



Komunikat prasowy

Luksemburg, 3 marca 2021 r.

Unijni kontrolerzy przyjrzą się ochronie praw pasażerów lotniczych podczas kryzysu związanego z pandemią COVID-19

Europejski Trybunał Obrachunkowy rozpoczął kontrolę mającą na celu ocenę, czy Komisja Europejska skutecznie zabezpieczyła prawa pasażerów, którzy podróżowali samolotem lub kupili bilety lotnicze podczas kryzysu związanego z pandemią COVID-19. Kontrolerzy przeanalizują, czy obowiązujące zasady dotyczące praw pasażerów lotniczych są odpowiednie do założonego celu i wystarczająco solidne, by sprawdziły się w trakcie obecnej sytuacji kryzysowej. Zweryfikują również, w jaki sposób Komisja monitorowała, czy w trakcie pandemii przestrzegano praw przysługujących pasażerom linii lotniczych, oraz czy podjęła stosowne działania. Ocenia też, czy państwa członkowskie uwzględniły kwestię praw pasażerów w momencie przyznawania nadzwyczajnej pomocy państwa na rzecz sektora transportu i sektora podróży turystycznych.

– W czasach pandemii COVID-19 UE i państwa członkowskie muszą znaleźć odpowiednią równowagę między zachowaniem praw pasażerów lotniczych i wspieraniem linii lotniczych borykających się z trudnościami – stwierdziła Annemie Turtelboom, członkini Trybunału odpowiedzialna za tę kontrolę. – W ramach kontroli Trybunał zbada, czy prawa przysługujące milionom pasażerów w UE nie zostały poświęcone w walce o utrzymanie działalności linii lotniczych, które znalazły się w niełatwej sytuacji.

Wybuch pandemii COVID-19 i środki sanitarne wdrożone w reakcji na pandemię spowodowały ogromne zakłócenia w podróżowaniu – linie lotnicze odwołały około 70% wszystkich lotów, a liczba kupowanych biletów dramatycznie spadła. Wiele osób nie mogło albo nie chciało podróżować, w tym ze względu na środki nadzwyczajne wprowadzane, często w sposób nieskoordynowany, przez poszczególne państwa, takie jak zakazy lotów, zamknięcia granic ogłaszane niemal bez wyprzedzenia i wymóg odbycia kwarantanny.

Niniejszy komunikat prasowy stanowi streszczenie wprowadzenia do kontroli opracowanego przez Europejski Trybunał Obrachunkowy. Pełny tekst dokumentu dostępny jest na stronie eca.europa.eu.

ECA Press

12, rue Alcide De Gasperi - L-1615 Luxembourg

E: press@eca.europa.eu @EUAuditors eca.europa.eu

Państwa członkowskie UE podjęły dalsze nadzwyczajne działania, aby podtrzymać działalność borykającego się z trudnościami sektora transportu, w tym linii lotniczych, na przykład przyznając podmiotom z tej branży bezprecedensowo wysoką pomoc państwa. Jak wskazują szacunki, w okresie kryzysu do grudnia 2020 r. linie lotnicze – w tym linie lotnicze spoza UE – już otrzymały lub miały otrzymać pomoc państwa w kwocie sięgającej 37,5 mld euro. Ponadto 12 państw członkowskich zgłosiło Komisji środki pomocy państwa mające na celu wsparcie organizatorów wyjazdów grupowych i biur podróży na kwotę 2,6 mld euro.

Państwa członkowskie dopuściły dodatkowo, by linie lotnicze miały większą elastyczność w zwracaniu kosztów pasażerom, których loty zostały odwołane. Komisja wydała stosowne wytyczne i zalecenia, w tym zwróciła uwagę na fakt, że przyznanie bonów nie odbiera pasażerom prawa do ubiegania się o zwrot pieniędzy. Niemniej linie lotnicze wywierały często presję na pasażerów, których loty zostały odwołane, by skłonić ich do przyjęcia bonów i nieubiegania się o taki zwrot. Zdarzało się również, że linie lotnicze nie zwracały pasażerom kosztów w terminie lub w ogóle nie dochodziło do zwrotu.

Sprawozdanie kontrolerów UE ma zostać opublikowane przed wakacjami letnimi, tak aby zapewnić pasażerom lotniczym pomoc w czasie kryzysu i ogólnie postarać się przywrócić zaufanie do branży lotniczej. W ramach przedmiotowej kontroli kontrolerzy sprawdzą ponadto, czy wdrożono w praktyce zalecenia Trybunału zawarte w [sprawozdaniu z 2018 r. dotyczącym praw pasażerów](#).

Informacje ogólne

Ochrona praw pasażerów jest obszarem unijnej polityki, który bezpośrednio wpływa na obywateli i stąd cieszy się niesłabnącym zainteresowaniem opinii publicznej w państwach członkowskich. Jest to również obszar polityki, w którym zdaniem Komisji udało się jej wzmocnić pozycję konsumentów dzięki zagwarantowaniu im odpowiednich praw. UE dąży do zapewnienia wszystkim użytkownikom transportu lotniczego takiego samego poziomu ochrony. Na mocy rozporządzenia dotyczącego praw pasażerów w transporcie lotniczym pasażerom tym przysługuje prawo do zwrotu pieniędzy, zmiany planu podróży i wsparcia naziemnego w postaci darmowych posiłków i zakwaterowania, jeśli wykupione przez nich loty są odwołane lub istotnie opóźnione bądź jeśli odmówiono im wstępu na pokład. Podobne rozwiązania w zakresie ochrony wprowadzono na mocy unijnej dyrektywy w odniesieniu do osób, które skorzystały z powiązanych usług turystycznych (np. wykupiły lot i zakwaterowanie w hotelu).

Więcej szczegółowych informacji można znaleźć we wprowadzeniu do kontroli pt. „Prawa pasażerów linii lotniczych podczas kryzysu związanego z pandemią COVID-19”. Dokument w j. angielskim jest dostępny na stronie eca.europa.eu. Wprowadzenia do kontroli opierają się na wynikach prac przygotowawczych przeprowadzonych przed rozpoczęciem kontroli i nie zawierają uwag, wniosków ani zaleceń pokontrolnych. Trybunał opublikował ostatnio dwa przeglądy dotyczące reakcji UE na kryzys związany z pandemią COVID-19 – jeden dotyczący aspektów [zdrowotnych](#), drugi natomiast [gospodarczych](#). Zgodnie z [programem prac Trybunału na 2021 r.](#) jedna czwarta kontroli zapoczątkowanych przez Trybunał w tym roku będzie dotyczyć pandemii COVID-19 i pakietu działań na rzecz odbudowy.

Kontakt dla dziennikarzy zainteresowanych tym wprowadzeniem do kontroli

Damijan Fišer – e-mail: damijan.fiser@eca.europa.eu, tel.: (+352) 4398 45510 / tel. kom.: (+352) 621 552 224