (*Code of Conduct for CRS*) został ustanowiony

¹ Patrz: I.Szymajda, *Konkurencja w transporcie lotniczym. Prawo europejskie i problemy dostosowania prawa polskiego*, Warszawa 2002.

² Ibidem, s.102-113 i 274.

w 1991 r. także przez ICAO w zakresie standardów wyświetlania informacji i przystępowania do systemu. W latach 1994-1996 organizacja ta przeprowadziła weryfikację kodeksu postępowania w zakresie skomputeryzowanych systemów rezerwacyjnych z roku 1991, uwzględniając rezultaty Rundy Urugwajskiej GATS.³ Ten nowy kodeks zaczął obowiązywać od 1 listopada 1996 r.

Główne zmiany w stosunku do poprzedniej wersji dotyczyły rozszerzenia zakresu usług nierozkładowych w nowych systemach informacyjnych (np. w Internecie), wprowadzenia silniejszej polityki ochrony danych osobowych, zakazu dokonywania fikcyjnych rezerwacji w systemach rezerwacyjnych, bardziej szczegółowego określenia kryteriów porządkujących kolejność wyświetlania rejsów, wprowadzenia zaleceń dotyczących wyświetlania rejsów *code-share*⁴ oraz modyfikacji w sprawach polityki handlowej i sprzedaży danych zawartych w CRS-ach. Zarówno kodeks postępowania ICAO z 1991 r., jak i z 1996 r. zawierał podobne postanowienia dotyczące zasad neutralności oraz niedyskryminacyjnego dostępu do rynku, co jest w wielu aspektach porównywalne z postanowieniami GATS. Pod koniec 1999 r. rozporządzenia zawarte w kodeksie ICAO przyjęło 31 państw.

Na początku głównym problemem była dyskryminacja narodowa. Z biegiem lat udział własności w CRS-ach nabrały charakteru międzynarodowego, jednak problem dyskryminacji nie został do końca rozwiązany. W związku z tym załącznik do porozumienia GATS dotyczący usług transportu lotniczego przewiduje także ustanowienie reżimu prawnego obejmującego systemy CRS w ramach szerokiej wielostronnej współpracy.

CRS-y od wielu lat są przedmiotem regulacji także przez ECAC⁵ oraz – co najbardziej nas interesuje – przez Wspólnoty Europejskie. Zasady działania skomputeryzowanych systemów rezerwacyjnych zostały uregulowane w Rozporządzeniu Rady WE nr 2299/89 z 24 lipca 1989 r. wprowadzającym kodeks postępowania w zakresie skomputeryzowanych systemów rezerwacyjnych⁶ (zmienionym Rozporządzeniem Rady nr 3089/93 z 29 października 1993 r.,⁷ a następnie Rozporządzeniem Rady nr 323/99 z 8 lutego 1999 r.)⁸ Pierwsze z tych Rozporządzeń było wzorowane na kodeksie ICAO i jest z nim zgodne.

Rozporządzenie reguluje działalność operatorów CRS, przewoźników i innych jednostek zaangażowanych w eksploatację tych systemów, wykorzystywanych także dla potrzeb dystrybucji usług przewozu lotniczego pasażerów, dostarczania związanych z tym informacji oraz wystawiania biletów pasażerskich.

³ GATS – General Agreement on Trade in Services.

⁴ Por.: M. Żylicz, *Prawo międzynarodowego transportu lotniczego*, Warszawa 1995, s.203.

⁵ ECAC – (*European Civil Aviation Conference*) Europejska Konferencja Lotnictwa Cywilnego.

⁶ O.J. L 220, 29.07.1989.

⁷ O.J. 278, 11.11.1993.

⁸ O.J. L 040, 13.02.1999.

Głównym celem kodeksu wprowadzonego na mocy tego Rozporządzenia było zapewnienie zasad uczciwej konkurencji, niedyskryminacji i przejrzystości (tzn. rzetelnej informacji dla pasażerów). Kodeks ma na celu regulowanie relacji między przedsiębiorstwami związanymi bezpośrednio lub pośrednio z danym systemem i ma służyć przewoźnikom, agentom oraz przede wszystkim pasażerom do uzyskania jasnych, uczciwych i niemylących informacji o najdogodniejszych połączeniach i najkorzystniejszych taryfach oraz dokonanie rezerwacji.

Rozporządzenie zapewnia m.in.:

- równe traktowanie podobnych produktów i właściwe rozpowszechnianie informacji wśród konsumentów,
- możliwość żądania wyświetlenia ekranów dotyczących tylko lotów rozkładowych lub nierozkładowych konsumentom poszukującym różnych produktów,
- zastosowanie rozporządzenia do CRS-ów oferowanych dla oraz/lub używanych przez ostatecznych konsumentów, niezależnie od tego czy są osobami fizycznymi czy też przedsiębiorstwami,
- respektowanie przez przewoźników lotniczych używających CRS, w swoich własnych wyraźnie oznakowanych biurach lub okienkach, postanowień regulujących zagadnienia dotyczące podstawowej strony ekranu,
- że podstawowa strona ekranu w interesie konsumenta jest dostępna dla każdej transakcji, o którą prosi konsument,
- udostępnianie danych handlowych dotyczących rezerwacji i sprzedaży dla przewoźników uczestniczących w systemie przy zastosowaniu zasady niedyskryminacji i przy zachowaniu równych okresów czasu,
- poufność identyfikacji lub informacji personalnych dotyczących pasażera lub przedsiębiorstwa, co oznacza, że udostępniający system zapewnia poprzez środki techniczne oraz odpowiednie zabezpieczenia (przynajmniej w zakresie oprogramowania), iż nie będzie mieć miejsca nieupoważniony dostęp do tych informacji,
- zapewnienie w interesie konsumenta, że żaden rejs (lot) lub kombinacja rejsów nie będzie wyświetlana więcej niż jeden raz na podstawowej stronie ekranu, z wyjątkiem przypadku porozumienia *joint venture* lub innego porozumienia, kiedy to każdy przewoźnik przejmuje odpowiedzialność za ofertę i sprzedaż produktów transportu lotniczego na określonych połączeniach,
- monitorowanie systemu przez niezależnego audytora.

Rozporządzenia zmieniające Rozporządzenie nr 2299/89 wprowadziły nowe postanowienia. Między innymi w Rozporządzeniu nr 3089/93 dodatkowo zawarty został załącznik szczegółowo omawiający kryteria porządkujące podstawową stronę ekranu dla lotów, w których oferowane są niepakietowe produkty transportu lotniczego. Z kolei w Rozporządzeniu nr 323/99 znalazły się postanowienia dotyczące włączenia produktu transportu kolejowego do skomputeryzowanych

systemów rezerwacyjnych, co znacznie rozszerzyło ofertę dla pasażerów i ułatwiło planowanie podróży.

Regulacje w sprawach CRS-ów w zasadzie zabezpieczają interes pasażerów w sposób wystarczający i Wspólnota Europejska nie przewiduje w najbliższym czasie ich nowelizacji.

3. Zakaz stosowania nieuczciwych warunków umowy na szkodę konsumentów

Aby chronić konsumentów przed nieuczciwymi praktykami stosowanymi przy zawieraniu kontraktów (umów), Wspólnota Europejska ustanowiła odpowiednie przepisy. Zbliżenie praw, regulacji i przepisów administracyjnych państw członkowskich, odnoszących się do nieuczciwych warunków umów zawieranych między sprzedawcą lub dostawcą a konsumentem reguluje Dyrektywa Rady nr 93/13 z 5 kwietnia 1993 r. dotycząca nieuczciwych warunków umów konsumenckich.⁹

Dyrektywa ustala wymagania dotyczące zawierania różnego rodzaju umów z konsumentami. Z zakresu jej stosowania wyłączone jednak zostały warunki umów dotyczących w szczególności transportu, stanowiące wykonanie odpowiednich ustaw i umów międzynarodowych.¹⁰ Zakres tego wyłączenia nasuwa często wątpliwości interpretacyjne w zestawieniu z konkretnymi ustawami i umowami międzynarodowymi. W transporcie lotniczym bowiem najistotniejsze znaczenie ma umowa przewozu.

Prawo wspólnotowe nie zajmuje się umową przewozu. Regulacje związane z samą umową oraz dokumentami przewozowymi zawiera Konwencja Warszawska. Konwencja ta precyzuje, jakie niezbędne elementy muszą znaleźć się w umowie przewozu, np. oznaczenie miejsc wylotu i przylotu czy wzmianka o odpowiedzialności przewoźnika. Informacje te muszą być wpisane na dokumencie wyraźnie i w sposób czytelny tak, aby pasażer mógł zapoznać się z nimi przed podróżą. Konwencja Warszawska jednakże nie może zabronić przewoźnikowi odmówienia zawarcia umowy o przewóz lub ułożenia przepisów, które nie stałyby w sprzeczności z jej postanowieniami.

Szczegółowe uregulowania dotyczące zawierania umów zawarte są w prawie krajowym państw członkowskich WE (także w polskim kodeksie cywilnym

⁹ O.J. L 95/29.

¹⁰ Artykuł 1 stanowi, że „*celem dyrektywy jest zbliżenie ustaw i przepisów wykonawczych państw członkowskich, odnoszących się do nieuczciwych klauzul umownych w umowach zawieranych pomiędzy sprzedawcą lub dostawcą a konsumentem. Warunki umowne, które odzwierciedlają bezwzględnie obowiązujące przepisy o charakterze ustawowym lub wykonawczym oraz postanowienia lub zasady konwencji międzynarodowych, których stroną są państwa członkowskie lub Wspólnota, zwłaszcza w dziedzinie transportu, nie są przedmiotem dyrektywy*”.

i prawie lotniczym), na podstawie których przewoźnicy tworzą tzw. ogólne warunki przewozu.¹¹

Wzory dokumentów (np. biletu czy kwitu bagażowego) oraz praktyczne zasady transportu pasażerów i ich bagażu określają zrzeszenia międzynarodowe (m.in. IATA).¹² Przewoźnicy zasady te adaptują do swych potrzeb i określają niektóre szczegóły dotyczące dokumentów przewozowych. Regulacje te wprowadzane są w życie mocą odpowiednich aktów prawnych lub poprzez decyzje władz poszczególnych państw. Ogólne warunki przewozu w sposób przystępny dla pasażera określają m.in. na czym polega sama umowa o przewóz; jakie uprawnienia przysługują pasażerom; ile bagażu podręcznego można wnieść na pokład; jaka jest odpowiedzialność przewoźnika lotniczego oraz terminy wnoszenia ewentualnych reklamacji. Warunki przewozu stanowiące integralną część umowy o przewóz muszą być we właściwy sposób udostępnione pasażerom. Dostępne są więc w punktach sprzedaży (w biurach podróży) oraz na lotniskach w punktach odprawy pasażerskiej.¹³

4. Zabezpieczenie interesów pasażerów przy podróżach „pakietowych”

Pasażerowie lotniczy korzystają również z kompleksowych usług – tzw. pakietów podróźniczych urlopowych i wycieczkowych (zwanymi dalej pakietami). Obejmują one określoną kombinację usług takich jak transport, zakwaterowanie i wyżywienie oraz inne usługi (nie będące pomocniczymi dla usług transportu oraz zakwaterowania i wyżywienia), a stanowiące znaczącą część pakietu. Pakiety powinny być organizowane w taki sposób, aby pasażerowie mieli zapewnione swoje prawa zarówno w przypadku niewywiązania się organizatora ze swoich zobowiązań, jak i powstania trudności obiektywnych związanych z przebiegiem podróży.

Przed wydaniem przepisów wspólnotowych regulujących te zagadnienia, krajowe prawa oraz praktyka w poszczególnych państwach członkowskich wykazywały wiele różnic, co powodowało powstawanie przeszkód w swobodnym świadczeniu usług związanych z pakietami i naruszenie zasad konkurencji pomiędzy podmiotami prowadzącymi działalność w różnych krajach.

Ochrona praw pasażerów w zakresie zawierania umów w sprawie pakietów i ich realizacji miała ogromne znaczenie dla całości polityki turystycznej Wspólnoty. Paragraf 36 (b) załącznika do Rezolucji Rady z 19 maja 1981 r.

¹¹ Art. 205, ust. 2 ustawy Prawo Lotnicze z 3 lipca 2002 r. (Dz. U. nr 130, poz. 1112).

¹² IATA – (*International Air Transport Association*) Zrzeszenie Międzynarodowego Transportu Lotniczego.

¹³ M.Polkowska, *Umowa przewozu i odpowiedzialność przewoźnika w międzynarodowym transporcie lotniczym*, Warszawa 2003, s.55.

dotyczącej Drugiego Programu Europejskiej Wspólnoty Gospodarczej w sprawie ochrony konsumentów i polityki informacyjnej¹⁴ zwrócił uwagę Komisji m.in. na tematykę turystyczną¹⁵ oraz sugerował przedstawienie odpowiednich propozycji z należyтым uwzględnieniem ochrony praw konsumentów i wpływu rozbieżności w systemach prawnych państw członkowskich na właściwe funkcjonowanie Wspólnego Rynku.

W Rezolucji dotyczącej polityki Wspólnot związanej z turystyką z 10 kwietnia 1984 r.¹⁶ Rada pozytywnie odniosła się do inicjatywy Komisji i wzięła pod uwagę jej wstępne wytyczne co do polityki wspólnotowej w tej dziedzinie. Z kolei Informacja Komisji przekazana Radzie i zatytułowana „Nowy bodziec dla polityki ochrony konsumentów”, która została zatwierdzona przez Rezolucję Rady z 6 maja 1986 r.,¹⁷ wymieniła w paragrafie 37, wśród innych środków proponowanych przez Komisję, ujednoczenie prawodawstwa dotyczącego pakietów turystycznych.

W wyniku działań podjętych przez Komisję zostały ustanowione szczegółowe przepisy, które pozwalają na właściwe zabezpieczenie interesów klientów korzystających z podróży pakietowych. Ustanowienie jednolitych zasad odnośnie do pakietów przyczyniło się do wyeliminowania przeszkód i przez to do osiągnięcia wspólnego rynku w zakresie usług, umożliwiając w ten sposób podmiotom działającym w jednym państwie członkowskim świadczenie swoich usług w innych państwach członkowskich. Konsumentom z obszaru Wspólnoty pozwoliło to odnosić korzyści wynikające z porównywalnych warunków zakupu danego pakietu w jakimkolwiek z państw. Ze specyficznego charakteru usług oferowanych w pakietach wynika, że zazwyczaj wiążą się one z poniesieniem przez konsumenta znacznego wydatku z góry oraz otrzymaniem usług w państwie innym niż to, w którym konsument mieszka na stałe. Istniała więc obawa o znaczne różnice w standardach świadczonych usług.

Powyższe zagadnienia związane z organizowaniem pakietów oraz realizacją zobowiązań wynikających z umowy reguluje Dyrektywa Rady nr 90/314 z 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych form wypoczynku (podróży, wczasów i wycieczek) w ramach podróży pakietowych.¹⁸ Odnosi się ona przede wszystkim do agencji podróży i operatorów wycieczek, a także przewoźników, którzy organizują podróże pakietowe, włączając w nie zakwaterowanie, wyżywienie, dodatkowe wycieczki itp. Ze względu na znaczenie Dyrektywy, zostały poniżej scharakteryzowane jej najważniejsze postanowienia.

¹⁴ O.J. C 165, 23.06.1981, s.24.

¹⁵ Turystyka odgrywa coraz istotniejszą rolę w gospodarkach państw członkowskich, a system pakietowy stał się zasadniczą częścią turystyki.

¹⁶ O.J. C 115, 30.04.84, s.1.

¹⁷ O.J. C 118, 7.03.86, s.28.

¹⁸ O.J. L 158/59.

Głównym założeniem Dyrektywy było zbliżenie praw, przepisów oraz postanowień administracyjnych państw członkowskich, odnoszących się do zorganizowanych form wypoczynku – podróży pakietowych, które są w sprzedaży lub ofercie sprzedaży na terytorium Wspólnoty (art. 1).

Konsument uzyskał przywilej ochrony wprowadzony Dyrektywą bez względu na to, czy jest stroną zawierającą umowę, odbiorcą lub członkiem grupy, w imieniu której inna osoba zawarła umowę dotyczącą pakietu.

Organizator pakietu i/lub sprzedawca zostali zobowiązani do zapewnienia, że informacje podawane w materiałach publikowanych odnośnie do pakietów, które osoby te odpowiednio organizują i sprzedają, nie wprowadzają w błąd, a prospekty udostępniane konsumentom zawierają informacje zrozumiałe i precyzyjne (art. 3). Informacje zawarte w prospekcie są wiążące dla organizatora lub sprzedawcy, z wyjątkiem sytuacji, gdy zmiany w tych informacjach zostały jednoznacznie przekazane konsumentowi przed zawarciem umowy (co wyraźnie zostało zaznaczone w prospekcie) lub zmiany nastąpią później, tj. po osiągnięciu porozumienia obu stron.

Konsument ma prawo otrzymać na piśmie warunki umowy dotyczące danego pakietu, które muszą być wyrażone w formie zrozumiałej i dostępnej dla konsumenta. Musi on otrzymać kopię takiej umowy.

W przypadkach, gdy konsument nie może wykorzystać pakietu, może on przenieść swoją rezerwację na inną osobę spełniającą warunki pakietu, powiadamiając o swoim zamiarze organizatora lub sprzedawcę odpowiednio wcześniej przed wyjazdem. Przekazujący pakiet i jego odbiorca są niepodzielnie i wspólnie odpowiedzialni wobec organizatora lub sprzedawcy za uregulowanie zaległych opłat i związanych z tym dodatkowych kosztów (art. 4).

Cena ustalona w umowie w zasadzie nie powinna podlegać późniejszym zmianom z wyjątkiem sytuacji, w których możliwość zmiany ceny jest wyraźnie zaznaczona w umowie i uzależniona od pewnych warunków.

W pewnych sytuacjach konsument przed wyjazdem ma możliwość wycofania się z umowy. Jeżeli natomiast organizator uzna przed datą wyjazdu, że jest zmuszony w znaczący sposób zmienić którykolwiek z głównych warunków umowy, takich jak np. cena, ma on obowiązek niezwłocznego powiadomienia o tym konsumenta, tak aby umożliwić mu podjęcie właściwej decyzji. Konsument ma prawo m.in. wycofać się z umowy nie płacąc kary albo przyjąć załącznik do umowy wyszczególniający powstałe zmiany i ich wpływ na cenę.

Jeśli po wyjeździe konsumenta pojawią się znaczące uchybienia w świadczeniu usług, odnośnie do których konsument zawarł umowę lub też organizator zorientuje się, że nie będzie w stanie zapewnić znaczącej części usług, do świadczenia których zobowiązał się, organizator powinien zostać obciążony określonymi zobowiązaniami wobec konsumenta.

Organizator i/lub sprzedawca powinien być odpowiedzialny wobec konsumenta za właściwą realizację zobowiązań wynikających z umowy. Powinien być ponadto odpowiedzialny za szkody jakie poniósł konsument w wyniku braku realizacji lub niewłaściwej realizacji umowy, z wyjątkiem tych przypadków, w których uchybienia w realizacji umowy nie powstały z ich winy lub winy innego dostawcy usług (art. 5).

Szczególne znaczenie ma art. 5.1, który stanowi, że państwa członkowskie podejmą niezbędne kroki w celu zapewnienia, iż strona umowy-organizator i/lub sprzedawca, jest odpowiedzialna przed klientem za właściwe wywiązanie się z obowiązków umowy, niezależnie od tego, czy z obowiązków tych mają się wywiązać inni wykonawcy usług. Nie narusza to prawa organizatora i/lub sprzedawcy do ewentualnego pozwania tych innych wykonawców usług, w tym także przewoźników lotniczych. W przypadku szkody wyrządzonej klientowi z tytułu niewykonania lub niewłaściwego wykonania umowy organizator i/lub sprzedawca może uwolnić się od odpowiedzialności jeżeli udowodni, że zaistniałe niewykonanie umowy: przypisuje się klientowi, jest przypisane stronie trzeciej umowy nie związanej z wykonaniem usług przewidzianych umową albo jest spowodowane siłą wyższą (*force majeure*), której organizator i/lub sprzedawca usług, nawet z całą należyłą starannością, nie byli w stanie przewidzieć lub jej zapobiec.

W przypadkach, w których organizator i/lub sprzedawca jest odpowiedzialny za brak realizacji lub niewłaściwą realizację usług zawartych w pakiecie, odpowiedzialność taka jest ograniczona zgodnie z międzynarodowymi konwencjami regulującymi świadczenie tego typu usług, a szczególnie Konwencją Warszawską z 1929 r. w sprawie międzynarodowego przewozu lotniczego, Konwencją Berneńską z 1961 r. w sprawie przewozu kolejowego, Konwencją Ateńską z 1974 r. w sprawie przewozu morskiego i Konwencją Paryską z 1962 r. w sprawie odpowiedzialności właścicieli hoteli. Odpowiedzialność za szkody inne niż uszkodzenia ciała również może podlegać ograniczeniom zabezpieczonym umową dotyczącą pakietu, jednak pod warunkiem, że ograniczenia te są uzasadnione (art. 5).

Dyrektywa zawiera wytyczne dotyczące przekazywania informacji konsumentom i rozpatrywania skarg (art. 5). Istotny jest także zapis w art. 6 mówiący, że w przypadku zażalenia, organizator i/lub sprzedawca lub jego lokalny przedstawiciel jest zobowiązany do szybkiego znalezienia właściwych rozwiązań.

Zarówno konsument, jak i sektor świadczący usługi oparte na pakietach turystycznych mają lepszą ochronę, jeśli organizatorzy i/lub sprzedawcy są zobowiązani do przedstawienia wystarczającego dowodu zabezpieczenia na wypadek niewypłacalności (art. 7).

Dyrektywa ustala pewne minimum ochrony i oczywiście państwa członkowskie mogą przyjąć lub utrzymywać bardziej rygorystyczne przepisy

związane z pakietami turystycznymi, a mające na celu ochronę konsumenta (art. 8).

Istnienie takich przepisów dało pasażerom poczucie większej pewności, że zobowiązania wynikające z zawartej umowy zostaną należycie wykonane. W ten sposób chętniej korzystają oni z usług przewoźników, spełniających postanowienia zawarte w Dyrektywie.

Po przyjęciu minimum wspólnych przepisów zawartych w omawianej Dyrektywie, sektor turystyki w państwach członkowskich WE oparty na pakietach został pobudzony do szybszego wzrostu i efektywności. Przyniosło to nie tylko korzyści obywatelom Wspólnoty kupującym pakiety tworzone z uwzględnieniem tych przepisów, ale również przyciągnęło turystów spoza obszaru WE, zainteresowanych gwarantowanymi standardami pakietów.

5. Rekompensata dla pasażerów nie zabranych na pokład mimo ważnej rezerwacji miejsc

Wielu pasażerów lotniczych (prawie jedna czwarta każdego roku) ma złe doświadczenia podczas odprawy w portach lotniczych w krajach unijnych. Często tym, którzy mają wykupione bilety i zarezerwowane miejsca przewoźnik oznajmia, że liczba rezerwacji została zawyżona (*overbooking*) i nie ma dla nich miejsca w samolocie. Dzieje się tak mimo, iż pasażer posiada ważny bilet, potwierdzoną rezerwację na ten lot oraz stawił się do odprawy osobiście w określonym terminie i miejscu. Także odwoływanie rejsów bez wcześniejszego zawiadomienia oraz długie opóźnienia również powodowały i nadal powodują wielogodzinne oczekiwania na lotniskach.

Komisja podjęła prace w kierunku znacznego ograniczenia skali tego rodzaju niedogodności i utrudnień; uwzględniła przy tym także ochronę pasażerów w przypadku odwołania rejsów, za które odpowiedzialny jest przewoźnik, a szczególnie wtedy, gdy są one nieoczekiwane i dokonywane w ostatniej chwili. Oznaczało to ujednoczenie podstawowych standardów, które powinny zapewnić utrzymanie jakości usług przewoźników lotniczych w kontekście wzrostu konkurencji.

Z inicjatywy Komisji Wspólnota Europejska wydała przepisy regulujące przyznawanie odszkodowań pasażerom w przypadku odmowy przyjęcia ich na pokład. Do czasu wydania tych przepisów pasażerowie otrzymywali odszkodowania, ale praktyka znacznie się różniła u wielu przewoźników lotniczych. Często obowiązek przyznania rekompensaty, jak również ustalanie jej wysokości, nie były regulowane nawet przepisami krajowymi, a wynikały z dobrowolnego zobowiązania przewoźników.

W 1991 r. zostało wydane Rozporządzenie Rady nr 295/91 mające na celu ujednoczenie zasad przyznawania rekompensaty pasażerom nie zabranych na

pokład.¹⁹ Przyznało ono pasażerom posiadającym ważny bilet i potwierdzoną rezerwację minimalne świadczenia w razie odmowy przyjęcia na pokład (*denied boarding compensation*), czyli prawo do rekompensaty finansowej, wyboru pomiędzy alternatywnym lotem przy najbliższej możliwości, zmianą trasy (*re-routing*) lub zwrotem kosztów podróży, jeżeli z powodu opóźnienia straciła ona sens.

Rozporządzenie zostało oparte na kilku podstawowych zasadach:

- wszyscy przewoźnicy wykonujący rejsy regularne z portu lotniczego położonego na terytorium WE powinni stosować jednakowe standardy dla pasażerów, którym odmówili przyjęcia na pokład;
- przewoźnik lotniczy powinien być zobowiązany do ustalenia zasad wejścia na pokład w przypadku zawyżonej liczby dokonanych rezerwacji (*overbooking*);
- w przypadku odmowy wejścia na pokład powinny zostać jasno określone prawa pasażerów, w tym zasady rekompensaty;
- pasażerowie powinni być właściwie poinformowani o przysługujących im prawach.

Rozporządzenie ma zastosowanie w przypadku, gdy odlot ma nastąpić z portu lotniczego znajdującego się na terytorium państwa członkowskiego, na którym obowiązuje prawo wspólnotowe, niezależnie od państwa, w którym ma siedzibę przewoźnik lotniczy, narodowości pasażera oraz miejsca docelowego (art. 1). Reguluje ono także zasady postępowania w przypadku odmowy przyjęcia na pokład na rejs (lot) sprzedany jako część podróży pakietowej (art. 5).

W art. 3 Rozporządzenia przewoźnik został zobowiązany do ustalenia szczegółowych zasad postępowania, z uwzględnieniem interesów pasażerów (np. niepełnosprawnych, z towarzyszącymi dziećmi), którym musi zostać przyznany priorytet wejścia na pokład w przypadkach, gdy rezerwacje przekraczają liczbę wolnych miejsc.

Pasażer ma prawo wyboru pomiędzy:

- zwrotem bez potrącania kosztu biletu za część niewykonanej podróży;
- zmianą trasy do miejsca docelowego przy najbliższej okazji;
- zmianą trasy w terminie późniejszym zgodnie z wyborem pasażera.

Z drugiej strony przewoźnik został zobowiązany do natychmiastowego zapłacenia pasażerowi w przypadku odmowy przyjęcia na pokład minimalnego odszkodowania w wysokości:

- 150 ecu na loty do 3500 km,
- 300 ecu na loty ponad 3500 km, mając na względzie miejsce docelowe określone w bilecie (art. 4).

¹⁹ O.J. L 158, 23.06.90, p.59.

Przewoźnik ma obowiązek nie tylko wypłacenia odszkodowania, lecz również opieki nad pasażerem, udzielenia mu wszelkiej pomocy oraz świadczenia nieodpłatnie dodatkowych usług (art. 6), takich jak:

- rozmowa telefoniczna oraz telex (fax) do miejsca docelowego,
- posiłki i napoje w odpowiednim stosunku do czasu oczekiwania,
- zakwaterowanie w hotelu w przypadkach, gdy konieczny jest dodatkowy pobyt przez jedną lub więcej nocy.

Przewoźnik lotniczy nie jest zobowiązany do odszkodowania za odmowę przyjęcia na pokład w przypadkach, gdy pasażer podróżuje nieodpłatnie lub posiada bilet zniżkowy, wykupiony w taryfie niedostępnej bezpośrednio lub pośrednio ogółowi pasażerów (art. 7).

Pasażerowie mogą również, mimo rekompensaty otrzymanej od przewoźnika, dochodzić swoich roszczeń na zasadach ogólnych (art. 9), z wyjątkiem tych, którzy przyjęli odszkodowanie zgodnie z zasadami określonymi w Rozporządzeniu.

Poszczególni przewoźnicy mogą oczywiście stosować zasady bardziej korzystne dla pasażerów, np. objąć odszkodowaniem pasażerów ze zniżkowymi biletami czy zaoferować oprócz napojów posiłki, lepszy hotel, więcej rozmów telefonicznych itp.

Wydanie Rozporządzenia miało niezaprzeczalnie ogromne znaczenie, gdyż w interesie konsumentów ujedniczyło minimalne zasady ochrony praw pasażerów. Jednak w praktyce okazało się niewystarczające i nie powstrzymuje skutecznie przewoźników w stosowaniu praktyk na szkodę konsumentów. Zapisy Rozporządzenia nie obejmują np. rekompensaty dla pasażerów w przypadku odwoływania rejsów z przyczyn handlowych (ekonomicznych) ani długich opóźnień, nie dotyczą także rejsów nierozkładowych (czarterowych).

Propozycje zmian

Uwzględniając sytuacje nie objęte zakresem Rozporządzenia, Komisja rozpoczęła opracowanie propozycji mających na celu wzmocnienie ochrony praw pasażerów nie tylko w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, lecz również anulowania (odwoływania) rejsów oraz długich opóźnień.

Podstawowym problemem jest to, że pasażerowie wciąż nie są właściwie i jasno informowani o przysługujących im prawach i w związku z tym mają trudności z egzekwowaniem ich przestrzegania. Komisja rozpoczęła więc kampanię w celu uświadomienia pasażerom praw im przysługujących na mocy rozwiązań przyjętych w ustawodawstwie Wspólnoty, w szczególności poprzez ich publikowanie oraz rozpowszechnianie w portach lotniczych czy agencjach sprzedaży biletów.²⁰

²⁰ Patrz też: *Communication from the Commission to the European Parliament and the Council. Protection of air passengers in the European Union*, COM (2000) 365 final, 21.06.2000.

Konieczne są jednak dalsze prace w kierunku zapewnienia ochrony praw pasażerów. W 1998 r. Komisja zaproponowała wzmocnienie zapisów Rozporządzenia w sprawie odszkodowań za odmowę wejścia na pokład z powodu zawyżonej liczby rezerwacji²¹ i przedstawiła stosowne propozycje Radzie.²² Ta jednak nie przyjęła zmian z przyczyn politycznych (brak zgodności co do jego stosowania w porcie lotniczym na Gibraltarze).

Następnie Komisja przedstawiła do licznych konsultacji dokument w sprawie trudności, jakie napotyka pasażerowie oraz proponowany sposób ich rozwiązania. Dyskutowano z organizacjami reprezentującymi przewoźników, pasażerów, porty lotnicze, agentów podróży oraz osoby niepełnosprawne. Po otrzymaniu opinii Komisja określiła politykę obejmującą wszystkie zagadnienia będące przedmiotem konsultacji.

Ta ogólna polityka została oparta nie tylko na przepisach prawa wspólnotowego dotyczących praw pasażerów, ale również na dobrowolnych zobowiązaniach sektora transportu lotniczego w sprawie poprawy jakości usług. W maju 2001 r. Zrzeszenie Przewoźników Europejskich²³ podjęło bowiem dobrowolne zobowiązanie w sprawie jakości usług oraz zaleciło swoim członkom jego respektowanie. Stanowiło to pewien krok naprzód i jeżeli przewoźnicy przestrzegaliby tego zobowiązania, prawdopodobnie pasażerowie otrzymaliby usługi na zadowalającym poziomie. Zobowiązanie obejmuje m.in. zapewnienie pomocy pasażerom oczekującym na lotniskach i pokładach samolotów, natomiast nie obejmuje tych pasażerów, którym odmówiono wejścia na pokład lub których rejsy zostały anulowane. Komisja ogłosiła w związku z tym komunikat w sprawie ochrony pasażerów w Unii Europejskiej,²⁴ w którym wycofała swoje propozycje z 1998 r. w sprawie zmian Rozporządzenia Rady nr 295/91. Jednocześnie zaproponowała wprowadzenie takich zmian do niego, które zapewniłyby jeszcze skuteczniejszą ochronę praw pasażerów. Nowa propozycja miała na celu przede wszystkim umożliwienie pasażerom, których rejsy zostały opóźnione, anulowanie podróży na zadowalających warunkach.

Propozycja Komisji przewidywała następujące środki:

1) Rozciągnięcie praw pasażerskich na każdego rodzaju rejsy. Dotychczasowa regulacja była bowiem ograniczona do lotów rozkładowych. Nowe przepisy dotyczyłyby wszystkich lotów: rozkładowych i nierozkładowych (włączając w to sprzedaż przewozów lotniczych jako części pakietów urlopowych).

²¹ Rozporządzenie Rady nr 295/91.

²² *Proposal for a Council Regulation (EC) amending Regulation (EEC) No. 295/91 establishing common rules for a denied-boarding compensation system in scheduled air transport*, COM (1998) 41 final, 30.01.1998.

²³ AEA – (*Association of European Airlines*) Zrzeszenie Przewoźników Europejskich.

²⁴ *Communication from the Commission ...*, op.cit.

2) Ograniczenie przypadków odmowy wejścia na pokład, w szczególności niezgodnie z wolą pasażera, poprzez następujące postępowanie:

a) po pierwsze, przed podjęciem jakichkolwiek działań skutkujących odmową przyjęcia na pokład (niedotrzymaniem umowy), przewoźnicy i operatorzy będą zmuszeni zatelefonować do pasażerów z propozycją, aby oddali swoje miejsca w zamian za określone przywileje tzw. ochotnikom (chętным, wolontariuszom). Przewoźnicy ustaliliby z tymi pasażerami warunki zamiany. Przewoźnik byłby upoważniony do odmówienia wejścia na pokład wbrew woli pasażera jedynie w przypadku, kiedy pojawiłaby się niewystarczająca liczba ochotników;

b) po drugie, kiedy przewoźnicy czy operatorzy odmówią wejścia na pokład, będą musieli zapłacić odszkodowanie. Projekt nowego Rozporządzenia przewidywał standardowe stawki o około cztery razy wyższe niż obowiązujące na mocy Rozporządzenia nr 295/91. Mają one na celu zmotywowanie przewoźnika do podjęcia wszelkich starań w kierunku znalezienia ochotników, a w konsekwencji stanowią silny środek zapobiegawczy przeciwko stosowaniu obecnych praktyk. Dzięki systemowi ochotników w USA większość pasażerów oddaje chętnie swoje miejsca w przypadku zawyżonej liczby rezerwacji. Dodatkową korzyścią dla pasażerów, którym odmówiono wejścia na pokład jest to, że będą mieli wybór pomiędzy alternatywnym rejsem tak szybko jak tylko możliwe i zwrotem kosztów biletu w przypadku, kiedy opóźnienie spowoduje, iż ich podróż okazałaby się bezcelowa. Poza tym przewoźnik miałby obowiązek zapewnienia opieki tym pasażerom podczas oczekiwania na rejs (napoje, posiłek, zakwaterowanie). Ochotnicy mogliby również wybrać pomiędzy alternatywnym rejsem czy zwrotem kosztów biletu.

3) Zminimalizowanie niedogodności spowodowanych odwołaniem rejsów. Kiedy przewoźnik czy operator odwołują rejs i są za to odpowiedzialni, nowa regulacja będzie od nich wymagała, aby skontaktowali się z pasażerami przed odlotem i wynegocjowali z nimi warunki oddania rezerwacji. Pasażerowie, z którymi nie ma kontaktu albo ci, którzy nie chcą być ochotnikami, będą mieli prawo do odszkodowania na stawkach ustalonych za odmowę wejścia na pokład. Dodatkowo ci pasażerowie zyskają dwa inne prawa. Po pierwsze, wybór pomiędzy alternatywnym rejsem w jak najszybszym czasie i zwrotem kosztów biletu oraz opiekę w czasie oczekiwania na następny rejs.

4) Asystowanie pasażerom z długim opóźnieniem. Opóźnienia na lotniskach WE są coraz częstsze i powodują oczekiwania na lotniskach przez wiele godzin w warunkach trudnych do zaakceptowania. Nowa regulacja przewiduje dla pasażerów wybór pomiędzy alternatywnym rejsem jak szybko to możliwe i zwrotem kosztów za bilet. W dodatku przewoźnicy będą zobowiązani do opieki nad tymi pasażerami, szczególnie nad osobami niepełnosprawnymi i dziećmi bez opieki, a w razie potrzeby zapewnienie im napojów, posiłków oraz

zakwaterowania. Odszkodowanie nie jest jednak przyznawane za normalne opóźnienia, gdyż Komisja uznała za niesprawiedliwe i niecelowe zobligowanie przewoźników do opieki nad pasażerami w każdym przypadku, jeżeli rejs opóźnił się z przyczyn niezawinionych przez przewoźnika.

Propozycja przygotowana przez Komisję znacznie rozszerzyła zakres praw pasażerów, co powinno wpłynąć na komfort podróży. Mimo to nie została rozwiązana kwestia licznych opóźnień w transporcie lotniczym, niezawinionych wprawdzie przez samych przewoźników, ale tak dokuczliwych dla pasażerów. Trudno jest jednak wymagać, aby sektor transportu ponosił wszystkie koszty związane chociażby z odwoływaniem rejsów czy opóźnieniami z przyczyn pogodowych. Jeżeli jednak główną przyczyną jest przepełnienie w portach lotniczych, rozwiązań należy szukać gdzie indziej. W tym przypadku nie wystarczy zapobiegać skutkom, lecz zlikwidować przyczynę kłopotów i polepszać nie tylko przepisy, ale też politykę mającą na celu poprawę sytuacji w tym sektorze.

6. Zasady odpowiedzialności cywilnej przewoźników w razie śmierci lub uszkodzenia ciała pasażera

Istotne znaczenie z punktu widzenia ochrony praw pasażerów mają również zasady odpowiedzialności cywilnej przewoźników w razie wypadku lotniczego. Przewoźnicy konkurując ze sobą starają się wszelkimi sposobami pozyskać klientów. Pasażer wybierając przewoźnika zwraca uwagę na wszystkie zaoferowane mu warunki przewozu. Dużą rolę odgrywa tu nie tylko cena biletu czy punktualność rejsów, ale także komfort podróży i właściwa obsługa. Zarówno wśród pasażerów, jak i przewoźników panuje jednak powszechne przekonanie, że jedną z najważniejszych kwestii jest bezpieczeństwo przelotu oraz odszkodowanie, jakie przewoźnik oferuje w przypadku śmierci lub uszkodzenia ciała pasażera.

Zanim zostaną wyjaśnione przepisy wspólnotowe dotyczące odpowiedzialności cywilnej przewoźników lotniczych należy wspomnieć krótko o systemie międzynarodowym.

Większość państw na świecie stoi na stanowisku ograniczenia odpowiedzialności cywilnej przewoźnika do określonej kwoty, dając temu wyraz poprzez uczestnictwo w tzw. Systemie Warszawskim.²⁵ Przy ustalaniu wysokości odszkodowania państwa napotkały szereg trudności związanych przede wszystkim

²⁵ System Warszawski powstał na mocy Konwencji o ujednostajnieniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, podpisanej w Warszawie 12 października 1929 r., która obowiązuje nadal z późniejszymi zmianami i uzupełnieniami. Stronami Konwencji według stanu na koniec 1993 r. było 126 państw.

z określeniem materialnej wartości życia i zdrowia ludzkiego. Wiązały się z tym także inne aspekty, jak:

- usunięcie nadmiernych różnic w wysokości odszkodowań zasądzanych w różnych krajach;
- ogromne ryzyko wypadków lotniczych niemożliwe do poniesienia przez samo lotnictwo;
- konieczność ustalenia limitów odszkodowań dla ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej;
- dostępność dodatkowego ubezpieczenia szkód przez samego klienta;
- eliminowanie procesów sądowych i ułatwienie rozstrzygnięć polubownych;
- zrównoważenie zaostrzonych zasad odpowiedzialności;
- ochrona słabego finansowo sektora transportu lotniczego i rola państwa w kształtowaniu jego rozwoju.²⁶

Według obecnych standardów ekonomicznych oraz społecznych, granice odpowiedzialności ustalone w Konwencji Warszawskiej okazały się jednak zbyt niskie. Prowadziło to niejednokrotnie do czasochłonnych postępowań prawnych, które zaczęły psuć wizerunek transportu lotniczego. Państwa wysoko rozwinięte, w tym kraje Wspólnot Europejskich, dążyły do ułatwienia uzyskiwania przez zainteresowane osoby odszkodowań wyższych niż przewidziane w Systemie Warszawskim – zgodnie z ich oczekiwaniami. Celowe więc było stworzenie takich przepisów wewnętrznych krajowych lub regionalnych (w ramach WE), które będą ściśle powiązane i zgodne z przepisami międzynarodowymi, a jednocześnie znacznie rozszerzą zakres ochrony praw pasażerów lotniczych. Poza tym Konwencja Warszawska objęła swym zakresem jedynie transport międzynarodowy. Tymczasem na wewnętrznym rynku lotniczym Wspólnot zrezygnowano z rozróżnienia transportu krajowego i międzynarodowego. Dla ujednolicenia i jasności przepisów zaistniała potrzeba ustanowienia wewnątrz WE takiego samego systemu i granic odpowiedzialności zarówno w transporcie krajowym, jak i międzynarodowym. Do czasu wydania Rozporządzenia w 1997 r. poszczególne państwa członkowskie w różnym stopniu zwiększały bowiem granice odpowiedzialności cywilnej przewoźnika, co doprowadziło do różnych warunków przewozu na wewnętrznym rynku lotniczym. Różnice te musiały zostać zastąpione spójnym systemem w związku z tym, że państwa Wspólnoty prowadzą wspólną politykę transportową; uznano również za zasadne podniesienie w sposób jednolity poziomu ochrony pasażerów.

Istotną przesłanką do wydania przepisów wspólnotowych był fakt, iż do 1997 r. nie została przeprowadzona na forum międzynarodowym pełna analiza i nowelizacja Konwencji Warszawskiej, uwzględniająca bardziej jednolite i nowoczesne stanowisko wobec problemu odpowiedzialności cywilnej przewoźnika

²⁶ M.Zylicz, *Prawo lotnicze międzynarodowe, europejskie i krajowe*, Warszawa 2002, s.64.

lotniczego. Wysiłki podejmowane w celu podniesienia granic odpowiedzialności określonych w Konwencji nie zostały jednak uwieńczone sukcesem.

Odpowiedzialność przewoźników lotniczych w ramach Wspólnoty w razie wypadku lotniczego uregulowało Rozporządzenie Rady nr 2027/97 z 9 października 1997 r.²⁷ (zmienione Rozporządzeniem Rady nr 889/2002).²⁸ Rozporządzenie to dostosowane było do Systemu Warszawskiego. Stanowi ono nadal obowiązujący reżim prawny określający zasady odpowiedzialności cywilnej przewoźników we Wspólnocie.

W preambule Rozporządzenia wskazano m.in. na konieczność podniesienia poziomu ochrony pasażerów będących ofiarami wypadków lotniczych oraz potrzebę ujednoczenia przepisów w sprawie odpowiedzialności cywilnej przewoźników, odnoszących się do transportu lotniczego zarówno krajowego, jak i międzynarodowego (różnice między nimi zostały w Rozporządzeniu zniesione). Stwierdzono ponadto konieczność dostosowania granic odpowiedzialności, określonych przez Konwencję Warszawską (które okazały się zbyt niskie) do aktualnych standardów ekonomicznych i społecznych. Dotychczasowy niski poziom granic odpowiedzialności obowiązujących w większości państw oraz fakt, iż tylko nieliczne państwa zwiększyły kwotowe limity odpowiedzialności wpłynęły, po pierwsze, na potrzebę podniesienia tych limitów oraz, po drugie, na zniesienie różnic i ujednoczenie systemu odszkodowań na wewnętrznym rynku lotniczym WE. Rozporządzenie usuwa więc wszelkie kwotowe granice odpowiedzialności w rozumieniu art. 22 Konwencji Warszawskiej oraz inne limity odszkodowań za szkody na osobie pasażera, jednak – podobnie jak w Konwencji – zwalnia przewoźnika z odpowiedzialności w przypadkach, gdy pasażer przyczynił się do powstania szkody.

Art. 1 Rozporządzenia nr 2027/97 określa zobowiązania przewoźników lotniczych Wspólnoty w związku z odpowiedzialnością za szkody poniesione przez pasażerów (śmierć lub zranienie) w wypadkach pod warunkiem, że wypadek miał miejsce na pokładzie samolotu lub w trakcie jakichkolwiek operacji związanych z wsiadaniem lub wysiadaniem z samolotu. Art. 3.1 Rozporządzenia wyraźnie stwierdza, iż odpowiedzialność przewoźnika lotniczego z tytułu strat poniesionych w wyniku śmierci, zranienia lub jakiegokolwiek innego uszkodzenia ciała pasażera spowodowanego wypadkiem, nie będzie ograniczona żadnym limitem finansowym niezależnie od tego, czy został on określony z mocy prawa, konwencji lub umowy. Rozporządzenie nakłada na przewoźnika lotniczego Wspólnoty obowiązek zawarcia umowy ubezpieczenia

²⁷ O.J. L 285, 17.10.97, p.1.

²⁸ O.J. L 140, 30.05.02, p.2. Szerzej patrz: I.Szymajda, *Konkurencja...*, op.cit., s.290.

do wysokości granicy odpowiedzialności (100 tys. SDR),²⁹ a następnie do „rozsądnego poziomu”.

W przypadku wszelkich szkód, do sumy wyrażonej w ecu równoważnej 100 tys. SDR, przewoźnik lotniczy Wspólnoty nie uwolni się od odpowiedzialności, ani jej nie ograniczy dowodząc, że on i osoby za niego działające podjęły wszelkie niezbędne kroki w celu uniknięcia szkody lub, że podjęcie takich kroków było przez niego (osoby za niego działające) niemożliwe (art. 3.2). Wyjątkiem od tej zasady jest sytuacja, gdy szkoda została spowodowana przez zranionego lub zmarłego pasażera albo do powstania szkody przyczyniło się jego zaniedbanie (art. 3.2). W przypadku śmierci, zranienia lub jakiegokolwiek innego uszkodzenia ciała pasażera w wyniku wypadku, żaden przepis Rozporządzenia nie oznacza, że przewoźnik lotniczy Wspólnoty jest jedyną stroną zobowiązaną do zapłacenia odszkodowania. Rozporządzenie nie ogranicza również praw przewoźnika lotniczego Wspólnoty związanych z dochodzeniem praw od osób trzecich, zgodnie z postanowieniami innych właściwych przepisów (art. 4).

Art. 5 stanowi, że przewoźnik Wspólnoty nie później niż piętnaście dni po ustaleniu osoby fizycznej, upoważnionej do odszkodowania, dokona wymaganej wypłaty-zaliczki na poczet odszkodowania, wychodząc naprzeciw pilnym potrzebom ekonomicznym proporcjonalnie do stopnia poniesionej szkody. Wypłata ma być dokonana bez opóźnienia i w każdym przypadku. Kwota płatności nie może być mniejsza niż 15 tys. SDR na pasażera w przypadku śmierci. Płatność zaliczkowa nie stanowi uznania odpowiedzialności. Może zostać później zbilansowana przez jakiegokolwiek sumy wypłacane z tytułu odpowiedzialności przewoźnika lotniczego Wspólnoty. Nie podlega ona zwrotowi, z wyjątkiem przypadków wymienionych w art. 5.3, czyli jeżeli w wystarczający sposób dowiedziono, że osoba, która otrzymała płatność zaliczkową spowodowała lub przyczyniła się do powstania szkody przez zaniedbanie, lub nie była osobą uprawnioną do odszkodowania.

Przewoźnik ma obowiązek zgodnie z art. 6 udostępnić pasażerom na każde żądanie wszystkie przepisy odnośnie do odpowiedzialności oraz odszkodowań w biurach agentów przewoźników lotniczych Wspólnoty, biurach podróży oraz miejscach odprawy i punktach sprzedaży. Dokument w postaci biletu lub jego ekwiwalent musi zawierać streszczenie wymogów w prostym, zrozumiałym języku. Taki zapis niektóre państwa WE uznały za niewystarczający i wprowadziły własne przepisy krajowe (zalecenia lub wytyczne) stanowiące uszczegółowienie postanowień Rozporządzenia. Na przykład Wielka Brytania wydała w tym celu rekomendację dla swych przewoźników, w której zezwala na stosowanie dowolnej formy informowania pasażerów. Informacje muszą być

²⁹ SDR – *Special Drawing Rights* (Specjalne Prawa Ciągnięcia) – jednostka monetarna wprowadzona do Protokołów Montrealskich zamiast franka w zlocie (FP). Przyjęto przeliczenie 1 SDR = 15 FP.

jednak przekazane pasażerom w miejscu zakupu biletu i umieszczone na karcie wejścia na pokład, którą otrzymuje pasażer (*boarding card*).³⁰

Istotny także, w szczególności dla konkurencji, jest zapis art. 6.3 stanowiący, że przewoźnicy spoza Wspólnoty operujący do/z/lub w ramach Wspólnoty, którzy nie stosują postanowień przewidzianych w Rozporządzeniu (art. 3 i art. 5) muszą o tym poinformować pasażerów na piśmie w sposób wyraźny i przejrzysty w czasie nabywania biletu w przedstawicielstwach przewoźnika, biurach podróży oraz przy odprawie na terytorium państwa członkowskiego. Przewoźnicy obowiązani są dostarczyć pasażerom broszurę zawierającą ich warunki. Fakt, iż ograniczenie odpowiedzialności jest oznaczone tylko na dokumencie biletowym lub jego odpowiedniku nie będzie stanowić wystarczającej informacji.

Przepis art. 6.3 oznacza, że przewoźnicy spoza Wspólnoty zostali w pewien sposób zobligowani do antyreklamy w momencie bezpośredniego kontaktu z pasażerem, informując, iż stosują warunki dla niego mniej korzystne. Można to z kolei traktować jako wzmocnioną reklamę dla przewoźników wspólnotowych. Przewoźnicy spoza WE mogą jednak w swoich warunkach przewozu przyjąć zasady Wspólnoty dotyczące odpowiedzialności.³¹

Rozporządzenie nr 2027/97, chociaż nadal obowiązuje w wersji z 1997 r., zostało zmodyfikowane na skutek zmian Systemu Warszawskiego zapoczątkowanych na konferencji ICAO w Montrealu. W maju 1999 r. uzgodniono tekst nowej Konwencji Montrealskiej. Wspólnoty Europejskie podpisały ją jako jedne z pierwszych już w grudniu 1999 r. z zamiarem ratyfikacji. Okazało się, że wprowadzenie przez nią szeregu zmian w kwestii odpowiedzialności przewoźnika lotniczego spowodowało, iż Rozporządzenie z 1997 r. wymagało istotnych nowelizacji. Mimo tego, że Konwencja Montrealska nie weszła do tej pory w życie, Wspólnota zdecydowała wprowadzić jej postanowienia do swojego porządku prawnego. Pojawiły się nowe projekty mające na celu wprowadzenie zmian do Rozporządzenia z 1997 r.,³² które dzięki dodatkowym zapisom miały służyć lepszej ochronie pasażera. Na podstawie tych projektów powstał tekst zmieniający Rozporządzenie nr 2027/97.

30 maja 2002 r. zostało ogłoszone (*day of publication*) Rozporządzenie Rady nr 889/2002 o odpowiedzialności przewoźnika lotniczego w odniesieniu do przewozu pasażerów i ich bagażu implementujące postanowienia Konwencji Montrealskiej. Z dniem ogłoszenia weszło ono w życie (*entry into force*), ale nabierze mocy obowiązującej (będzie miało zastosowanie – *shall apply*) od daty jego wejścia w życie lub daty wejścia w życie tejże Konwencji w Unii

³⁰ Por.: DETR – (*environment transport regions*). *DETR guidance on compliance with Council Regulation 2027/97 DETR Aviation Group - MLD3*, London 10.08.98.

³¹ *European Council Regulation (EC) no. 2027/97 (effective 17.10.98)*, *Essential Documents on International Air Carrier Liability*, IATA, June 1999.

³² 2000/0145-COD oraz COM 2001 273.

Europejskiej w zależności od tego, która data będzie późniejsza. Ma ono na celu przede wszystkim zapewnienie właściwego poziomu odszkodowań pasażerskich w razie wypadków lotniczych, ale także wprowadza wiele innych postanowień wzmacniających ochronę pasażerów i ich rodzin. Ujednotacza np. zasady wypłaty odszkodowań w przypadku uszkodzenia, zagubienia czy opóźnienia wydania bagażu pasażera. Potwierdza utrzymanie zapisów znoszących rozbieżności pomiędzy wewnętrznym a międzynarodowym rynkiem lotniczym w kwestii poziomu i zasad odpowiedzialności przewoźnika lotniczego. Jednolite przepisy obowiązują więc wszystkich przewoźników Wspólnoty, będąc przy tym jasne i przejrzyste dla pasażerów.

Rozporządzenie nr 889/2002 zmieniające Rozporządzenie nr 2027/97 nie ma tekstu jednolitego, z tego względu jego analiza została przeprowadzona nie w kolejności poszczególnych artykułów, ale według usystematyzowanych zagadnień.

Odpowiedzialność przewoźnika w przypadku szkody spowodowanej śmiercią, uszkodzeniem ciała lub innym uszczerbkiem na zdrowiu pasażera

Państwa Wspólnoty zrezygnowały z ograniczenia odpowiedzialności swoich przewoźników w sytuacji szkody spowodowanej śmiercią, uszkodzeniem ciała lub innym uszczerbkiem na zdrowiu pasażera, które mogły być następstwem wypadku, jeżeli wypadek miał miejsce na pokładzie samolotu lub w trakcie trwania czynności związanych z wsiadaniem do samolotu i wysiadaniem.

Rozporządzenie przewiduje, iż odpowiedzialność przewoźników WE w odniesieniu do pasażerów i bagażu będzie podlegała zasadom Konwencji Montrealskiej. Ustalono dwustopniowy system odpowiedzialności. Za szkody do kwoty odpowiadającej 100 tys. SDR odpowiedzialność przewoźnika jest obiektywna, to znaczy niezależna od jego winy. Tak więc przewoźnik Wspólnoty nie może wykluczyć ani ograniczyć swojej odpowiedzialności poprzez wykazanie, iż on i jego przedstawiciele podjęli wszelkie niezbędne kroki w celu uniknięcia zaistniałej szkody lub też, że nie byli w stanie podjąć takich kroków. Powyżej 100 tys. SDR odpowiedzialność przewoźnika zależy od jego winy. Przewoźnik może być jednak zwolniony całkowicie lub przynajmniej częściowo z odpowiedzialności na mocy stosownego prawa, jeżeli udowodni, że szkoda została spowodowana przez poszkodowanego lub zmarłego pasażera ewentualnie zawiniona jego nieuwagą. Decyduje o tym sąd orzekający w danej sprawie.

Rozporządzenie ustanawia limity odszkodowań identyczne jak w Konwencji Montrealskiej. Limity te będą mogły być podniesione przez samych przewoźników WE i będą podlegały rewizji na forum międzynarodowym uwzględniając zmiany w światowym otoczeniu gospodarczym i politycznym (art. 7).

Odpowiedzialność przewoźnika w razie uszkodzenia, zniszczenia lub zagubienia bagażu

Rozporządzenie powtarza za Konwencją Montrealską, iż w przypadku zniszczenia, zagubienia, uszkodzenia lub opóźnienia zwrotu bagażu limit odpowiedzialności przewoźnika wynosi 1000 SDR. W przypadku bagażu rejestrowanego przewoźnik jest odpowiedzialny nawet, jeżeli nie ponosi winy, chyba że bagaż został zniszczony. W przypadku bagażu nie rejestrowanego przewoźnik będzie odpowiedzialny tylko wówczas, gdy ponosi winę. Pasażer ma również możliwość podwyższenia granic odpowiedzialności poprzez złożenie specjalnej deklaracji najpóźniej przy odprawie bagażowej płacąc dodatkową taryfę (art. 3a). Art. 22.2 Konwencji Montrealskiej stanowi, iż „*przy przewozie bagażu odpowiedzialność przewoźnika w razie zniszczenia, zagubienia, uszkodzenia lub opóźnienia jest ograniczona do 1 000 SDR na każdego pasażera, z wyjątkiem przypadku, gdy pasażer w czasie oddawania zarejestrowanego bagażu przewoźnikowi złożył specjalną deklarację interesu w dostawie i uiścił dodatkową opłatę, jeżeli jest ona wymagana. W takim przypadku przewoźnik jest obowiązany zapłacić kwotę nie przewyższającą kwoty zadeklarowanej, chyba że udowodnił, iż ta ostatnia przewyższa rzeczywisty interes pasażera w dostawie*”. Wysokość taryf zależy od dodatkowych kosztów transportu i ubezpieczenia, ponad i poniżej wartości bagażu a także w ramach albo poniżej limitu odpowiedzialności (art. 6.3).

Odpowiedzialność przewoźnika w razie opóźnień pasażerów i bagażu

Rozporządzenie, podobnie jak Konwencja Montrealska, przewiduje, iż w przypadku opóźnień limit odpowiedzialności przewoźnika wynosi: 4 150 SDR w przypadku opóźnienia pasażerów i 1 000 SDR w przypadku opóźnienia bagażu. Przy zniszczeniu czy opóźnieniu bagażu pasażer musi skierować reklamację do przewoźnika tak szybko, jak to możliwe. W przypadku uszkodzenia bagażu pasażer ma na to 7 dni, w przypadku opóźnienia 21 dni (licząc od dnia, w którym bagaż znajdował się w posiadaniu pasażera).

Odpowiedzialność przewoźnika umownego (contracting carrier) i faktycznego (actual carrier)

Rozporządzenie reguluje również kwestie związane z odpowiedzialnością przewoźnika umownego i faktycznego. Przewoźnik faktyczny to ten, który faktycznie wykonuje przewóz, natomiast przewoźnik umowny to ten, z którym pasażer zawarł umowę przewozu, tzn. wykupił bilet. Jeżeli bowiem przewoźnik umowny nie jest przewoźnikiem wykonującym przewóz, pasażer ma prawo złożyć skargę albo reklamację do któregośkolwiek z nich. Jeżeli nazwa czy kod przewoźnika jest wskazana na bilecie znaczy to, że przewoźnik ten jest faktycznie wykonującym przewóz. Na złożenie skargi pasażer ma dwa lata od

daty przylotu samolotu albo licząc od dnia, w którym samolot powinien był przylecieć.

System szybkich wypłat zaliczkowych

Rozporządzenie utrzymało ponadto zasadę stosowania szybkich wypłat zaliczkowych, które mogą znacząco pomóc rannym pasażerom lub osobom fizycznym uprawnionym do odszkodowania dla pokrycia kosztów powstających natychmiast po wypadku lotniczym. (Wypłaty zaliczek przewidziała też Konwencja Montrealska, nie przesądzając jednak ich wysokości.)

Art. 5 stanowi, że bez opóźnienia i w każdym przypadku, przewoźnik Wspólnoty nie później niż piętnaście dni po ustaleniu osoby fizycznej, upoważnionej do odszkodowania, dokona wymaganej wypłaty (zaliczki) na poczet odszkodowania, wychodząc naprzeciw pilnym potrzebom ekonomicznym, proporcjonalnie do stopnia poniesionej szkody.

Zgodnie z art. 5.1, zaliczka w razie śmierci pasażera nie będzie niższa niż ekwiwalent w euro odpowiadający 16 tys. SDR (Rozporządzenie w wersji z 1997 r. przewidywało 15 tys. SDR).³³

Wypłata zaliczki nie stanowi w żadnym wypadku uznania odpowiedzialności i może być potrącona z późniejszych kwot wpłaconych z tytułu odpowiedzialności przewoźników Wspólnoty. Jest jednak bezzwrotna, z wyjątkiem przypadków wymienionych w art. 20 Konwencji Montrealskiej, który stanowi, że „jeżeli przewoźnik udowodnił, że szkodę spowodowało lub przyczyniło się do niej niedbalstwo albo inne niewłaściwe działanie lub zaniechanie osoby dochodzącej odszkodowania lub osoby, od której wywodzi ona swe prawa, przewoźnik jest zwolniony od odpowiedzialności wobec tej osoby w całości lub w części w zakresie, w jakim takie niedbalstwo albo inne niewłaściwe działanie lub zaniechanie spowodowało szkodę lub przyczyniło się do niej. Jeżeli odszkodowania z powodu śmierci, uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia pasażera dochodzi osoba inna niż pasażer, przewoźnik jest tak samo zwolniony od odpowiedzialności w całości lub części w zakresie, w jakim udowodnił, że szkodę spowodowało lub przyczyniło się do niej niedbalstwo albo inne niewłaściwe działanie lub zaniechanie pasażera”. Zaliczka może być także bezzwrotna w okolicznościach, w których później zostało udowodnione, że osoba, która otrzymała pieniądze z wyprzedzeniem czasowym, spowodowała wypadek lub przyczyniła się w jakimś stopniu do wypadku, lub nie była osobą upoważnioną do odszkodowania (art. 5.3).

Obowiązek dostarczania właściwej informacji pasażerom

Zostały utrzymane postanowienia art. 6 poprzedniego Rozporządzenia, stanowiące, że przewoźnicy dokonujący sprzedaży usług przewozowych w samej

³³ M.Polkowska, *Umowa przewozu i odpowiedzialność ...*, op.cit., s.204-208.

Wspólnocie obowiązani są poinformować pasażerów wyraźnie i przejrzysto o warunkach przewozu i zasadach odpowiedzialności oraz limitach w czasie nabywania biletu w przedstawicielstwach przewoźnika, biurach podróży oraz przy odprawie na terytorium państwa członkowskiego. Przewoźnicy muszą także dostarczyć pasażerom broszury zawierające ich warunki. Powinny być one dostępne dla pasażerów we wszystkich punktach sprzedaży biletów, włączając w to sprzedaż telefoniczną oraz Internet (art. 6.1). W przypadku przewoźników spoza Wspólnoty przepisy te stosuje się tylko w odniesieniu do przewozu do, z i wewnątrz Wspólnoty.

Obowiązek ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej przewoźnika

W Rozporządzeniu znalazł się również przepis o obowiązkowym ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej przewoźnika (zgodnie z art. 7 Rozporządzenia nr 2407/92), co zostało uściślone jako obowiązek przewoźnika Wspólnoty ubezpieczenia się do wysokości odpowiedzialności, która pozwoli zapewnić, iż wszystkie osoby uprawnione otrzymają pełną kwotę odszkodowania, do jakiej są uprawnione zgodnie z powyższymi przepisami (art. 3.2).

Rozporządzenie nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika względem pasażera i jego bagażu, zmienione Rozporządzeniem nr 889/2002, potwierdza regulacje zawarte w Konwencji Montrealskiej z 1999 r. Może służyć nie tylko jako przepisy przyjęte w celu poprawy ochrony prawnej pasażerów lotniczych w WE, ale również przyczynić się do ujednoczenia omówionych zagadnień w skali globalnej. Trzeba mieć tylko nadzieję, że Konwencja Montrealska uzyska niebawem wymaganą liczbę ratyfikacji (30) i Rozporządzenie Rady UE będzie mogło wejść w życie.

7. Podsumowanie

Niedoskonałość systemu międzynarodowego, luki prawne a także brak ujednoczenia w kwestiach ochrony praw pasażerów podróżujących samolotami spowodowały, że Wspólnota Europejska postanowiła poddać je dyskusji na swoim własnym forum. Coraz częściej wskazywano na to, iż obowiązujące dotąd przepisy międzynarodowe nie obejmują swym zakresem wielu kwestii spornych pozostawiając je regulacjom krajowym. Tak więc zagadnienia związane m.in. z działaniem skomputeryzowanych systemów rezerwacyjnych, zakazem nieuczciwych praktyk w umowach z konsumentami, rekompensatą w przypadku odmowy przyjęcia na pokład czy odpowiedzialnością cywilną przewoźników lotniczych stały się przedmiotem ożywionej dyskusji na forum państw członkowskich WE. Zaowocowało to podjęciem szeregu działań zmierzających do stworzenia jednolitego systemu prawnego służącego interesom konsumentów.

Przedstawione w niniejszym opracowaniu akty prawa wspólnotowego (rozporządzenia i dyrektywy) przyczyniły się w dużym stopniu do uregulowania i wzmocnienia praw pasażera. Zadbano o to, aby pasażer przed dokonaniem rezerwacji mógł uzyskać jasne, uczciwe i nie mylące informacje o najdogodniejszych połączeniach, najkorzystniejszych taryfach i zasadach odpowiedzialności cywilnej przewoźnika.

Aby chronić konsumentów przed nieuczciwymi praktykami stosowanymi przy zawieraniu kontraktów (umów), Wspólnota Europejska ustanowiła szczegółowe uregulowania dotyczące zawierania umów, które są zawarte w prawie krajowym państw WE (także w polskim kodeksie cywilnym i prawie lotniczym), na podstawie którego przewoźnicy tworzą tzw. ogólne warunki przewozu. Warunki te w sposób przystępny dla pasażera określają m.in. na czym polega sama umowa o przewóz; jakie uprawnienia przysługują pasażerom; ile bagażu podręcznego można wnieść na pokład itp.

Uregulowano wreszcie kwestie związane ze zorganizowaną formą wypoczynku w ramach podróży pakietowych. Odnoszą się one przede wszystkim do agencji podróży i operatorów wycieczek na terytorium Wspólnoty, a także przewoźników, którzy organizują podróże pakietowe, włączając w nie np. zakwaterowanie czy wyżywienie. Konsument uzyskał przywilej ochrony wprowadzony dyrektywą bez względu na to, czy jest on stroną zawierającą umowę, odbiorcą lub członkiem grupy, w imieniu której inna osoba zawarła umowę dotyczącą pakietu. Istnienie takich przepisów dało pasażerom poczucie większej pewności, że zobowiązania wynikające z zawartej umowy zostaną należycie wykonane. W ten sposób chętniej korzystają oni z usług przewoźników spełniających postanowienia zawarte w dyrektywie.

Ochrona praw pasażera dotyczy także zasad przyznawania rekompensaty pasażerom nie zabranym na pokład. Przyznano pasażerom posiadającym ważny bilet i potwierdzoną rezerwację minimalne świadczenia w razie odmowy przyjęcia na pokład (*denied boarding compensation*), czyli prawo do rekompensaty finansowej. Zapewniono także zmniejszenie niedogodności związanych z oczekiwaniem pasażerów na lotniskach i pokładach samolotów.

Na forum Wspólnoty podjęto również sporne kwestie związane z odpowiedzialnością przewoźnika lotniczego za pasażerów i ich bagaż. Jako główny cel postawiono sobie zapewnienie właściwego poziomu odszkodowań pasażerskich w razie wypadków lotniczych, ponadto wprowadzono wiele innych postanowień wzmacniających ochronę pasażerów i ich rodzin (np. poprzez szybką wypłatę zaliczek na poczet odszkodowania). Przewoźnicy dokonujący sprzedaży usług przewozowych w samej Wspólnocie mają również informować pasażerów wyraźnie i przejrzysto o warunkach przewozu i zasadach odpowiedzialności oraz limitach w czasie nabywania biletu.

Po przeanalizowaniu całości opracowania nasuwa się wniosek, że ten jednolity system przyjęty przez Wspólnotę – pomimo swych bezspornych korzyści – nie spełnia wszystkich oczekiwań. Można się spodziewać, że już wkrótce zostaną wznowione prace nad dalszym doskonaleniem zakresu ochrony praw pasażerów lotniczych. Taka potrzeba wynika przede wszystkim z dużego tempa rozwoju rynku lotniczego. Z jednej strony nasilają się problemy transportu lotniczego, jak np. wspomniane przepełnienie portów lotniczych powodujące opóźnienia, z drugiej strony rosną wymagania klientów co do szeroko rozumianego komfortu podróży. Uregulowanie tych spraw wymaga jednak długoletnich prac na globalnym forum międzynarodowym, analiz, wysiłków, kompromisów czy dodatkowych środków finansowych. Jest to niezmiernie trudny proces nawet przy zrozumieniu i uwzględnieniu specyfiki działania tego sektora.

Mimo to, jak widać, Wspólnota Europejska zdołała uregulować niektóre zagadnienia na forum regionalnym, nie czekając na ustanowienie regulacji światowych. Uzyskała w ten sposób wymierne rezultaty zapewniające zadowalającą poziom ochrony praw pasażerów lotniczych.