



Komunikat prasowy

Luksemburg, 29 czerwca 2021 r.

Twarde lądowanie – w trakcie pandemii prawa pasażerów lotniczych w UE przestały być respektowane

W czasie pandemii COVID-19 nie udało się zabezpieczyć praw pasażerów lotniczych w UE – wynika ze sprawozdania opublikowanego przez Europejski Trybunał Obrachunkowy. Na mocy przepisów linie lotnicze są zobowiązane zwrócić pasażerom pieniądze, jeśli odwołały loty, tymczasem wiele z nich narzuciło klientom przyjęcie bonów podróży zamiast gotówki, co jest niezgodne z prawem. Unijni kontrolerzy zwracają ponadto uwagę, że linie lotnicze i organizatorzy imprez turystycznych otrzymali pomoc państwa w kwocie wielu miliardów euro, ale pomocy tej nie powiązano z wymogiem zwrotu należnych kwot pasażerom.

Sektor transportu lotniczego w UE mocno ucierpiał w wyniku pandemii COVID-19. Ograniczenia w podróżowaniu – często wprowadzane w nieskoordynowany sposób przez poszczególne państwa członkowskie – doprowadziły do zamknięcia 7 000 tras w ramach europejskiej sieci połączeń lotniczych. W okresie od marca 2020 r. do marca 2021 r. dziesiątkom milionów pasażerów w UE odwołano loty. W takich przypadkach zgodnie z przepisami prawa unijnego pasażerowie lotniczy mają prawo do uzyskania zwrotu kosztów za odwołane loty lub do zmiany trasy. Jednocześnie niespodziewane wstrzymanie przewozów lotniczych spowodowało, że linie lotnicze i organizatorzy imprez turystycznych stanęli nagle w obliczu poważnych problemów z zachowaniem płynności finansowej. W tej sytuacji wiele państw członkowskich przystąpiło szybko do działania, udzielając bezprecedensowo dużej pomocy państwa, co pozwoliło liniom i organizatorom utrzymać działalność i uchroniło ich przed potencjalną niewypłacalnością.

– Oprócz wielu innych kwestii pandemia wpłynęła niekorzystnie również na prawa pasażerów lotniczych w UE – zwróciła uwagę Annemie Turtelboom, członkini Europejskiego Trybunału Obrachunkowego odpowiedzialna za to sprawozdanie. – Choć dołożono wszelkich starań, aby zapewnić wsparcie liniom lotniczym i organizatorom imprez turystycznych, zdecydowanie za mało uczyniono, aby zabezpieczyć prawa milionów osób w UE.

Jak ustalili kontrolerzy Trybunału, w pierwszych miesiącach kryzysu wielu pasażerów straciło pieniądze, do zwrotu których byli uprawnieni. Co więcej, niekiedy działo się tak za przyzwoleniem państw członkowskich – 15 z nich, w tym Francja, Niderlandy i Belgia, przyjęły nadzwyczajne środki, które zwalniały linie lotnicze i organizatorów imprez turystycznych z obowiązku zwracania kosztów pasażerom, jaki ciążyłby na nich w normalnych okolicznościach. Wbrew obowiązującym

Niniejszy komunikat prasowy stanowi streszczenie sprawozdania specjalnego przyjętego przez Europejski Trybunał Obrachunkowy. Pełny tekst sprawozdania 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

przepisom unijnym wielu pasażerów zostało zmuszonych do przyjęcia bonów podróży, ale bony te nie zawsze były objęte ochroną na wypadek niewypłacalności linii lotniczej. Ponadto przyjęcie bonu oddalało perspektywę zwrotu kosztów. Począwszy od połowy 2020 r. linie lotnicze zaczęły zwracać koszty pasażerom. W większości przypadków proces ten trwał jednak znacznie dłużej niż wymagane na mocy przepisów siedem dni (w przypadku pasażerów, którzy wykupili wyłącznie przelot) lub 14 dni (w przypadku podróży, którzy wykupili imprezę turystyczną obejmującą przelot i zakwaterowanie). Z jeszcze większymi trudnościami borykali się pasażerowie, którzy zakupili bilety nie bezpośrednio od linii lotniczych – często byli odsyłani od pośredników, na przykład biur podróży, do linii lotniczych i z powrotem. W najlepszym wypadku otrzymali oni częściowy lub bardzo opóźniony zwrot kosztów, w najgorszym – nie uzyskali żadnego zwrotu.

Jednocześnie Komisja Europejska zatwierdziła środki pomocy publicznej na rzecz linii lotniczych i organizatorów imprez turystycznych w UE, którzy poważnie ucierpieli w wyniku kryzysu wywołanego przez pandemię COVID-19. Udało się jej zatwierdzić tę pomoc w rekordowym tempie: 54 decyzje w sprawie pomocy państwa przyjęto średnio w ciągu 13 dni od zgłoszenia, przy czym 23 z tych decyzji przyjęto w ciągu tygodnia. Ogółem w okresie od marca 2020 r. do kwietnia 2021 r. państwa członkowskie zapewniły niemal 35 mld euro wsparcia ze środków publicznych. Air France i KLM otrzymały łącznie ponad 11 mld euro, Lufthansa – ponad 6 mld euro, a TUI, TAP i SAS po ponad 1 mld euro. Lista przedsiębiorstw objętych wsparciem jest dużo dłuższa. Niemniej państwa członkowskie nie powiązały wyraźnie pomocy na rzecz linii lotniczych z wymogiem zwrotu kosztów pasażerom, choć Komisja – w ramach ograniczonych uprawnień, które przysługują jej w tej dziedzinie – wskazała jasno, że miały taką możliwość. Ostatecznie państwa członkowskie pozostawiły kwestię zwrotu kosztów w rękach linii lotniczych, które miały swoje własne priorytety w odniesieniu do wykorzystania pomocy państwa. Jak odnotowali kontrolerzy, sprawiło to, że traktowanie pasażerów lotniczych było bardzo zróżnicowane na terenie UE.

W oparciu o wnioski z kontroli unijni kontrolerzy sformułowali szczegółowe zalecenia pod adresem Komisji Europejskiej mające na celu lepszą ochronę praw pasażerów lotniczych.

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. Prawa przysługujące pasażerom zdefiniowano na poziomie UE, przy czym są one stosowane przez przewoźników, a egzekwowane przez organy krajowe. W rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 określono unijne zasady dotyczące zwrotu kosztów i pomocy, jakiej należy udzielić pasażerom w razie odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lotu lub znacznego opóźnienia. Na mocy unijnej dyrektywy podobną ochroną objęte są osoby, które wykupiły udział w imprezie turystycznej (np. wykupiły przelot i zakwaterowanie w hotelu).

Już w 2018 r. Trybunał opublikował [sprawozdanie specjalne na temat praw pasażerów](#), w którym uwzględniono wszystkie rodzaje transportu. W dokumencie tym zwrócono uwagę na niedociągnięcia występujące w unijnym systemie praw pasażerów jeszcze przed wybuchem pandemii COVID-19.

Sprawozdanie specjalne nr 15/2021 pt. „Prawa pasażerów lotniczych w czasie pandemii COVID-19 – pomimo wysiłków podejmowanych przez Komisję nie zapewniono ochrony najważniejszych praw” jest dostępne na stronie internetowej Trybunału (eca.europa.eu) w 23 językach UE.

Trybunał przedstawia swoje sprawozdania specjalne Parlamentowi Europejskiemu i Radzie UE, a także innym zainteresowanym stronom, w tym parlamentom narodowym, podmiotom

związany z danym sektorem i przedstawicielom społeczeństwa obywatelskiego. Zdecydowana większość zaleceń formułowanych w tych sprawozdaniach jest wprowadzana w życie.

Kontakt dla prasy

Biuro prasowe Trybunału: press@eca.europa.eu

- Vincent Bourgeais: vincent.bourgeais@eca.europa.eu – tel. kom.: (+352) 691 551 502
- Claudia Spiti: claudia.spiti@eca.europa.eu – tel. kom.: (+352) 691 553 547