



## Komunikat prasowy

Luksemburg, 8 listopada 2018 r.

### Prawa pasażerów w UE mają szeroki zakres, jednak pasażerowie wciąż muszą domagać się ich przestrzegania – stwierdzili kontrolerzy

Z nowego sprawozdania Europejskiego Trybunału Obrachunkowego wynika, że unijny system praw pasażerów jest bardzo rozbudowany, jednak pasażerowie muszą wykazać się dużą determinacją, aby z tych praw skorzystać. Często nie są oni świadomi, jakie prawa im przysługują, a także nie mają dostępu do praktycznych informacji na temat tego, jak domagać się ich przestrzegania. Trybunał przedstawia szereg zaleceń w celu poprawy obecnego stanu rzeczy. Proponuje między innymi, aby w niektórych sytuacjach wypłata odszkodowania za opóźnienie była automatyczna, dzięki czemu pasażerowie nie musieliby występować o nie osobiście. Udziela także pasażerom dziesięciu wskazówek, dzięki którym można poprawić komfort swojej podróży.

Komisja Europejska ustanowiła zbiór podstawowych praw pasażerów wspólnych dla czterech rodzajów transportu publicznego: transportu lotniczego, kolejowego, wodnego i autobusowego. Prawa te przysługują we wszystkich środkach transportu, choć zarówno zakres ochrony, jak i szczegółowe przepisy różnią się w zależności od rozporządzenia.

Aby sprawdzić, czy prawa pasażerów są skutecznie chronione, kontrolerzy odbyli wizyty w Republice Czeskiej, Niemczech, Irlandii, Grecji, Hiszpanii, we Francji, Włoszech, w Niderlandach, Polsce i Finlandii, a także przeprowadzili dwie ankiety wśród pasażerów. Na tej podstawie stwierdzili, że szeroki zakres unijnych rozporządzeń czyni z nich jedyne tego typu ramy prawne na świecie. Wielu pasażerów nie jest jednak wystarczająco świadomych przysługujących im praw i często z tych praw nie korzysta, gdyż pojawiają się trudności z ich egzekwowaniem. Ponadto, choć podstawowe prawa mają zapewniać ochronę wszystkim pasażerom, zakres tej ochrony zależy już od wybranego środka transportu.

– Nie ulega najmniejszej wątpliwości, że Unia z zaangażowaniem działa na rzecz praw pasażerów – **powiedział George Pufan, członek Europejskiego Trybunału Obrachunkowego odpowiedzialny za to sprawozdanie.** – Aby jednak system przynosił pasażerom jak największe korzyści, musi być bardziej spójny, przyjazny dla użytkowników i skuteczny.

*Niniejszy komunikat prasowy stanowi streszczenie sprawozdania specjalnego przyjętego przez Europejski Trybunał Obrachunkowy. Pełny tekst sprawozdania dostępny jest na stronie [www.eca.europa.eu](http://www.eca.europa.eu).*

## ECA Press

Mark Rogerson – Rzecznik

Tel.: (+352) 4398 47063

Tel. kom.: (+352) 691 55 30 63

Damijan Fišer – Urzędnik ds. kontaktów z prasą

Tel.: (+352) 4398 45410

Tel. kom.: (+352) 621 55 22 24

12, rue Alcide De Gasperi – L-1615 Luksemburg

E-mail: [press@eca.europa.eu](mailto:press@eca.europa.eu)

[@EUAuditors](mailto:@EUAuditors)

[eca.europa.eu](http://eca.europa.eu)

Liczne przepisy zawarte w rozporządzeniach można interpretować na różne sposoby, a gwarantowana kwota odszkodowania traci wartość nabywczą, jako że nie przewidziano korygowania jej o wskaźnik inflacji. Zdaniem kontrolerów ograniczenia jurysdykcji krajowych organów wykonawczych i rozmaite wyjątki znacząco zawężają zakres praw przysługujących pasażerom.

Pasażerowie wciąż niewiele wiedzą o swoich prawach, a przeprowadzone kampanie informacyjne mogły dostarczyć więcej praktycznych wskazówek na temat tego, jakie kroki należy podjąć w przypadku zakłócenia podróży. Obecny system wypłaty odszkodowań wiąże się ze znacznymi obciążeniami tak dla przewoźników, jak i pasażerów, a procedury nie są bynajmniej przejrzyste. Zdarza się, że pasażerów odbywających tę samą podróż traktuje się w różny sposób, a podejście do kwestii egzekwowania praw różni się w zależności od środka transportu i państwa członkowskiego.

Karol, jeden z pasażerów, którzy wzięli udział w ankiecie Trybunału, w taki sposób opisał swoje doświadczenia z podróży: *„Wszystkie loty z Gdańska były opóźnione z powodu złej pogody. Gdy przywrócono ruch lotniczy, samolot przydzielony na moją trasę został ostatecznie wykorzystany do innego lotu. Złożyłem skargę, podobnie jak inni pasażerowie z mojego lotu. Niektórzy z nas otrzymali odszkodowanie, a inni nie, choć okoliczności będące powodem opóźnienia były takie same.”*

W ankiecie uczestniczyła także Greta, która opowiada: *„Spóźniłam się na przesiadkę na pociąg w Pradze podczas podróży z Düsseldorfu do Krakowa. Bilet na całą trasę został mi sprzedany przez przewoźnika z Niemiec, ale część podróży zapewniał przewoźnik z Czech. Z powodu opóźnienia mogłam kontynuować podróż dopiero następnego dnia. Obydwa przedsiębiorstwa kolejowe odmówiły mi zakwaterowania w hotelu i musiałam zarezerwować nocleg w hotelu w Pradze na własny koszt. Żadne z nich nie poczuwało się do odpowiedzialności za zwrot kosztów zakwaterowania i wypłatę odszkodowania za opóźnienie.”*

Kontrolerzy stwierdzili, że prowadzone przez Komisję Europejską monitorowanie pozwoliło na doprecyzowanie regulacji. Jako że Komisja nie ma jednak uprawnień, by zagwarantować egzekwowanie praw pasażerów, nie są one spójnie stosowane.

Trybunał sformułował szereg zaleceń w celu poprawy obecnego stanu rzeczy. Należy zatem:

- zadbać o większą spójność, przejrzystość i skuteczność praw pasażerów w UE. Wskazane jest między innymi zobligowanie przewoźników, by w ciągu 48 godzin od zakłócenia podróży podawali informacje o jego przyczynach oraz by automatycznie wypłacali odszkodowania;
- poprawić stan wiedzy pasażerów na temat ich praw;
- wzmocnić pozycję krajowych organów wykonawczych i poszerzyć uprawnienia Komisji.

### Informacje dla redaktorów

Kontrolerzy skonsultowali się z przewoźnikami, przedstawicielami władz publicznych i zwykłymi pasażerami. Na podstawie uzyskanych w ten sposób informacji sformułowali dziesięć wskazówek, dzięki którym można poprawić komfort swojej podróży w przypadku jej zakłócenia.

1. Nadaj swojej podróży jak najbardziej indywidualny charakter – przy zakupie biletu przekaz przewoźnikowi informacje o sobie, np. dane kontaktowe. Przewoźnik może poinformować pasażera o zakłóceniu podróży tylko wtedy, gdy posiada potrzebne dane kontaktowe. Ponadto, w razie

konieczności złożenia wniosku o odszkodowanie, bilet imienny będzie najlepszym dowodem na to, że pasażer faktycznie podróżował danym środkiem transportu w momencie, gdy wystąpiło zakłócenie.

2. Zrób zdjęcie swojego bagażu – jeśli w podróż bierzesz bagaż rejestrowany, warto wcześniej sfotografować walizkę i jej zawartość. Pozwoli to oszczędzić czas podczas wypełniania wniosku o odszkodowanie i będzie stanowić dowód, jaką wartość mają zagubione przedmioty.

3. Nie spóźnij się na odprawę – należy pamiętać, że prawa pasażera mają zastosowanie pod warunkiem, że odprawy dokonano na czas. Jeśli pasażer nie rozpocznie podróży, bo pojawi się przy stanowisku odprawy po jej zakończeniu, pomoc mu nie przysługuje.

4. Zwracaj się o informacje w miejscu rozpoczęcia podróży – masz prawo do aktualnych informacji, jeśli rozpoczęcie podróży jest opóźnione albo występują jakiegokolwiek związane z nią problemy. Jeśli przedstawiciel przewoźnika jest nieobecny lub nie dostarcza konkretnych informacji, pasażer powinien to odnotować i przekazać taką obserwację w skardze do przewoźnika.

5. Zawsze proś o pomoc – jeśli podróż bardzo się opóźnia lub jest odwołana, niezależnie od środka transportu masz prawo do pomocy polegającej na zapewnieniu wody i przekąski lub posiłku. Jeśli przedstawiciel przewoźnika nie zapewni takich udogodnień z własnej inicjatywy, pasażer powinien się o nie upomnieć. Jeśli spotka się z odmową, powinien to odnotować i przekazać taką obserwację w skardze do przewoźnika.

6. Zachowuj wszystkie rachunki i paragony – jeśli nie otrzymasz pomocy w miejscu rozpoczęcia podróży (lotnisko, dworzec autobusowy lub kolejowy, port) bądź zaczynasz podróż w odległym miejscu (przystanek autobusowy), możesz zwrócić się do przewoźnika o zwrot poniesionych dodatkowo kosztów. Przewoźnicy zazwyczaj żądają dowodu płatności za napoje i przekąski oraz mogą odmówić zwrotu kosztów, jeżeli skala zakupu jest niewspółmierna do czasu opóźnienia lub koszty są zbyt wysokie. Podobne zasady obowiązują w przypadku konieczności znalezienia noclegu, aby poczekać na podróż następnego dnia.

7. Zwróć się o potwierdzenie opóźnienia lub odwołania podróży – we wszystkich czterech rodzajach transportu pasażerowie mają prawo do odszkodowania za długie opóźnienie i odwołanie podróży. Mimo że kwoty odszkodowań i minimalny czas oczekiwania są różne dla poszczególnych rodzajów transportu, we wszystkich istnieje obowiązek przedstawienia dowodu, że dana podróż była opóźniona lub odwołana. Jeśli na bilecie nie ma nazwiska pasażera, powinien on zwrócić się na stacji lub pokładzie danego środka transportu o potwierdzenie, że jego podróż została zakłócona w wyniku opóźnienia lub odwołania.

8. Nie organizuj niczego na własną rękę, zanim nie usłyszysz propozycji przewoźnika – w przypadku zakłócenia podróży pasażer najczęściej chce natychmiast kontynuować podróż, korzystając z usług innego przewoźnika lub z innego rodzaju transportu. Nie należy reagować pochopnie: zakup nowego biletu i nieprzyjęcie alternatywnego rozwiązania zaproponowanego przez przewoźnika jest równoznaczne z jednostronnym unieważnieniem umowy przewozu. Tym samym następuje wygaśnięcie obowiązku zapewnienia pomocy lub wypłaty odszkodowania spoczywającego na pierwotnym przewoźniku.

9. Domagaj się odszkodowania – jeżeli jesteś w stanie wykazać, że podróż była opóźniona lub odwołana, a czas trwania opóźnienia przekroczył próg wyznaczony w rozporządzeniu, możesz złożyć do przewoźnika wniosek o odszkodowanie. Zawsze należy wskazać konkretną podróż i rozporządzenie mające w jej przypadku zastosowanie. Jeżeli pasażer nie otrzyma odpowiedzi od przewoźnika lub jest

ona niezadowolająca, powinien zgłosić sprawę do krajowego organu wykonawczego w kraju rozpoczęcia podróży. Innymi organizacjami, które mogą udzielić pomocy, są podmioty zajmujące się alternatywnym rozstrzygnięciem sporów (tzw. ADR) i agencje ds. roszczeń. Należy pamiętać, że takie usługi mogą być płatne.

10. Domagaj się odszkodowania za dodatkowe wydatki – czasami straty wynikające z opóźnienia lub odwołania podróży są znacznie większe niż kwota odszkodowania przysługująca na podstawie unijnych przepisów regulujących prawa pasażerów. W takim przypadku skargę do przewoźnika można złożyć, powołując się na międzynarodowe konwencje. Pasażer powinien być w stanie wykazać dokładną kwotę strat i dodatkowych wydatków poniesionych w związku z zakłóceniem podróży.

Trybunał przedstawia swoje sprawozdania specjalne Parlamentowi Europejskiemu i Radzie UE, a także innym zainteresowanym stronom, takim jak parlamenty krajowe, podmioty związane z danym sektorem i przedstawiciele społeczeństwa obywatelskiego. Zdecydowana większość zaleceń formułowanych w tych sprawozdaniach jest wprowadzana w życie, co dowodzi korzyści płynących z prac Trybunału dla obywateli UE.

Sprawozdanie specjalne nr 30/2018 pt. „Prawa pasażerów w UE mają szeroki zakres, jednak pasażerowie wciąż muszą domagać się ich przestrzegania” jest dostępne na stronie internetowej Trybunału ([eca.europa.eu](http://eca.europa.eu)) w 23 językach UE.