



Stowarzyszenie
Praw Pasażerów
**Przyjazne
Latanie**

Egzekwowanie praw pasażerów lotniczych

Raport z monitoringu i badań wśród pasażerów i instytucji w Polsce

System ochrony pasażerów w środkach transportu na terenie UE

- Prawo do niedyskryminacji w dostępie do transportu
- Prawo do mobilności: dostęp i pomoc pasażerom niepełnosprawnym oraz pasażerom o ograniczonej sprawności ruchowej bez dodatkowych kosztów
- Prawo do informacji przed zakupem biletu oraz na różnych etapach podróży, w szczególności w przypadku jej zakłócenia
- Prawo do rezygnacji z podróży (zwrot pełnego kosztu biletu), jeżeli nie odbywa się ona zgodnie z planem

System ochrony pasażerów w środkach transportu na terenie UE

- Prawo do wykonania umowy transportowej w przypadku zakłócenia podróży (zmiana planu podróży i zmiana rezerwacji)
- Prawo do uzyskania pomocy w przypadku dużego opóźnienia rozpoczęcia podróży lub w punktach przesiadkowych
- Prawo do odszkodowania na określonych warunkach
- Prawo do odpowiedzialności przewoźników w odniesieniu do pasażerów i ich bagażu

System ochrony pasażerów w środkach transportu na terenie UE

- Prawo do szybko działającego i dostępnego systemu rozpatrywania skarg
- Prawo do pełnego stosowania i skutecznego egzekwowania prawa UE
- Prawo do bezpieczeństwa i ochrony, w tym zarówno bezpieczeństwa technicznego sprzętu transportowego i fizycznego bezpieczeństwa pasażerów
- Prawo do minimalnych norm w zakresie jakości usługi, komfortu, ochrony środowiska i dostępności



Stowarzyszenie
Praw Pasażerów

**Przyjazne
Latanie**

System ochrony pasażerów w środkach transportu na terenie UE

Jak działa system ochrony praw pasażerów lotniczych w praktyce?

Monitoring egzekwowania praw pasażerów lotniczych w Polsce

- Analiza prawa i orzecznictwa sądowego
- Badania ankietowe wśród grupy 500 pasażerów
- Sprawy (reklamacje i skargi) zgłoszone przez pasażerów za pomocą systemu internetowego do ekspertów Stowarzyszenia Praw Pasażerów „Przyjazne Latanie”
- Badania kwestionariuszowe wśród instytucji publicznych i prywatnych (grupa ponad 400 podmiotów)
- Kwiecień 2014 – marzec 2015

Analiza prawa i orzecznictwa sądowego

- Obowiązek informowania pasażerów o ich prawach przez przewoźnika
- Nadzwyczajne okoliczności upoważniające do zwolnienia przewoźnika z odpowiedzialności
- Usterka techniczna a odszkodowanie za naruszenie praw pasażera
- Wysokość kar za naruszenie praw pasażerów
- Spór kompetencyjny sądów i instytucji oraz różna praktyka orzecznicza
- Naprzemienność drogi postępowania: przed sądami powszechnymi lub przed Prezesem Urzędu Lotnictwa Cywilnego

Badanie wśród 500 pasażerów

- Miejsce: pociągi Szybkiej Kolei Miejskiej (SKM) na trasie Warszawa Centralna/Śródmieście-Warszawa Lotnisko Chopina oraz teren Portu Lotniczego „Katowice-Pyrzowice”
- Termin: lipiec – sierpień 2014
- 26% respondentów podróżuje rzadko, tj. raz w roku lub rzadziej
- 51% respondentów podróżuje okazjonalnie, tj. kilka razy w roku
- 23% respondentów podróżuje często, tj. kilka razy w miesiącu

Rodzaje zakłóceń podróży, których doświadczyli respondenci

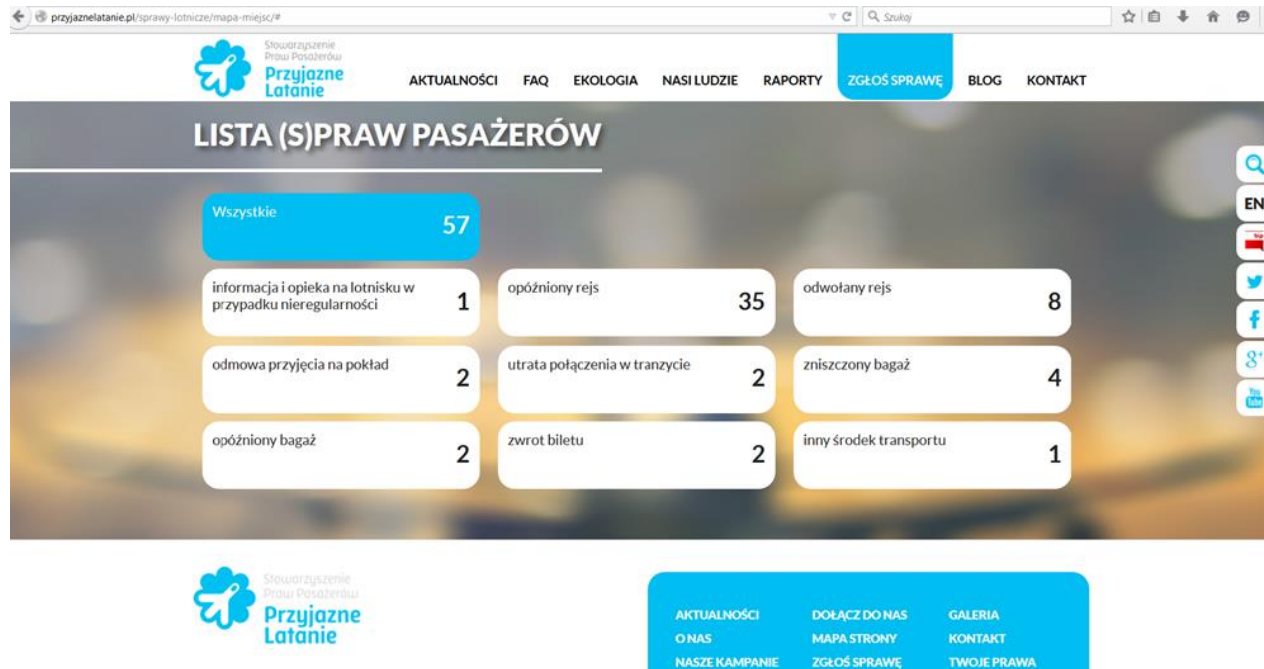
- 62% - opóźnienie lotu
- 30% - problemy z bagażem
- 18% - odwołanie lotu
- 17% - niezadowolający poziom obsługi podczas lotu, w tym jakość posiłków
- 17% - niezadowolający poziom obsługi podczas kontroli bezpieczeństwa
- 17% - brak informacji i opieki na lotnisku

Reklamacje pasażerskie i spory z przewoźnikami

- 16% respondentów dochodziło swoich praw
- 80% respondentów nie składało reklamacji
 - Czasochłonność procesu - 64%
 - Nieznajomość praw - 37%
 - Brak wiedzy nt możliwości składania reklamacji – 34%
- 72% respondentów preferuje polubowne rozwiązanie sporu
- 7% respondentów zwracała się do instytucji o pomoc

Reklamacje i skargi pasażerskie skierowane do Przyjaznego Latania

Internetowy system zgłaszania spraw do monitoringu



przyjaznelatanie.pl/sprawy-lotnicze/mapa-miejsc/#

Stowarzyszenie Praw Pasażerów **Przyjazne Latanie**

AKTUALNOŚCI FAQ EKOLOGIA NASI LUDZIE RAPORTY **ZGŁOŚ SPRAWĘ** BLOG KONTAKT

LISTA (S)PRAW PASAŻERÓW

Wszystkie 57

informacja i opieka na lotnisku w przypadku nieregularności	1	opóźniony rejs	35	odwołany rejs	8
odmowa przyjęcia na pokład	2	utrata połączenia w tranzycie	2	zniszczony bagaż	4
opóźniony bagaż	2	zwrot biletu	2	inny środek transportu	1

Stowarzyszenie Praw Pasażerów **Przyjazne Latanie**

AKTUALNOŚCI DOŁĄCZ DO NAS GALERIA
O NAS MAPA STRONY KONTAKT
NASZE KAMPANIE ZGŁOŚ SPRAWĘ TWOJE PRAWA

Reklamacje i skargi pasażerskie skierowane do Przyjaznego Latania

- Sprawy dotyczyły 16 przewoźników lotniczych
- 80% spraw: opóźniony, odwołany lot, zniszczony bagaż
- 38% linii nie odpowiedziało na reklamacje
- 19% linii nie przyjęło reklamacji w języku polskim
- 19% linii odsyłało pasażerów do formularzy
- Odpowiedź na reklamacje w ciągu 1-3 tygodni
- Częste naruszenie prawa do informacji i/lub opieki podczas zakłócenia w podróży lotniczej
- Nadzwyczajne okoliczności - najczęstszy powód odmowy uznania reklamacji i wypłaty odszkodowania
- 25% przewoźników wyraziło gotowość zaoferowania formy zadośćuczynienia „w geście dobrej woli” celem osiągnięcia porozumienia z pasażerem

Badania wśród instytucji udzielających pomocy pasażerom

- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)
- Komisja Ochrony Praw Pasażerów / Urząd Lotnictwa Cywilnego (ULC)
- Europejskie Centrum Konsumenckie (ECK)
- Wojewódzkie i terenowe inspekcje handlowe
- Miejscy i powiatowi rzecznicy praw konsumenta
- Organizacje konsumenckie
- Przewoźnicy lotniczy
- Porty lotnicze
- Biura podróży
- Firmy odszkodowawcze i kancelarie prawne

Badania wśród instytucji - wnioski

- Brak jednego punktu kontaktowego (instytucji konsumenckiej), rozpatrującej i egzekwującej prawa pasażerów lotniczych tj. wszystkie rodzaje skarg pasażerów w Polsce
- Szacowana liczba skarg pasażerów skierowanych do instytucji publicznych w Polsce - ponad 5 tys. rocznie. Brak dostępności szczegółowych danych statystycznych
- Brak powszechnie działającego pozasądowego rozwiązania sporów w Polsce w podróżach lotniczych

Badania wśród instytucji - wnioski

- Rola Urzędu Lotnictwa Cywilnego w egzekwowaniu praw pasażerów wynikających z rozporządzeń:
 - WE nr 261/2004
 - WE nr 1107/2006
- Rola miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów w sprawach dotyczących bagażu, biletów i innych roszczeń pasażerów lotniczych
- Rola Europejskiego Centrum Konsumentckiego (ECC-Net) w skargach o charakterze transgranicznym tj. polskich konsumentów z zagranicznymi liniami lotniczymi

Badania wśród instytucji - wnioski

- Rola przewoźników lotniczych – informacja, opieka, dostępny i szybki proces rozpatrywania reklamacji oraz oferowanie polubownego rozwiązywania sporów
- Rola portów lotniczych – współpraca z kluczowymi interesariuszami w zakresie udzielania pomocy pasażerom na lotnisku w sytuacji zakłóceń w podróży np. mgła, ograniczenia w ruchu, strajki
- Rola biur podróży – informacja o prawach pasażerów jako element usługi, szczególnie w sytuacji opóźnienia i odwołania lotu

Rekomendacje po monitoringu

- Zaostrzenie kontroli wykonania obowiązku informowania pasażerów o ich prawach podczas podróży przez linie lotnicze, w szczególności obowiązku wręczania każdemu pasażerowi pisemnej informacji o prawie do pomocy i odszkodowania w przypadku zakłócenia w podróży np. opóźnienia i odwołania lotu oraz uszkodzenia/opóźnienia bagażu
- Wprowadzenie obowiązkowych szkoleń dla personelu obsługującego pasażerów na poszczególnych etapach podróży (włączając kontrolę bezpieczeństwa na lotnisku) w temacie praw pasażerów lotniczych i ich przestrzegania w praktyce

Rekomendacje po monitoringu

- Ujęcie praw pasażerów lotniczych w dokumentach firm obsługujących pasażerów lotniczych – regulaminach, zakresach obowiązków oraz egzekwowanie ich przestrzegania
- Powołanie stałych komitetów na lotniskach przez zarządzających lotniskami, które przy współpracy z liniami lotniczymi, agentami obsługi naziemnej i przedstawicielami organizacji pasażerów opracują i będą nadzorować plany postępowania oraz udzielania pomocy pasażerom na lotnisku w sytuacji zakłóceń w podróży

Rekomendacje po monitoringu

- Propagowanie praw pasażerów wśród korzystających ze wszystkich rodzajów środków transportu w UE – intermodalność transportu miejskiego, kolejowego i lotniczego
- Eliminowanie formalności związanych ze składaniem reklamacji, np. dyskryminowanie pasażerów ze względu na złożenie reklamacji w języku polskim oraz tryb wnoszenia skarg do instytucji np. wymaganie posiadania elektronicznego podpisu kwalifikowanego
- Wprowadzenie trzydziestodniowego terminu rozpatrywania reklamacji przez linię lotniczą, a w przypadku braku udzielenia pasażerowi odpowiedzi w ww. terminie przyjmowanie reklamacji za uznaną

Rekomendacje po monitoringu

- Doprecyzowanie przepisów prawa w zakresie nadzwyczajnych okoliczności – uściślić definicje tego pojęcia. W szczególności zdarzenia w postaci usterki technicznej i strajku pracowników linii lotniczych
- Zapewnienie przejrzystości i dostępu pasażerów do bieżących danych statystycznych o zakłóceniach w podróży (liczby opóźnionych, odwołanych rejsów), liczby skarg, z podziałem na przewoźników
- Wprowadzenie jednolitej w całej UE i ekonomicznie motywującej wysokości sankcji nakładanych na linie lotnicze za stwierdzone przypadki naruszenia praw pasażerów

Rekomendacje po monitoringu

- Zapewnienie pasażerom lotniczym powszechnego i taniego dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów (ADR/ODR)
- Wprowadzenie jednolitego w całej UE terminu przedawnienia roszczeń
- Zwiększenie współpracy Krajowych Organów Wykonawczych (KOW) celem wypracowania kodeksu dobrych praktyk w zakresie udzielanej pomocy pasażerom lotniczym na terenie UE - skala czasowa składania skarg przez pasażerów i udzielania odpowiedzi przez KOW, warunki, na jakich skargi mogą być przekazywane między KOW, dopuszczalne języki, którymi można się posługiwać w odniesieniu do zażaleń oraz poprawa jakości statystyk



Stowarzyszenie
Praw Pasażerów
**Przyjazne
Latanie**

Dziękujemy za uwagę

Lataj świadomie!

przyjaznelatanie.pl/latajswiadomie/