



ZAWIADOMIENIE KOMISJI

Wytyczne interpretacyjne dotyczące rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów oraz rozporządzenia Rady (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków lotniczych

(C/2024/5687)

SPIS TREŚCI

	Strona
1. WPROWADZENIE	3
2. ZAKRES STOSOWANIA ROZPORZĄDZENIA (WE) NR 261/2004	5
2.1. Zakres terytorialny	5
2.1.1. Zakres geograficzny	5
2.1.2. Pojęcie „lotu” zgodnie z art. 3 ust. 1 lit. a)	6
2.1.3. Loty objęte zakresem rozporządzenia (WE) nr 261/2004	6
2.1.4. Loty nieobjęte zakresem rozporządzenia (WE) nr 261/2004	7
2.1.5. Zakres stosowania rozporządzenia (WE) nr 261/2004 w odniesieniu do odszkodowania lub pomocy otrzymanej w państwie trzecim i wpływ na prawa wynikające z rozporządzenia (WE) nr 261/2004	7
2.2. Zakres przedmiotowy	8
2.2.1. Brak stosowania rozporządzenia (WE) nr 261/2004 do pasażerów śmigłowców	8
2.2.2. Brak stosowania rozporządzenia (WE) nr 261/2004 do pasażerów podróżujących bezpłatnie lub na podstawie taryfy niżkowej, która nie jest bezpośrednio lub pośrednio dostępna powszechnie	8
2.2.3. Wymóg stawienia się pasażerów na odprawę	8
2.2.4. Stosowanie do obsługujących przewoźników lotniczych	9
2.2.5. Zdarzenia, do których stosuje się rozporządzenie (WE) nr 261/2004	9
2.2.6. Brak stosowania rozporządzenia (WE) nr 261/2004 do podróży multimodalnych	9
2.2.7. Zakres rozporządzenia (WE) nr 261/2004 w odniesieniu do dyrektywy (UE) 2015/2302 (dyrektywa w sprawie imprez turystycznych)	9
3. ZDARZENIA NADAJĄCE PRAWA NA PODSTAWIE ROZPORZĄDZENIA (WE) NR 261/2004	10
3.1. Odmowa przyjęcia na pokład	10
3.1.1. Pojęcie „odmowy przyjęcia na pokład”	10
3.1.2. Prawa związane z odmową przyjęcia na pokład	11
3.2. Odwołanie	12
3.2.1. Definicja odwołania	12
3.2.2. Zmiana czasu odlotu	12
3.2.3. Przypadek statku powietrznego, który zawraca do punktu odlotu	12
3.2.4. Lot przekierowany	13
3.2.5. Ciężar dowodu w przypadku odwołania	13
3.2.6. Prawa związane z odwołaniem	13
3.3. Opóźnienie	13
3.3.1. Opóźnienie wylotu	13
3.3.2. „Duże opóźnienie” względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu	13

3.3.3.	Pomiar opóźnienia względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu i koncepcja czasu przylotu	13
3.4.	Umieszczenie w klasie wyższej lub niższej	14
3.4.1.	Definicja umieszczenia w klasie wyższej lub niższej	14
3.4.2.	Prawa związane z umieszczeniem w klasie wyższej lub niższej	14
4.	PRAWA PASAŻERÓW	15
4.1.	Prawo do informacji	15
4.1.1.	Ogólne prawo do informacji	15
4.1.2.	Informacje, które należy przekazać w przypadku opóźnienia, odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lotu	15
4.2.	Prawo do zwrotu należności, zmiany planu podróży lub zmiany rezerwacji w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania	16
4.3.	Prawo do opieki w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lub opóźnienia w miejscu wylotu	18
4.3.1.	Pojęcie prawa do opieki	18
4.3.2.	Zapewnianie posiłków, napojów i zakwaterowania	18
4.3.3.	Opieka w świetle nadzwyczajnych okoliczności lub w przypadku zdarzeń nadzwyczajnych	20
4.4.	Prawo do odszkodowania w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania, opóźnienia względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu, zmiany trasy i rekompensata za umieszczenie w klasie niższej	20
A.	<i>Uwagi ogólne</i>	20
B.	<i>Odszkodowanie w przypadku odmowy przyjęcia na pokład</i>	20
4.4.1.	Odszkodowanie, odmowa przyjęcia na pokład i okoliczności nadzwyczajne	20
4.4.2.	Odszkodowanie, odmowa przyjęcia na pokład i loty łączące	20
4.4.3.	Kwota odszkodowania	21
C.	<i>Odszkodowanie w przypadku odwołania</i>	21
4.4.4.	Przypadek ogólny	21
4.4.5.	Kwota odszkodowania	21
4.4.6.	Obowiązek informowania pasażerów	21
D.	<i>Odszkodowanie w przypadku dużego opóźnienia względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu</i>	22
4.4.7.	„Duże opóźnienia” względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu	22
4.4.8.	Odszkodowanie za duże opóźnienie względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu w przypadku lotów łączących	22
4.4.9.	Odszkodowania za duże opóźnienie względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu, jeżeli pasażer zaakceptuje lot do portu lotniczego alternatywnego w stosunku do lotniska objętego rezerwacją	22
4.4.10.	Kwota odszkodowania	23
4.4.11.	Obliczanie odległości w oparciu o „podróż” w celu ustalenia odszkodowania w przypadku dużego opóźnienia w miejscu docelowym	23
E.	<i>Odszkodowanie w przypadku zmiany planu podróży</i>	23
4.4.12.	Wymóg dokonania zmiany planu podróży pasażerów we właściwym czasie	23
4.4.13.	Zmiana planu podróży i przylot ponad dwie godziny, lecz mniej niż trzy godziny po planowym czasie przylotu	24
F.	<i>Rekompensata w przypadku umieszczenia w klasie niższej</i>	24
4.4.14.	Wyliczanie kwoty	24
G.	<i>Dalsze odszkodowanie</i>	24
5.	NADZWYCZAJNE OKOLICZNOŚCI	24
5.1.	Zasada	24
5.2.	Zdarzenia „wewnętrzne” i „zewnętrzne”	25
5.2.1.	Pojęcie	25

5.2.2.	Zdarzenia „wewnętrzne”	25
5.2.3.	Zdarzenia „zewnętrzne”	27
5.3.	Racjonalne środki, jakie zgodnie z oczekiwaniami może podjąć przewoźnik lotniczy w nadzwyczajnych okolicznościach	28
5.4.	Nadzwyczajne okoliczności mające wpływ na poprzedni lot obsługiwany za pośrednictwem tego samego statku powietrznego	29
6.	PRAWA PASAŻERÓW W PRZYPADKU POWAŻNYCH ZAKŁÓCEŃ PODRÓŻY	29
6.1.	Uwagi ogólne	29
6.2.	Prawo do podróży zmienioną trasą lub zwrotu kosztów	29
6.3.	Prawo do opieki	30
6.4.	Prawo do odszkodowania	30
7.	ODSZKODOWANIE, ZWROT KOSZTÓW, ZMIANA PLANU PODRÓŻY I OPIEKA W PRZYPADKU PODRÓŻY MULTIMODALNYCH	31
8.	SKARGI DO KRAJOWYCH ORGANÓW ODPOWIEDZIALNYCH ZA EGZEKOWANIE PRZEPISÓW, PODMIOTÓW ZAJMUJĄCYCH SIĘ ALTERNATYWNYMI METODAMI ROZSTRZYGANIA SPORÓW I ORGANÓW ODPOWIEDZIALNYCH ZA EGZEKOWANIE PRZEPISÓW W ZAKRESIE OCHRONY KONSUMENTÓW NA MOCY ROZPORZĄDZENIA W SPAWIE WSPÓŁPRACY W DZIEDZINIE OCHRONY KONSUMENTÓW	31
8.1.	Skargi do krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów	31
8.2.	Alternatywne metody rozwiązywania sporów (ADR)	32
8.3.	Dalsze środki, które pomogą zainteresowanym stronom w stosowaniu rozporządzenia (WE) nr 261/2004	32
9.	WNIESIENIE ROSZCZENIA NA PODSTAWIE ROZPORZĄDZENIA (WE) nr 261/2004	33
9.1.	Jurysdykcja, w ramach której mogą być wnoszone roszczenia na podstawie rozporządzenia (WE) nr 261/2004	33
9.2.	Termin do wniesienia roszczenia na podstawie rozporządzenia (WE) nr 261/2004	34
10.	ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKÓW LOTNICZYCH ZGODNIE Z KONWENCJĄ MONTREALSKĄ	34

1. WPROWADZENIE

Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady ⁽¹⁾ weszło w życie dnia 17 lutego 2005 r. Rozporządzenie ustala minimalny poziom norm jakości w zakresie ochrony pasażerów, nadając procesowi liberalizacji rynku lotniczego istotny wymiar konsumencki.

W białej księdze Komisji w sprawie transportu, przyjętej dnia 28 marca 2011 r. ⁽²⁾, wśród inicjatyw wymieniono „[o]pracowanie jednolitej interpretacji prawodawstwa UE w zakresie praw pasażerów oraz jego zharmonizowane i skuteczne egzekwowanie w celu zapewnienia równych szans dla branży oraz europejskiej normy w zakresie ochrony obywateli”.

W odniesieniu do transportu lotniczego w komunikacie Komisji z dnia 11 kwietnia 2011 r. ⁽³⁾ zauważono, że przepisy rozporządzenia (WE) nr 261/2004 są interpretowane na różne sposoby ze względu na istnienie szarych stref i luk w obowiązującym tekście, oraz że są one różnie egzekwowane w poszczególnych państwach członkowskich. Ponadto stwierdzono, że pasażerom trudno jest dochodzić swoich praw.

⁽¹⁾ Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenia (EWG) nr 295/91 (Dz.U. L 46 z 17.2.2004, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁽²⁾ Plan utworzenia jednolitego europejskiego obszaru transportu – dążenie do osiągnięcia konkurencyjnego i zasobooszczędnego systemu transportu (COM(2011) 144 final), zob. s. 23 (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:PL:PDF>).

⁽³⁾ Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego i Rady o stosowaniu rozporządzenia (WE) nr 261/2004 ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów (COM(2011) 174 final) (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:PL:PDF>).

W dniu 29 marca 2012 r. Parlament Europejski przyjął rezolucję⁽⁴⁾ w odpowiedzi na komunikat Komisji z dnia 11 kwietnia 2011 r. Parlament podkreślił środki, które uważa za niezbędne do odzyskania zaufania pasażerów, w szczególności właściwe stosowanie obowiązujących przepisów przez państwa członkowskie i przewoźników lotniczych, wdrożenie wystarczających i prostych sposobów dochodzenia roszczeń oraz udzielanie pasażerom dokładnych informacji o przysługujących im prawach.

W celu doprecyzowania praw, zapewnienia lepszego stosowania rozporządzenia (WE) nr 261/2004 przez przewoźników lotniczych oraz zapewnienia jego egzekwowania przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów w 2013 r. Komisja przedstawiła wniosek dotyczący zmiany rozporządzenia (WE) nr 261/2004 i rozporządzenia (WE) nr 2027/97⁽⁵⁾ ⁽⁶⁾. Wniosek jest obecnie przedmiotem analizy przez współprawodawców UE⁽⁷⁾.

Jak zapowiedziano w komunikacie z dnia 7 grudnia 2015 r. w sprawie europejskiej strategii w dziedzinie lotnictwa⁽⁸⁾, w 2016 r. Komisja przyjęła wytyczne interpretacyjne dotyczące rozporządzenia (WE) nr 261/2004 i rozporządzenia Rady (WE) nr 2027/97⁽⁹⁾.

Na interpretację przepisów rozporządzenia (WE) nr 261/2004 istotny wpływ wywarło orzecznictwo. Sądy krajowe wielokrotnie zwracają się do Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej („Trybunał”) o wyjaśnienie niektórych przepisów, w tym najważniejszych aspektów rozporządzenia. Orzeczenia Trybunału zawierające wykładnię prawa odzwierciedlają obecny stan prawa Unii, które musi być stosowane przez organy krajowe. W przeprowadzonej w 2010 r. ocenie⁽¹⁰⁾ oraz ocenie skutków z 2012 r.⁽¹¹⁾ podkreślono znaczną liczbę orzeczeń wydawanych przez Trybunał. Jest zatem jasne, że konieczne są działania pozwalające zapewnić wspólną interpretację i właściwe egzekwowanie rozporządzenia (WE) nr 261/2004 w całej UE.

Niniejsze wytyczne interpretacyjne stanowią aktualizację poprzednich wytycznych dotyczących praw pasażerów lotniczych, aby uwzględnić odpowiednie orzeczenia Trybunału wydane między 2016 r. a datą publikacji niniejszych wytycznych. Ich celem jest między innymi zapewnienie większej jasności w odniesieniu do szeregu przepisów zawartych w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004, w szczególności w świetle orzecznictwa Trybunału⁽¹²⁾. Powinno to umożliwić skuteczniejsze i bardziej konsekwentne egzekwowanie obowiązujących przepisów. Wytyczne wzbogacono o nową sekcję dotyczącą poważnych zakłóceń podróży (sekcja 6).

Niniejsze wytyczne dotyczą kwestii najczęściej poruszanych przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów, pasażerów i ich stowarzyszenia, Parlament Europejski i przedstawiciele branży. Celem wytycznych nie jest odniesienie się do wszystkich przepisów w sposób wyczerpujący ani stworzenie nowych przepisów. Należy również zauważyć, że wytyczne interpretacyjne nie wywierają żadnego wpływu na interpretację prawa UE dokonywaną przez Trybunał⁽¹³⁾.

⁽⁴⁾ Rezolucja Parlamentu Europejskiego w sprawie funkcjonowania i stosowania nabytych praw osób podróżujących drogą lotniczą (2011/2150(INI)) (<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=PL&reference=P7-TA-2012-99>).

⁽⁵⁾ Rozporządzenie Rady (WE) nr 2027/97 z dnia 9 października 1997 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków lotniczych (Dz.U. L 285 z 17.10.1997, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj>).

⁽⁶⁾ Wniosek dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 261/2004 ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów oraz rozporządzenie (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego w odniesieniu do przewozu drogą powietrzną pasażerów i ich bagażu (COM(2013) 130 final z 13.3.2013).

⁽⁷⁾ 2013/0072(COD).

⁽⁸⁾ Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów – Europejska strategia w dziedzinie lotnictwa (COM(2015) 598 final z 7.12.2015).

⁽⁹⁾ Rozporządzenie Rady (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków lotniczych (Dz.U. L 285 z 17.10.1997, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj>).

⁽¹⁰⁾ Steer Davies Gleave, *Ocena rozporządzenia nr 261/2004 sprawozdanie końcowe – sprawozdanie główne*, luty 2010 r.

⁽¹¹⁾ Dokument roboczy służb Komisji, ocena skutków dołączona do wniosku dotyczącego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 261/2004 ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów oraz rozporządzenie (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego w odniesieniu do przewozu drogą powietrzną pasażerów i ich bagażu, Bruksela (SWD(2013) 62 final z 13.3.2013), oraz wniosku dotyczącego rozporządzenia zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 261/2004 (COM(2013) 130 final).

⁽¹²⁾ W tekście systematycznie występują wyraźne odniesienia do stosownych orzeczeń Trybunału – w przypadku braku takiego odniesienia odpowiada ono interpretacji rozporządzenia przez Komisję.

⁽¹³⁾ Zob. art. 19 ust. 1 Traktatu o Unii Europejskiej.

Niniejsze wytyczne dotyczą również rozporządzenia Rady (WE) nr 2027/97 oraz Konwencji o ujednoczeniu niektórych przepisów dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego („konwencja montrealaska”) (14). Rozporządzenie (WE) nr 2027/97 ma podwójny cel: po pierwsze, dostosowanie przepisów UE dotyczących odpowiedzialności przewoźników lotniczych względem pasażerów i ich bagażu do postanowień konwencji montrealaskiej, której UE jest jedną z umawiających się stron, a po drugie, rozszerzenie zakresu stosowania przepisów konwencji w celu objęcia przewozów lotniczych świadczonych na terytorium państwa członkowskiego.

Ponadto niniejsze wytyczne dotyczą kwestii jurysdykcji w odniesieniu do rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1215/2012 (15).

Jak zapowiedziano w strategii na rzecz zrównoważonej i inteligentnej mobilności (16), dnia 29 listopada 2023 r. Komisja dokonała przeglądu ram dotyczących praw pasażerów i zaproponowała dodatkowe zmiany rozporządzenia (WE) nr 261/2004 (17). Komisja nie zamierza wykorzystać niniejszych wytycznych interpretacyjnych do zastąpienia ani uzupełnienia tego wniosku ani wniosku z 2013 r. dotyczącego zmiany rozporządzenia (WE) nr 2027/97, lecz raczej zapewnić lepsze stosowanie i egzekwowanie rozporządzenia (WE) nr 261/2004 i rozporządzenia (WE) nr 2027/97.

2. ZAKRES STOSOWANIA ROZPORZĄDZENIA (WE) NR 261/2004

2.1. Zakres terytorialny

2.1.1. Zakres geograficzny

Art. 3 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 ogranicza zakres jego stosowania do pasażerów odlatujących z portu lotniczego znajdującego się na terytorium państwa członkowskiego, do którego zastosowanie mają postanowienia Traktatu, oraz do pasażerów odlatujących z portu lotniczego znajdującego się w państwie trzecim (niebędącym państwem członkowskim) do portu lotniczego znajdującego się na terytorium państwa członkowskiego, do którego zastosowanie mają postanowienia Traktatu, jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy jest przewoźnikiem licencjonowanym w państwie członkowskim („przewoźnik unijny”).

Zgodnie z art. 355 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE), prawo Unii nie ma zastosowania do państw i terytoriów wymienionych w załączniku II do TFUE (18). Państwa i terytoria te podlegają natomiast specjalnym uzgodnieniom stowarzyszeniowym określonym w części czwartej TFUE. Co więcej, prawo UE nie ma zastosowania do Wysp Owczych (19). W związku z powyższym terytoria te należy traktować jako państwa trzecie w rozumieniu rozporządzenia (WE) nr 261/2004 (20).

Natomiast zgodnie z art. 355 ust. 1 TFUE postanowienia traktatów mają zastosowanie do Gwadelupy, Gujany Francuskiej, Martyniki, Majotty, Reunionu, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Azorów, Madery i Wysp Kanaryjskich. Terytoria te są zatem częścią państw członkowskich, do których zastosowanie mają postanowienia Traktatu w rozumieniu rozporządzenia (WE) nr 261/2004.

(14) Decyzja Rady 2001/539/WE z dnia 5 kwietnia 2001 r. w sprawie zawarcia przez Wspólnotę Europejską Konwencji w sprawie ujednoczenia niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego (Konwencja montrealaska), (Dz.U. L 194 z 18.7.2001, s. 38, ELI: <http://data.europa.eu/eli/convention/2001/539/oj>).

(15) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1215/2012 z dnia 12 grudnia 2012 r. w sprawie jurysdykcji i uznawania orzeczeń sądowych oraz ich wykonywania w sprawach cywilnych i handlowych (Dz.U. L 351 z 20.12.2012, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj>).

(16) Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów „Strategia na rzecz zrównoważonej i inteligentnej mobilności – europejski transport na drodze ku przyszłości” (COM(2020) 789 final z 9.12.2020).

(17) Wniosek dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 261/2004, (WE) nr 1107/2006, (UE) nr 1177/2010, (UE) nr 181/2011 i (UE) 2021/782 w odniesieniu do egzekwowania praw pasażerów w Unii (COM(2023) 753 final z 29.11.2023).

(18) Zob. załącznik II do TFUE (http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_pl.htm).

(19) Art. 355 ust. 5 lit. a) TFUE.

(20) Rozporządzenie ma zastosowanie do Islandii i Norwegii zgodnie z postanowieniami Porozumienia o Europejskim Obszarze Gospodarczym oraz do Szwajcarii zgodnie z Umową między Wspólnotą Europejską a Konfederacją Szwajcarską w sprawie transportu lotniczego (1999).

2.1.2. Pojęcie „lotu” zgodnie z art. 3 ust. 1 lit. a)

Trybunał stwierdził, że podróży obejmującej lot do miejsca docelowego i lot powrotny nie można uważać za jeden lot. Pojęcie „lot” w rozumieniu rozporządzenia (WE) nr 261/2004 musi być interpretowane w ten sposób, że oznacza on co do istoty operację transportu lotniczego, stanowiąc tym samym w pewien sposób „odcinek” tego transportu, obsługiwany przez przewoźnika lotniczego, który wytycza swoją trasę⁽²¹⁾. W konsekwencji art. 3 ust. 1 lit. a) rozporządzenia (WE) nr 261/2004 nie znajduje zastosowania do podróży do miejsca docelowego i z powrotem, w ramach której pasażerowie, których pierwszym miejscem odlotu był port lotniczy znajdujący się na terytorium państwa członkowskiego, wracają do tego portu lotniczego w ramach lotu obsługiwanego przez przewoźnika lotniczego spoza UE z portu lotniczego znajdującego się w państwie trzecim. Okoliczność, że lot do miejsca docelowego i lot powrotny stanowią przedmiot jednej rezerwacji, pozostaje bez znaczenia dla wykładni tego przepisu⁽²²⁾.

Jeżeli podróż pasażera – od pierwszego miejsca odlotu do miejsca docelowego – składa się z kilku lotów, loty te traktuje się jako całość do celów rozporządzenia, jeżeli zostały zarezerwowane jako jedna całość lub – innymi słowy – stanowiły przedmiot jednej rezerwacji. W związku z tym przy ustalaniu zastosowania rozporządzenia (WE) nr 261/2004 należy wziąć pod uwagę miejsce pierwszego odlotu i miejsce docelowe całej podróży, niezależnie od wszelkich międzylądowań lub portów lotniczych, z których pasażer skorzysta podczas podróży⁽²³⁾.

2.1.3. Loty objęte zakresem rozporządzenia (WE) nr 261/2004

W kilku orzeczeniach Trybunał wyjaśnił, że rozporządzenie może mieć zastosowanie do zakłóceń w podróżowaniu w ramach lotów łączących, które miały miejsce poza UE, lub do incydentów związanych z lotami łączącymi obsługiwanymi przez przewoźnika spoza UE.

Zakłócenie lotu może wchodzić w zakres stosowania rozporządzenia (WE) nr 261/2004, nawet jeśli miało miejsce poza UE podczas lotu łączącego z UE do państwa trzeciego z międzylądowaniem poza UE i zmianą statku powietrznego. Trybunał potwierdził, że prawo do odszkodowania za duże opóźnienia lotów ma zastosowanie wówczas, gdy dwa lub większa liczba lotów były przedmiotem jednej rezerwacji⁽²⁴⁾.

W odniesieniu do strony zobowiązanej do wypłaty pasażerowi odszkodowania w razie zakłóceń w podróży Trybunał wyjaśnił, że każdy obsługujący przewoźnik lotniczy, który uczestniczył w wykonaniu co najmniej jednego lotu w ramach lotu łączącego, jest zobowiązany do zapłaty tego odszkodowania, niezależnie od tego, czy lot obsługiwany przez tego przewoźnika był przyczyną zakłóceń w podróży⁽²⁵⁾.

W związku z tym w przypadku lotów łączących, które były przedmiotem jednej rezerwacji i zostały wykonane w ramach umowy o wspólnej obsłudze połączeń przez unijnego przewoźnika lotniczego wykonującego pierwszy lot (część) i przewoźnika lotniczego spoza UE wykonującego drugą część lotu, pasażer może wytoczyć powództwo o odszkodowanie przeciwko unijnemu przewoźnikowi lotniczemu nawet wówczas, gdy przyczyna opóźnienia powstała w drugiej części lotu⁽²⁶⁾.

Podobnie w przypadku lotów łączących będących przedmiotem jednej rezerwacji, realizowanych z państwa trzeciego do UE z międzylądowaniem na terytorium UE, Trybunał orzekł, że jeżeli przyczyna dużego opóźnienia wynika z pierwszego lotu zapewnianego w ramach umowy o wspólnej obsłudze połączeń przez przewoźnika lotniczego spoza UE, pasażer może wytoczyć powództwo o odszkodowanie przeciwko unijnemu przewoźnikowi lotniczemu realizującemu drugi segment lotu⁽²⁷⁾.

Jeżeli lot łączący z UE do państwa trzeciego był w całości obsługiwany przez przewoźnika lotniczego spoza UE, a rezerwacji dokonano u unijnego przewoźnika lotniczego, pasażer ma prawo do odszkodowania od przewoźnika lotniczego spoza UE, który obsługiwał loty w imieniu tego unijnego przewoźnika lotniczego, jeżeli pasażer ten dotarł do miejsca docelowego z ponad trzygodzinnym opóźnieniem powstałym na drugim etapie tego lotu⁽²⁸⁾.

⁽²¹⁾ Sprawa C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, pkt 40.

⁽²²⁾ Sprawa C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, pkt 53.

⁽²³⁾ Sprawa C-537/17, Wegener, ECLI:EU:C:2018:361, pkt 18; sprawa C-191/19, Air Nostrum, ECLI:EU:C:2020:339, pkt 26; sprawa C-451/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2022:123, pkt 25; sprawa C-436/21, flightright, ECLI:EU:C:2022:762, pkt 20.

⁽²⁴⁾ Sprawa C-537/17, Wegener, ECLI:EU:C:2018:361, pkt 25.

⁽²⁵⁾ Sprawa C-502/18, České aerolinie, ECLI:EU:C:2019:604, pkt 20–26.

⁽²⁶⁾ Sprawa C-502/18, České aerolinie, ECLI:EU:C:2019:604, pkt 33.

⁽²⁷⁾ Sprawa C-367/20, KLM Royal Dutch Airlines, ECLI:EU:C:2020:909, pkt 33.

⁽²⁸⁾ Sprawa C-561/20, United Airlines, ECLI:EU:C:2022:266, pkt 44.

Chociaż przytoczone powyżej przykłady dotyczyły lotów łączących wykonywanych przez przewoźników lotniczych na podstawie umów o wspólnej obsłudze połączeń, Trybunał wyjaśnił, że żaden przepis rozporządzenia nie uzależnia kwalifikacji lotu łączącego od istnienia szczególnego stosunku prawnego pomiędzy przewoźnikami lotniczymi obsługującymi składające się nań loty ⁽²⁹⁾.

W związku z tym rozporządzenie (WE) nr 261/2004 ma również zastosowanie do pasażerów lotu łączącego składającego się z kilku lotów obsługiwanych przez odrębnych obsługujących przewoźników lotniczych, którzy nie są związani szczególnym stosunkiem prawnym, jeżeli loty te zostały połączone przez biuro podróży, które wystawiło na tę operację fakturę na łączną cenę oraz jeden bilet ⁽³⁰⁾.

2.1.4. Loty nieobjęte zakresem rozporządzenia (WE) nr 261/2004

Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 nie ma zastosowania do pasażerów lotów łączących obsługiwanych przez unijnego przewoźnika lotniczego, które były przedmiotem jednej rezerwacji, jeżeli zarówno port lotniczy odlotu pierwszej części podróży, jak i port lotniczy przylotu drugiej części podróży znajdują się w państwie trzecim, a jedynie port lotniczy, w którym ma miejsce międzylądowanie, znajduje się na terytorium państwa członkowskiego ⁽³¹⁾. W związku z tym Trybunał wyjaśnił, że możliwość zastosowania rozporządzenia w przypadku lotu łączącego należy ustalać wyłącznie na podstawie położenia geograficznego pierwszego portu lotniczego odlotu i portu lotniczego docelowego miejsca podróży pasażera. Jeżeli oba znajdują się poza terytorium UE, pasażerowie takich lotów nie są objęci rozporządzeniem (WE) nr 261/2004, nawet jeśli ich podróż obejmowała co najmniej jedno międzylądowanie w UE.

2.1.5. Zakres stosowania rozporządzenia (WE) nr 261/2004 w odniesieniu do odszkodowania lub pomocy otrzymanej w państwie trzecim i wpływ na prawa wynikające z rozporządzenia (WE) nr 261/2004

Art. 3 ust. 1 lit. b) rozporządzenia (WE) nr 261/2004 stanowi, że rozporządzenie ma zastosowanie do pasażerów odlatających z portu lotniczego znajdującego się poza UE (np. w państwie trzecim) i podróżujących do UE, jeśli lot jest obsługiwany przez przewoźnika lotniczego licencjonowanego w państwie członkowskim UE („unijny przewoźnik lotniczy”), chyba że otrzymali oni korzyści lub odszkodowanie oraz udzielono im opieki w tym państwie trzecim.

Może pojawić się pytanie, czy pasażerom podróżującym do UE z portu lotniczego w państwie trzecim przysługują prawa na mocy rozporządzenia (WE) nr 261/2004 w przypadku, gdy skorzystali oni już z następujących uprawnień w ramach przepisów dotyczących praw pasażerów obowiązujących w państwie trzecim:

- 1) korzyści (na przykład voucher podróży) lub odszkodowania (którego kwota może się różnić od kwoty ustalonej w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004) oraz
- 2) pomocy (np. zwrot należności lub zmiana planu podróży zgodnie z art. 8, a także posiłki, napoje, zakwaterowanie w hotelu i środki komunikacji określone w art. 9 rozporządzenia).

Bardzo ważne jest tu słowo „oraz”. Na przykład jeżeli pasażer otrzymał tylko jedną formę pomocy z dwóch powyższych (np. korzyści i odszkodowanie zgodnie z pkt 1), nadal może się ubiegać o drugą formę pomocy (w tym przypadku o pomoc zgodnie z pkt 2).

Jeżeli pasażer otrzymał obie formy pomocy w miejscu rozpoczęcia podróży zgodnie z miejscowymi przepisami albo na zasadzie dobrowolności, nie może on się domagać jakichkolwiek dodatkowych praw wynikających z rozporządzenia (WE) nr 261/2004, ponieważ nie ma ono wówczas zastosowania ⁽³²⁾.

Trybunał ⁽³³⁾ uznał jednak, że nie można dopuścić do tego, by pasażer został pozbawiony przyznanej mu na mocy rozporządzenia (WE) nr 261/2004 ochrony jedynie ze względu na to, że pasażer może skorzystać z pewnej formy odszkodowania w państwie trzecim. W tym względzie obsługujący przewoźnik lotniczy powinien wykazać, że odszkodowanie przyznane w państwie trzecim odpowiada celowi odszkodowania zagwarantowanego przez rozporządzenie (WE) nr 261/2004 lub że warunki, jakim podlegają odszkodowanie i pomoc oraz różne sposoby ich realizacji są równoważne warunkom i sposobom ustanowionym w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004.

⁽²⁹⁾ Sprawa C-436/21, *flightright*, ECLI:EU:C:2022:762, pkt 28.

⁽³⁰⁾ Sprawa C-436/21, *flightright*, ECLI:EU:C:2022:762, pkt 31.

⁽³¹⁾ Sprawa C-451/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2022:123, pkt 41.

⁽³²⁾ Sprawa C-367/20, *KLM Royal Dutch Airlines*, ECLI:EU:C:2020:909, pkt 18 i 25.

⁽³³⁾ Sprawa C-257/14, *van der Lans*, ECLI:EU:C:2015:618, pkt 28.

2.2. Zakres przedmiotowy

2.2.1. Brak stosowania rozporządzenia (WE) nr 261/2004 do pasażerów śmigłowców

Zgodnie z art. 3 ust. 4 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 ma ono zastosowanie jedynie do stałopłatów obsługiwanych przez licencjonowanego przewoźnika lotniczego. W związku z tym nie ma ono zastosowania do lotów śmigłowcem.

2.2.2. Brak stosowania rozporządzenia (WE) nr 261/2004 do pasażerów podróżujących bezpłatnie lub na podstawie taryfy zniżkowej, która nie jest bezpośrednio lub pośrednio dostępna powszechnie

Zgodnie z art. 3 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 nie ma ono zastosowania do pasażerów podróżujących bezpłatnie lub na podstawie taryfy zniżkowej, która nie jest bezpośrednio lub pośrednio dostępna powszechnie.

„Bezpłatna podróż” oznacza, że przewóz pasażera wykonywany przez przewoźnika lotniczego nie pociąga za sobą żadnych zobowiązań pieniężnych ze strony pasażera. Termin ten nie obejmuje przypadków, w których taryfa lotnicza została obniżona do wartości zerowej, ale pasażerowie nadal są zobowiązani do zapłaty podatków i innych opłat, aby otrzymać bilety.

Jeżeli bilet otrzymano po obniżonej stawce, decydujące znaczenie ma to, czy obniżka ta jest zarezerwowana dla określonej grupy osób, czy też jest dostępna dla każdego, kto chce dokonać rezerwacji, nawet jeśli osoba ta będzie musiała spełnić określone warunki lub wymogi. Bilety takie nadal uznaje się za „powszechnie dostępne”, a ich posiadacze są objęci rozporządzeniem.

Przepisem tym objęte są jednak specjalne taryfy oferowane przez przewoźników lotniczych ich personelowi. Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 nie ma również zastosowania do pasażera podróżującego na podstawie biletu oferowanego po preferencyjnej stawce, wydanego przez przewoźnika lotniczego w ramach działalności sponsoringowej danego wydarzenia, z którego skorzystać mogą jedynie określone osoby i którego wydanie wymaga uprzedniego i indywidualnego zezwolenia tego przewoźnika lotniczego⁽³⁴⁾.

Z kolei art. 3 ust. 3 stanowi, że rozporządzenie ma zastosowanie do pasażerów posiadających bilety wydane przez przewoźnika lotniczego lub operatora wycieczki w ramach programu lojalnościowego lub innego programu komercyjnego.

Jeśli chodzi o niemowlęta, Trybunał orzekł, że pasażerowie, którzy podróżują bezpłatnie ze względu na młody wiek, lecz nie posiadają przydzielonego miejsca lub karty pokładowej i których nazwiska nie figurują w dokonanej przez rodziców rezerwacji, są wyłączeni z zakresu stosowania rozporządzenia (WE) nr 261/2004⁽³⁵⁾.

2.2.3. Wymóg stawienia się pasażerów na odprawę

Z art. 3 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 wynika, że pasażerowie są objęci rozporządzeniem, jeżeli spełniają następujące wymogi: (i) muszą posiadać potwierdzoną rezerwację; oraz (ii) muszą stawić się na odprawę we właściwym czasie. W przypadku odwołania lotu wymóg drugi nie ma zastosowania.

Warunki te muszą być spełnione łącznie: posiadanie potwierdzonej rezerwacji na dany lot nie przesądza o stawieniu się pasażera do odprawy⁽³⁶⁾. Dla zachowania skuteczności art. 3 ust. 2 wymaga, aby pasażerowie stawili się w porcie lotniczym, a konkretnie u przedstawiciela obsługującego przewoźnika lotniczego, w odpowiednim czasie w celu umożliwienia ich przewozu do zamierzonego miejsca docelowego podróży, nawet jeśli przed wyjazdem do portu lotniczego dokonali odprawy online⁽³⁷⁾.

Jeśli chodzi o wykazanie, że pasażerowie rzeczywiście stawili się na odprawę, Trybunał potwierdził, że należy uznać, iż pasażerowie, którzy posiadają potwierdzoną rezerwację na lot i odbyli go prawidłowo, spełnili wymóg stawienia się na odprawę przed lotem, bez konieczności przedstawienia w tym celu karty pokładowej lub innego dokumentu potwierdzającego ich obecność, w przewidzianych terminach, przy odprawie opóźnionego lotu. Do przewoźnika lotniczego należy udowodnienie, że pasażerowie ci nie zostali przewiezieni przy pomocy tego lotu⁽³⁸⁾.

⁽³⁴⁾ Sprawa C-316/20, SATA International – Azores Airlines, ECLI:EU:C:2020:966, pkt 19.

⁽³⁵⁾ Sprawa C-686/20, Vueling Airlines, ECLI:EU:C:2021:859, pkt 31.

⁽³⁶⁾ Sprawa C-756/18, easyJet Airline, ECLI:EU:C:2019:902, pkt 25.

⁽³⁷⁾ Sprawa C-474/22, Laudamotion GmbH, ECLI:EU:C:2024:73, pkt 21.

⁽³⁸⁾ Sprawa C-756/18, easyJet Airline, ECLI:EU:C:2019:902, pkt 28, 29, 30 i 33.

Trybunał potwierdził, że wymóg stawienia się na odprawę ma zasadnicze znaczenie w przypadkach, w których pasażerowie chcą dochodzić odszkodowania z tytułu dużego opóźnienia lotów względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu⁽³⁹⁾. Należy mieć to na uwadze w sytuacjach, w których pasażerowie zostali wcześniej poinformowani o opóźnieniu ich lotu i zdecydowali nie stawić się na lotnisku, zarówno ze względu na to, że postanowili zrezygnować z podróży, jak i dlatego, że zorganizowali sobie transport alternatywny we własnym zakresie.

2.2.4. Stosowanie do obsługujących przewoźników lotniczych

Zgodnie z art. 3 ust. 5 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 obsługujący przewoźnik lotniczy jest zawsze odpowiedzialny za zobowiązania wynikające z tego rozporządzenia; odpowiedzialny nie jest na przykład inny przewoźnik lotniczy, który sprzedał bilet. Pojęcie obsługujących przewoźników lotniczych opisano w motywie 7 rozporządzenia (WE) nr 261/2004, zgodnie z którym są to przewoźnicy, „którzy wykonują lub zamierzają wykonywać loty, bez względu na to [czy] samoloty są ich własnością czy też są przedmiotem dzierżawy bezzałogowej (*dry lease*) lub załogowej (*wet lease*) lub na jakiegokolwiek innej podstawie”⁽⁴⁰⁾.

Trybunał wyjaśnił, że w przypadku dzierżawy załogowej – gdy jedna linia lotnicza (wyzierzawiający) udostępnia innemu przewoźnikowi lotniczemu (dzierżawcy) samolot wraz z załogą – wyzierzawiającego nie można uznać za obsługującego przewoźnika w rozumieniu rozporządzenia (WE) nr 261/2004. Wynika to z faktu, że odpowiedzialność operacyjną za lot nadal ponosi dzierżawca, a nie przewoźnik lotniczy, który wyzierzawił swój samolot i załogę⁽⁴¹⁾.

Jeżeli chodzi o licencję przewoźnika lotniczego na prowadzenie działalności, Trybunał wyjaśnił, że przedsiębiorstwo, które wystąpiło o wydanie licencji na prowadzenie działalności, ale nie została mu ona jednak jeszcze przyznana w chwili przewidzianej dla wykonania planowanego lotu, nie może być objęte zakresem rozporządzenia (WE) nr 261/2004. W związku z tym, aby pasażerowie mieli prawo do odszkodowania na podstawie art. 5 ust. 1 lit. c) i art. 7 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 261/2004, przewoźnik lotniczy musi posiadać ważną licencję na prowadzenie działalności⁽⁴²⁾.

2.2.5. Zdarzenia, do których stosuje się rozporządzenie (WE) nr 261/2004

Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 zapewnia ochronę pasażerów w przypadkach odmowy przyjęcia na pokład, odwołania, opóźnień i umieszczenia w klasie wyższej lub niższej. Zdarzenia te, jak również prawa przysługujące pasażerom w przypadku ich wystąpienia, opisano w poniższych sekcjach.

2.2.6. Brak stosowania rozporządzenia (WE) nr 261/2004 do podróży multimodalnych

Podróże multimodalne, czyli odbywane co najmniej dwoma środkami transportu w ramach jednej umowy przewozu, jako takie nie są objęte rozporządzeniem (WE) nr 261/2004. Więcej informacji na ten temat znajduje się w sekcji 6.

2.2.7. Zakres rozporządzenia (WE) nr 261/2004 w odniesieniu do dyrektywy (UE) 2015/2302 (dyrektywa w sprawie imprez turystycznych)

Art. 3 ust. 6 i motyw 16 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 stanowią, że rozporządzenie to ma również zastosowanie do lotów w ramach zorganizowanej wycieczki, z wyjątkiem przypadku, gdy zorganizowana wycieczka zostaje odwołana z przyczyn innych niż odwołanie lotu (na przykład w przypadku anulowania rezerwacji w hotelu). Stwierdzono także, iż prawa przyznane na mocy rozporządzenia (WE) nr 261/2004 nie naruszają praw przysługujących pasażerom na mocy dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302⁽⁴³⁾. Podróżnym przysługują zatem zasadniczo prawa w odniesieniu zarówno do organizatora zorganizowanej wycieczki na podstawie dyrektywy (UE) 2015/2302, jak i obsługującego przewoźnika lotniczego na podstawie rozporządzenia (WE) nr 261/2004. Art. 14 ust. 5 dyrektywy (UE) 2015/2302 przewiduje również, że jakiegokolwiek prawo do rekompensaty lub obniżki ceny na mocy tej dyrektywy nie narusza praw podróżnych zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 261/2004, lecz precyzuje, że rekompensata lub obniżka ceny przyznane na mocy rozporządzeń dotyczących praw pasażerów oraz na mocy tej dyrektywy należy od siebie odliczyć, aby uniknąć nadmiernej rekompensaty.

⁽³⁹⁾ Sprawa C-474/22, *Laudamotion GmbH*, ECLI:EU:C:2024:73, pkt 34.

⁽⁴⁰⁾ Zob. również definicja „obsługującego przewoźnika” w art. 2 lit. b).

⁽⁴¹⁾ Sprawa C-532/17, *Wirth*, ECLI:EU:C:2018:527, pkt 26.

⁽⁴²⁾ Sprawa C-292/18, *Breyer*, ECLI:EU:C:2018:99, pkt 28.

⁽⁴³⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz.U. L 326 z 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>). Zgodnie z art. 29 dyrektywy (UE) 2015/2302 odesłania do dyrektywy 90/314/EWG w rozporządzeniu traktuje się jako odesłania do dyrektywy (UE) 2015/2302.

Jednak ani rozporządzenie (WE) nr 261/2004, ani dyrektywa (UE) 2015/2302 nie dotyczą kwestii, czy organizator zorganizowanej wycieczki lub obsługujący przewoźnik lotniczy musi ostatecznie ponosić koszt wspólnych zobowiązań⁽⁴⁴⁾. Rozwiązanie tej kwestii będzie zatem zależęć od postanowień umownych między organizatorami i przewoźnikami lotniczymi oraz od właściwych krajowych ram prawnych. Wszelkie ustalenia dokonane w tym zakresie (w tym praktyczne ustalenia w celu uniknięcia nadmiernej rekompensaty) nie mogą mieć negatywnego wpływu na możliwość wystąpienia przez pasażerów z roszczeniami do organizatora wycieczki zorganizowanej albo przewoźnika lotniczego i uzyskania odpowiednich świadczeń zgodnie z prawami niewynikającymi z dyrektywy (UE) 2015/2302.

W tym zakresie Trybunał orzekł, że zgodnie z art. 8 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 pasażerowie, którym przysługuje prawo do żądania od organizatora imprezy turystycznej zwrotu kosztów biletu lotniczego na podstawie dyrektywy w sprawie imprez turystycznych, nie są już uprawnieni do żądania zwrotu kosztów tego biletu od przewoźnika lotniczego na podstawie rozporządzenia (WE) nr 261/2004 nawet w przypadku, gdy organizator imprezy turystycznej ze względów finansowych nie jest w stanie zwrócić kosztów biletu i nie wdroył żadnych środków mających zagwarantować ich zwrot⁽⁴⁵⁾. Oznacza to, że pasażerowie, którzy są uprawnieni do ubiegania się o zwrot kosztów od swojego organizatora podróży na podstawie dyrektywy (UE) 2015/2302, nie mogą ubiegać się o zwrot kosztów od przewoźnika lotniczego na podstawie rozporządzenia (WE) nr 261/2004.

Podróżny może jednak dochodzić odszkodowania bezpośrednio od przewoźnika lotniczego za lot opóźniony o co najmniej trzy godziny lub odwołany, nawet jeśli nie istnieje umowa między tym podróżnym a odpowiednim przewoźnikiem lotniczym, a lot stanowi element imprezy turystycznej⁽⁴⁶⁾.

3. ZDARZENIA NADAJĄCE PRAWA NA PODSTAWIE ROZPORZĄDZENIA (WE) NR 261/2004

3.1. Odmowa przyjęcia na pokład

3.1.1. Pojęcie „odmowy przyjęcia na pokład”

Pojęcie „odmowy przyjęcia na pokład” obejmuje nie tylko przypadki zawyżonej liczby rezerwacji, ale także przypadki odmowy przyjęcia na pokład z innych powodów, takich jak przyczyny operacyjne⁽⁴⁷⁾. Zgodnie z art. 2 lit. j) rozporządzenia (WE) nr 261/2004 „odmowa przyjęcia na pokład” nie obejmuje sytuacji, gdy istnieje racjonalne uzasadnienie odmowy przewozu pasażerów danym lotem, pomimo że stawili się oni do wejścia na pokład na czas; przyczyny te mogą obejmować np. zdrowie, wymogi bezpieczeństwa lub niewłaściwe dokumenty podrózne.

Jeśli pierwotny lot pasażera, który posiada potwierdzoną rezerwację, jest opóźniony i pasażerowi zmieniono trasę na inny lot, nie stanowi to odmowy przyjęcia na pokład w rozumieniu art. 2 lit. j) rozporządzenia (WE) nr 261/2004.

Jeżeli pasażerowi odmówiono przewozu w celu odbycia podróży powrotnej, ponieważ obsługujący przewoźnik lotniczy odwołał lot do miejsca docelowego i dokonał zmiany trasy pasażera na inny lot, stanowiłoby to odmowę przyjęcia na pokład i byłoby podstawą do uzyskania dodatkowego odszkodowania od obsługującego przewoźnika lotniczego.

Trybunał potwierdził, że pojęcie „odmowy przyjęcia na pokład” obejmuje również wcześniejszą odmowę przyjęcia na pokład, która odnosi się do sytuacji, w których obsługujący przewoźnik lotniczy informuje z wyprzedzeniem pasażerów, że odmówi im wejścia na pokład wbrew ich woli w przypadku lotu, na który pasażerowie ci dysponują potwierdzoną rezerwacją⁽⁴⁸⁾.

Trybunał wyjaśnił również, że w przypadku wcześniejszej odmowy przyjęcia na pokład przewoźnik lotniczy jest zobowiązany do wypłaty odszkodowania na podstawie art. 4 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 261/2004, nawet jeśli pasażerowie nie stawili się do wejścia na pokład na warunkach określonych w art. 3 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 261/2004⁽⁴⁹⁾.

⁽⁴⁴⁾ W odniesieniu do „prawa dochodzenia roszczeń” zob. jednak art. 13 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 i art. 22 dyrektywy (UE) 2015/2302.

⁽⁴⁵⁾ Sprawa C-163/18, Aegean Airlines, ECLI:EU:C:2019:585, pkt 44.

⁽⁴⁶⁾ Sprawa C-215/18, Primera Air Scandinavia, ECLI:EU:C:2020:235, pkt 38.

⁽⁴⁷⁾ Sprawa C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, pkt 26.

⁽⁴⁸⁾ Sprawa C-238/22, LATAM Airlines Group, ECLI:EU:C:2023:815, pkt 28.

⁽⁴⁹⁾ Sprawa C-238/22, LATAM Airlines Group, ECLI:EU:C:2023:815, pkt 39.

Jeżeli pasażerowie, którzy posiadają rezerwację obejmującą lot do miejsca docelowego i lot powrotny, nie zostaną wpuszczeni na pokład w celu odbycia podróży powrotnej, ponieważ nie odbyli pierwszego lotu (pasażerowie, którzy byli na liście, ale nie stawili się do odprawy), sytuacja taka może zostać uznana za naruszenie warunków przewoźnika lotniczego. To samo dotyczy sytuacji, gdy pasażerowie, którzy posiadają rezerwację na loty następujące po sobie, nie zostali wpuszczeni na pokład, ponieważ nie odbyli poprzedniego lotu. Warunki stosowane przez przewoźników lotniczych muszą być zgodne z przepisami krajowymi transponującymi przepisy prawa UE dotyczące ochrony konsumentów, takie jak przepisy dyrektywy Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich⁽⁵⁰⁾. Trybunał nie wypowiedział się jeszcze co do tego, czy stanowi to odmowę przyjęcia na pokład w rozumieniu art. 2 lit. j) rozporządzenia (WE) nr 261/2004. Tego rodzaju praktyka może ponadto być zakazana przez prawo krajowe.

Jeżeli pasażerowie podróżujący ze zwierzęciem domowym nie zostaną wpuszczeni na pokład, ponieważ nie posiadają odpowiedniej dokumentacji zwierzęcia lub przewóz zwierzęcia nie jest zgodny z warunkami przewoźnika lotniczego, nie stanowi to odmowy przyjęcia na pokład.

Jeżeli jednak pasażerom odmówiono przyjęcia na pokład z powodu błędu popełnionego przez obsługę naziemną w trakcie kontroli dokumentów podróży (w tym wiz), stanowi to odmowę przyjęcia na pokład w rozumieniu art. 2 lit. j) rozporządzenia (WE) nr 261/2004.

W tym względzie Trybunał orzekł, że rozporządzenie (WE) nr 261/2004 nie przyznaje danemu przewoźnikowi lotniczemu uprawnienia do podjęcia jednostronnej i ostatecznej decyzji, że w danym przypadku odmowa jest racjonalnie uzasadniona, a w konsekwencji pozbawienia danych pasażerów ochrony, z jakiej powinni oni korzystać na podstawie tego rozporządzenia⁽⁵¹⁾.

Standardowe warunki przewozu nie mogą zawierać klauzuli, która ogranicza lub uchyla odpowiedzialność przewoźnika lotniczego wynikającej z rozporządzenia (WE) nr 261/2004 za wypłatę odszkodowania pasażerowi w przypadku odmowy przyjęcia na pokład z przyczyn związanych z rzekomo niewłaściwymi dokumentami podróży⁽⁵²⁾.

Inaczej jest w przypadku, gdy przewoźnik lotniczy i jego załoga odmówi przyjęcia pasażera na pokład ze względów bezpieczeństwa w oparciu o uzasadnione podstawy zgodnie z art. 2 lit. j). Przewoźnicy lotniczy powinni w pełni wykorzystywać bazę danych Timatic IATA i zasięgać opinii organów publicznych (ambasad i ministerstw spraw zagranicznych) zainteresowanych państw w celu kontroli dokumentów podróży i wymogów wizowych dla państw przeznaczenia oraz prowadzić odpowiednią ewidencję, tak aby uniknąć sytuacji, gdy pasażerom niesłusznie odmówiono wejścia na pokład. Państwa członkowskie powinny upewnić się, że udostępniają IATA/Timatic pełne i aktualne informacje dotyczące dokumentów podróży, w szczególności w zakresie wymogów wizowych lub zwolnień z tych wymogów.

W odniesieniu do podróży osób z niepełnosprawnościami lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się poczyniono odesłanie do art. 4 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady⁽⁵³⁾ oraz do odpowiednich wytycznych interpretacyjnych⁽⁵⁴⁾.

3.1.2. Prawa związane z odmową przyjęcia na pokład

Odmowa przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera uprawnia do: (i) „odszkodowania” zgodnie z definicją w art. 7 rozporządzenia (WE) nr 261/2004; (ii) wyboru między zwrotem kosztów biletu, zmianą planu podróży lub zmianą planu podróży na późniejszy termin, jak przewidziano w art. 8; oraz (iii) „opięki” zgodnie z art. 9.

⁽⁵⁰⁾ Dz.U. L 95 z 21.4.1993, s. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>;

zob. również sprawa C-290/16, Air Berlin przeciwko VZBV, ECLI:EU:C:2017:523, pkt 46–49.

⁽⁵¹⁾ Sprawa C-584/18, Blue Air – Airline Management Solutions, ECLI:EU:C:2020:324, pkt 92 i 94.

⁽⁵²⁾ Sprawa C-584/18, Blue Air – Airline Management Solutions, ECLI:EU:C:2020:324, pkt 103.

⁽⁵³⁾ Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz.U. L 204 z 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁽⁵⁴⁾ Wytyczne interpretacyjne dotyczące stosowania rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą, SWD(2012) 171 final z 11.6.2012 [do aktualizacji po przyjęciu zmienionych wytycznych].

3.2. Odwołanie

3.2.1. Definicja odwołania

W art. 2 lit. l) rozporządzenia (WE) nr 261/2004 „odwołanie” definiuje się jako nieodbycie się lotu, który był uprzednio planowany i na który zostało zarezerwowane przynajmniej jedno miejsce.

Odwołanie następuje co do zasady w razie odstąpienia od rozkładu pierwotnego lotu i dołączenia przez jego pasażerów do pasażerów lotu również przewidzianego w rozkładzie, niezależnie od lotu pierwotnego. Art. 2 lit. l) nie wymaga wyraźnej decyzji o odwołaniu lotu przez przewoźnika lotniczego⁽⁵⁵⁾.

Nie można uznać, iż lot, którego miejsca startu i lądowania były zgodne z pierwotnie planowanymi, lecz w ramach którego doszło do nieplanowanego międzylądowania, został odwołany⁽⁵⁶⁾.

Trybunał uznał natomiast⁽⁵⁷⁾, że nie można co do zasady przyjąć, że miało miejsce opóźnienie lub odwołanie lotu na podstawie komunikatu „opóźniony” lub „odwołany” podanego na lotniskowej tablicy lotów lub informacji udzielonej przez personel przewoźnika lotniczego. Podobnie czynnika rozstrzygającego, że lot został odwołany, nie stanowi zasadniczo okoliczność, że pasażerowie odbierają swoje bagaże lub otrzymują nowe karty pokładowe. Wskazane okoliczności nie są bowiem związane z obiektywną charakterystyką lotu jako takiego i mogą wynikać z różnych czynników. Trybunał w szczególności zwrócił uwagę, że te okoliczności (tj. komunikat, że lot jest „opóźniony” lub „odwołany”) można „przypisać błędnie w kwalifikacji lub specyfice konkretnego lotniska lub też mogą być podyktowane długością czasu oczekiwania i koniecznością spędzenia przez danych pasażerów nocy w hotelu”.

3.2.2. Zmiana czasu odlotu

Bez uszczerbku dla sekcji 3.3.1 oraz w celu uniknięcia sytuacji, w której przewoźnicy lotniczy zapowiadają lot jako ciągle „opóźniony” zamiast „odwołany”, za stosowne uznano podkreślenie rozróżnienia między „odwołaniem” a „opóźnieniem”. Lot można zazwyczaj uznać za odwołany, jeżeli zmienia się jego numer, choć w praktyce nie zawsze jest to decydującym kryterium. Przykładowo opóźnienie lotu może być tak duże, że odlot następuje dopiero następnego dnia i w związku z tym zostaje mu przypisany numer rejsu z adnotacją (np. XX 1234a zamiast XX 1234) dla odróżnienia od lotu o tym samym numerze rejsu wykonywanego kolejnego dnia. Jednak w tym przypadku lot może być nadal traktowany jako opóźniony, a nie jako odwołany. Należy to oceniać odrębnie dla każdego przypadku.

Przykładowo lotu nie uznaje się za „odwołany”, jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy odracza czas odlotu o mniej niż 3 godziny bez dokonania żadnych innych zmian w zakresie tego lotu⁽⁵⁸⁾.

Lot należy jednak uznać za „odwołany”, jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy przyspieszy godzinę odlotu o więcej niż godzinę⁽⁵⁹⁾.

3.2.3. Przypadek statku powietrznego, który zawraca do punktu odlotu

Pojęcie „odwołanie” określone w art. 2 lit. l) rozporządzenia (WE) nr 261/2004 obejmuje również przypadek, gdy statek powietrzny wystartował, lecz z jakiegokolwiek powodu był następnie zmuszony do powrotu do portu lotniczego odlotu, jeżeli pasażerowie tego statku powietrznego zostali przeniesieni na inny lot. Okoliczność, że start samolotu miał miejsce, lecz następnie wrócił on na lotnisko wylotu, nie osiągnąwszy miejsca przeznaczenia wytyczonego w ramach tej trasy, skutkuje tym, że pierwotnie planowany lot nie może zostać uznany za wykonany⁽⁶⁰⁾.

⁽⁵⁵⁾ Sprawa C-83/10, Sousa Rodríguez i in., ECLI:EU:C:2011:652, pkt 29.

⁽⁵⁶⁾ Sprawa C-32/16, Wunderlich, ECLI:EU:C:2016:753, pkt 27.

⁽⁵⁷⁾ Sprawy połączone C-402/07 i C-432/07 Sturgeon i in., ECLI:EU:C:2009:716, pkt 37 i 38.

⁽⁵⁸⁾ Sprawy połączone C-146/20, C-188/20, C-196/20 i C-270/20, Azurair i in., ECLI:EU:C:2021:1038, pkt 87.

⁽⁵⁹⁾ Sprawa C-263/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:1039, pkt 35; sprawa C-395/20, Corendon Airlines, ECLI:EU:C:2021:1041, pkt 23.

⁽⁶⁰⁾ Sprawa C-83/10, Sousa Rodríguez i in., ECLI:EU:C:2011:652, pkt 28.

3.2.4. Lot przekierowany

Jeżeli lot zostaje przekierowany do portu lotniczego, który nie odpowiada portowi lotniczemu wskazanemu jako miejsce docelowe zgodnie z pierwotnym planem podróży, należy go traktować w taki sam sposób jak odwołanie, chyba że port lotniczy przylotu i port lotniczy pierwotnego miejsca docelowego obsługuje to samo miasto, ta sama aglomeracja lub ten sam region, w którym to przypadku lot można uznać za opóźniony ⁽⁶¹⁾. W związku z tym, jeżeli przekierowany lot, w wypadku którego lądowanie ma miejsce w porcie lotniczym innym niż pierwotnie przewidziany port lotniczy i port ten nie obsługuje tego samego miasta, tej samej aglomeracji lub tego samego regionu, pasażerowie mają prawo do odszkodowania z tytułu odwołania lotu ⁽⁶²⁾.

3.2.5. Ciężar dowodu w przypadku odwołania

Art. 5 ust. 4 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 nakłada na przewoźników lotniczych ciężar udowodnienia, czy i kiedy pasażerowie zostali indywidualnie poinformowani o odwołaniu ich lotu.

W sprawie obowiązku informowania pasażerów o odwołaniu zob. również sekcja 4.4.6.

3.2.6. Prawa związane z odwołaniem

Odwołanie lotu daje: (i) prawo do zwrotu należności, zmiany planu podróży lub powrotu zgodnie z definicją w art. 8 rozporządzenia (WE) nr 261/2004; (ii) prawo do „opieki” zdefiniowanej w art. 9; oraz (iii) zgodnie z art. 5 ust. 1 lit. c) prawo do „odszkodowania” zgodnie z art. 7. Podstawową zasadą art. 5 ust. 1 lit. c) jest konieczność wypłaty odszkodowania, jeżeli pasażer nie został poinformowany o odwołaniu z odpowiednim wyprzedzeniem.

Jednak odszkodowania nie trzeba wypłacać, jeżeli przewoźnik lotniczy może dowieść, zgodnie z art. 5 ust. 3, że odwołanie jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków ⁽⁶³⁾.

3.3. Opóźnienie

3.3.1. Opóźnienie wylotu

Zgodnie z art. 6 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 261/2004, jeżeli lot jest opóźniony, pasażerowie, których dotyczy to opóźnienie, mają prawo do „opieki” zgodnie z art. 9 oraz do zwrotu należności i lotu powrotnego zgodnie z art. 8 ust. 1 lit. a). Podstawową zasadą art. 6 ust. 1 jest zależność tych praw od długości opóźnienia oraz długości trasy. W tym względzie należy zauważyć, że prawo do zmiany planu podróży zgodnie z art. 8 ust. 1 lit. b) nie jest objęte zakresem art. 6 ust. 1, ponieważ można uznać, że przewoźnik lotniczy próbuje w pierwszej kolejności zająć się przyczyną opóźnienia w celu zminimalizowania niedogodności dla pasażerów.

3.3.2. „Duże opóźnienie” względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu

Trybunał orzekł, że opóźnienie przylotu względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu wynoszące co najmniej trzy godziny przyznaje te same prawa w zakresie odszkodowania co odwołanie ⁽⁶⁴⁾ (więcej informacji można znaleźć w sekcji 4.4.5 dotyczącej odszkodowania).

3.3.3. Pomiar opóźnienia względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu i koncepcja czasu przylotu

Trybunał stwierdził, że pojęcie „czas przylotu”, używane do celów określenia wielkości opóźnienia, którego doświadczyli pasażerowie danego lotu, którego przylot jest opóźniony, oznacza moment, w którym co najmniej jedno z drzwi samolotu otwierają się, przy założeniu, że w owym momencie pasażerowie mają prawo opuścić maszynę ⁽⁶⁵⁾. Komisja uważa, że obsługujący przewoźnik lotniczy powinien rejestrować czas przylotu na podstawie np. oświadczenia podpisanego przez załogę lotniczą lub agenta obsługi naziemnej. Czas przylotu powinien zostać przekazany bezpłatnie na żądanie krajowemu organowi odpowiedzialnemu za egzekwowanie przepisów i pasażerom jako dowód zgodności z rozporządzeniem (WE) nr 261/2004.

⁽⁶¹⁾ Sprawa C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, pkt 44.

⁽⁶²⁾ Sprawa C-253/21, TUifly GmbH, ECLI:EU:C:2021:840, pkt 27.

⁽⁶³⁾ Zob. sekcja 5 dotycząca nadzwyczajnych okoliczności.

⁽⁶⁴⁾ Sprawy połączone C-402/07 i C-432/07, Sturgeon i in., ECLI:EU:C:2009:716, pkt 69. Zob. również sprawy połączone C-581/10 i C-629/10, Nelson i in., ECLI:EU:C:2012:657, pkt 40 oraz sprawa C-413/11, Germanwings, ECLI:EU:C:2013:246, pkt 19.

⁽⁶⁵⁾ Sprawa C-452/13, Germanwings, ECLI:EU:C:2014:2141, pkt 27.

„Planowy czas przylotu” wykorzystywany jako podstawa obliczenia opóźnienia to czas określony w planie lotów i podany w rezerwacji (na bilecie lub innym dowodzie ⁽⁶⁶⁾) posiadanej przez danego pasażera ⁽⁶⁷⁾.

W celu określenia wielkości opóźnienia doświadczonego w chwili przylotu przez pasażera przekierowanego lotu zakończonego lądowaniem w porcie lotniczym innym niż pierwotnie przewidziany, lecz obsługującym to samo miasto, tę samą aglomerację lub ten sam region, należy przyjąć za punkt odniesienia godzinę, o której pasażer ten rzeczywiście dotarł, po zrealizowaniu dodatkowego przewozu, do pierwotnie przewidzianego portu lotniczego albo, w stosownym wypadku, do innego pobliskiego miejsca docelowego uzgodnionego z obsługującym lot przewoźnikiem lotniczym ⁽⁶⁸⁾.

Jeżeli opóźnienie lotu wyniosło co najmniej trzy godziny względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu i było częściowo spowodowane zaistnieniem zdarzenia kwalifikującego się jako nadzwyczajna okoliczność, a częściowo inną przyczyną, opóźnienie będące następstwem zaistnienia nadzwyczajnej okoliczności należy odliczyć od całkowitego opóźnienia danego lotu w celu dokonania oceny, czy z tytułu opóźnienia tego lotu w chwili przylotu należy wypłacić odszkodowanie ⁽⁶⁹⁾.

3.4. Umieszczenie w klasie wyższej lub niższej

3.4.1. Definicja umieszczenia w klasie wyższej lub niższej

Pojęcia umieszczenia w klasie wyższej lub niższej opisano odpowiednio w art. 10 ust. 1 i 2 rozporządzenia (WE) nr 261/2004.

Odpowiednie prawo przysługujące pasażerowi jest związane ze zmianą klasy kabiny lub klasy usług, tj. klasy ekonomicznej, klasy biznes lub pierwszej klasy. Nie ma ona zastosowania do korzyści oferowanych na podstawie wyższej taryfy w ramach tej samej klasy (np. w odniesieniu do konkretnych miejsc siedzących lub oferty gastronomicznej). W związku z tym zakupu innej taryfy w ramach tej samej klasy pasażerskiej nie uznaje się za umieszczenie w klasie wyższej lub niższej do celów niniejszego artykułu. Podobnie w przypadku pasażerów, którzy nie są traktowani w sposób zgodny z dokonaną rezerwacją w kabinie samolotu (np. w odniesieniu do miejsc siedzących lub oferty gastronomicznej), lecz nadal podróżują w tej samej klasie, nie uznaje się, że doszło do umieszczenia w klasie niższej. Mogą oni jednak kwalifikować się do zwrotu kwoty opłaconej za nieotrzymaną usługę na warunkach przewoźnika lotniczego lub na mocy prawa krajowego.

Definicja umieszczenia w klasie niższej (lub wyższej) odnosi się do klasy usługi, na którą został wykupiony bilet, a nie do wszelkich korzyści oferowanych w ramach programu lojalnościowego lub innego programu komercyjnego oferowanego przez przewoźnika lotniczego lub organizatora wycieczek.

3.4.2. Prawa związane z umieszczeniem w klasie wyższej lub niższej

W przypadku umieszczenia w klasie wyższej przewoźnik lotniczy nie może domagać się jakiegokolwiek dodatkowej zapłaty. W przypadku umieszczenia w klasie niższej zgodnie z art. 10 ust. 2 lit. a), b) i c) rozporządzenia (WE) nr 261/2004 przyznaje się rekompensatę w postaci zwrotu odsetka ceny biletu.

Ceną, którą należy uwzględnić do celów ustalenia należnego pasażerowi zwrotu, jest cena lotu, w trakcie którego pasażer został umieszczony w niższej klasie, chyba że nie została ona wskazana na bilecie uprawniającym do przewozu tym lotem. W takim przypadku należy przyjąć za podstawę część ceny tego biletu stanowiącą iloraz odległości przebytej danym lotem oraz całkowitego dystansu przewozu, do którego uprawniony jest pasażer. Cena ta nie obejmuje podatków i opłat wskazanych na bilecie, o ile obowiązek ich zapłaty oraz ich wysokość nie zależą od klasy, na którą wykupiono bilet ⁽⁷⁰⁾.

⁽⁶⁶⁾ Sprawy połączone C-146/20, C-188/20, C-196/20 i C-270/20, Azurair i in., ECLI:EU:C:2021:1038, pkt 68.

⁽⁶⁷⁾ Sprawa C-654/19, FP Passenger Service, ECLI:EU:C:2020:770, pkt 25.

⁽⁶⁸⁾ Sprawa C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, pkt 49.

⁽⁶⁹⁾ Sprawa C-315/15, Pešková i Peška, ECLI:EU:C:2017:342, pkt 54.

⁽⁷⁰⁾ Sprawa C-255/15, Mennens, ECLI:EU:C:2016:472, pkt 32 i 43.

4. PRAWA PASAŻERÓW

4.1. Prawo do informacji

4.1.1. Ogólne prawo do informacji

Art. 14 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 doprecyzowuje tekst czytelnej informacji umieszczonej w punkcie odpraw w miejscu widocznym dla pasażerów. Informacja ta powinna być pokazana w formie fizycznej lub elektronicznej, w możliwie jak największej liczbie odpowiednich języków. Informację tę należy zamieścić nie tylko w punkcie odpraw w porcie lotniczym, ale również w punktach samoobsługi w porcie lotniczym, w internecie, a najlepiej również w punkcie przyjęć pasażerów na pokład samolotu.

Ponadto, jeżeli przewoźnik lotniczy podaje pasażerom częściowe, wprowadzające w błąd lub złe informacje o ich prawach, indywidualnie albo w sposób ogólny, poprzez reklamy w mediach lub publikacje na swojej stronie internetowej, należy to uznać za naruszenie rozporządzenia (WE) nr 261/2004 zgodnie z art. 15 ust. 2 w związku z motywem 20 i może to również stanowić nieuczciwą oraz wprowadzającą w błąd praktykę handlową stosowaną przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów zgodnie z dyrektywą 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady ^(¹).

W przypadku opóźnienia, odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lotu obsługujący przewoźnik lotniczy jest zobowiązany do poinformowania pasażerów lotniczych o dokładnej nazwie i adresie przedsiębiorstwa, od którego pasażerowie ci mogą dochodzić odszkodowania, oraz, w stosownych przypadkach, do wskazania dokumentów, które należy załączyć do żądania w przedmiocie odszkodowania. Obsługujący przewoźnik lotniczy nie ma natomiast obowiązku poinformowania pasażerów lotniczych o dokładnej kwocie odszkodowania, które mogą oni ewentualnie uzyskać ^(²).

4.1.2. Informacje, które należy przekazać w przypadku opóźnienia, odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lotu

Art. 14 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 stanowi, że obsługujący przewoźnik lotniczy, który odmawia przyjęcia na pokład lub odwołuje lot, wręcza każdemu pasażerowi, którego to dotyczy, pisemną informację o przepisach na temat odszkodowania i pomocy. Ponadto stwierdza się, że przewoźnik lotniczy musi wręczyć „również odpowiednią informację każdemu pasażerowi dotkniętemu opóźnieniem o co najmniej dwie godziny”. Wymóg wręczenia pasażerom, których to dotyczy, szczegółowego pisemnego wyjaśnienia ich praw odnosi się zatem wyraźnie do przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania i opóźnienia. Biorąc jednak pod uwagę, że opóźnienia mogą zaistnieć w miejscu wylotu, ale mogą również wystąpić w miejscu docelowym, obsługujący przewoźnik lotniczy powinien również starać się informować pasażerów dotkniętych opóźnieniem wynoszącym co najmniej trzy godziny w ostatecznym miejscu docelowym. Tylko w ten sposób wszyscy pasażerowie są należycie poinformowani zgodnie z wyraźnym wymogiem art. 14 ust. 2 ^(³). Takie podejście jest w pełni zgodne z wyrokiem Trybunału w sprawie Sturgeon ^(⁴), w którym stwierdzono, że pasażerów lotów opóźnionych o co najmniej trzy godziny można traktować jak pasażerów odwołanych lotów oraz że mogą oni powoływać się na prawo do odszkodowania przewidziane w art. 7 rozporządzenia (WE) nr 261/2004.

Obowiązek udzielenia informacji zgodnie z art. 14 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 nie ma wpływu na wymogi informacyjne wynikające z innych przepisów prawa Unii, w szczególności art. 8 ust. 2 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE ^(⁵) oraz art. 7 ust. 4 dyrektywy 2005/29/WE. Pomińnięcie istotnych informacji i udzielenie informacji wprowadzających w błąd na temat praw pasażerów może również stanowić nieuczciwą praktykę handlową stosowaną przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów w rozumieniu dyrektywy 2005/29/WE.

⁽¹⁾ Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywę 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”) (Dz.U. L 149 z 11.6.2005, s. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

⁽²⁾ Sprawy połączone C-146/20, C-188/20, C-196/20 i C-270/20, Azurair i in., ECLI:EU:C:2021:1038, pkt 108.

⁽³⁾ Informacje udzielane pasażerom w odniesieniu do wykazu krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów w UE mogą odnosić się do strony internetowej Komisji, która zawiera wszystkie dane kontaktowe krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów.

⁽⁴⁾ Sprawy połączone C-402/07 i C-432/07, Sturgeon i in., ECLI:EU:C:2009:716, pkt 69.

⁽⁵⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U. L 304 z 22.11.2011, s. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

4.2. Prawo do zwrotu należności, zmiany planu podróży lub zmiany rezerwacji w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania

Art. 8 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 nakłada na przewoźników lotniczych obowiązek zapewnienia pasażerom możliwości wyboru spośród trzech wariantów, którymi są:

- zwrot ceny biletu ⁽⁷⁶⁾ ⁽⁷⁷⁾ oraz, w przypadku połączeń, lot powrotny do portu lotniczego odlotu w najwcześniejszym możliwym terminie;
- zmiana planu podróży do miejsca docelowego w najwcześniejszym możliwym terminie; albo
- zmiana planu podróży w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera, na porównywalnych warunkach, w zależności od dostępności wolnych miejsc.

Jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy musi zapewnić wybór między zwrotem kosztów a zmianą planu podróży, przewoźnik ten musi przedstawić zainteresowanym pasażerom pełne informacje na temat wszystkich opcji zwrotu kosztów i zmiany planu podróży. Zgodnie z art. 5 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 w przypadku otrzymania informacji o odwołaniu lotu pasażerowie muszą otrzymać od obsługującego przewoźnika lotniczego informacje o zmianie planu podróży. Pasażerowie, których to dotyczy, nie mają żadnego obowiązku aktywnego uczestniczenia w poszukiwaniu odpowiednich informacji ⁽⁷⁸⁾.

Co do zasady, jeżeli pasażerowi odmówiono przyjęcia na pokład lub został on poinformowany o odwołaniu lotu, a informacja o dostępnych opcjach została mu podana w sposób prawidłowy, wyboru, o którym mowa w art. 8 ust. 1, dokonuje się tylko raz. W takich przypadkach, kiedy pasażer wybrał jedną z trzech opcji określonych w art. 8 ust. 1 lit. a), b) i c), przewoźnik lotniczy nie ma już żadnych zobowiązań związanych z pozostałymi dwoma opcjami. Niemniej jednak nadal może mieć zastosowanie obowiązek wypłaty odszkodowania zgodnie z art. 5 ust. 1 lit. c), w związku z art. 7.

Przewoźnik lotniczy powinien jednocześnie zaoferować wybór między zwrotem kosztów biletu, a zmianą planu podróży. W przypadku lotów łączących przewoźnik lotniczy powinien jednocześnie zaoferować wybór między zwrotem kosztów biletu i lotem powrotnym do portu lotniczego wylotu oraz zmianą planu podróży. Przewoźnik lotniczy jest zobowiązany do pokrycia kosztów zmiany planu podróży lub lotu powrotnego. Jeżeli przewoźnik lotniczy nie wywiązuje się z obowiązku zaoferowania zmiany planu podróży lub powrotu na porównywalnych warunkach w najwcześniejszym możliwym terminie, musi zwrócić poniesione przez pasażera koszty lotu alternatywnego do miejsca docelowego podróży pasażera lub lotu powrotnego. Ciężar udowodnienia tego, iż zmiana planu podróży została dokonana na najwcześniejszy możliwy termin, spoczywa na obsługującym lot przewoźniku lotniczym ⁽⁷⁹⁾. To samo dotyczy lotu powrotnego do pierwszego miejsca odlotu. Jeśli przewoźnik lotniczy nie oferuje wyboru między zwrotem kosztów biletu, zmianą planu podróży oraz w przypadku lotów łączących, zwrotem kosztów i lotem powrotnym do portu lotniczego wylotu i zmianą planu podróży, ale decyduje jednostronnie o dokonaniu zwrotu kosztów pasażerowi, ten ostatni jest uprawniony do zwrotu różnicy ceny za nowy bilet na porównywalnych warunkach.

Jeżeli rezerwacji dokonano za pośrednictwem osoby trzeciej, takiej jak platforma rezerwacyjna, w przypadku odwołania lotu przewoźnik lotniczy jest zobowiązany do zapewnienia pasażerom pomocy poprzez zaproponowanie im m.in. zwrotu kosztu biletu po cenie, za jaką ten został kupiony, a także, gdy jest to odpowiednie, lotu powrotnego do pierwszego miejsca odlotu ⁽⁸⁰⁾.

Jeżeli jednak przewoźnik lotniczy może wykazać, że skontaktował się z pasażerami, którzy zgodzili się na podanie swoich danych kontaktowych, i próbował udzielić im pomocy zgodnie z art. 8, ale pasażerowie powzięli własne działania w zakresie pomocy lub zmiany planu podróży, wtedy przewoźnik lotniczy może stwierdzić, że nie jest odpowiedzialny za wszelkie dodatkowe koszty poniesione przez pasażerów, i może zdecydować o niedokonaniu zwrotu kosztów.

⁽⁷⁶⁾ Zwrotu kosztu biletu dokonuje się za część niezrealizowanej podróży oraz za część już zrealizowaną, jeżeli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży pasażera. Zasadniczo, jeżeli pasażerowie postanowią wrócić do portu lotniczego odlotu, część lub części podróży już dokonane są bezcelowe w stosunku do pierwotnego planu podróży.

⁽⁷⁷⁾ Cena biletu, którą należy uwzględnić w celu określenia kwoty zwrotu należnej od przewoźnika lotniczego pasażerowi w przypadku odwołania lotu, obejmuje różnicę między kwotą zapłaconą przez tego pasażera a kwotą otrzymaną przez tego przewoźnika lotniczego, która to różnica odpowiada prowizji otrzymanej przez osobę działającą w charakterze pośrednika między nimi, chyba że prowizja ta została określona bez wiedzy tegoż przewoźnika lotniczego (sprawa C-601/17, Harms, ECLI:EU:C:2018:702, pkt 20).

⁽⁷⁸⁾ Sprawa C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, pkt 56.

⁽⁷⁹⁾ Sprawa C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, pkt 62.

⁽⁸⁰⁾ Sprawa C-601/17, Harms, ECLI:EU:C:2018:702, pkt 12.

Jeśli chodzi o sposób zwrotu kosztów, struktura art. 7 ust. 3 wskazuje, że zwrot kosztów biletu odbywa się głównie w formie kwoty pieniężnej. Natomiast zwrot kosztów w formie bonów podróży lub innych usług jawi się jako pomocniczy sposób zwrotu, ponieważ jest uzależniony od dodatkowego warunku, jakim jest „pisemna zgoda pasażera”⁽⁸¹⁾.

W tym względzie Trybunał wyjaśnił, że pojęcie „zgody” należy rozumieć, zgodnie z jego zwykłym znaczeniem, jako dobrowolną i świadomą akceptację. W związku z tym w kontekście art. 7 ust. 3 pojęcie to wymaga dobrowolnego i świadomego wyrażenia przez pasażera akceptacji uzyskania zwrotu kosztów biletu w postaci bonu podróży⁽⁸²⁾.

W odniesieniu do pojęcia „pisemnej zgody” Trybunał wyjaśnił również, że pasażer niekoniecznie musi składać odręczny lub zdigitalizowany podpis, jeżeli pasażerowie, których to dotyczy, otrzymali jasne i kompletne informacje umożliwiające im dokonanie skutecznego i świadomego wyboru oraz swobodną i świadomą akceptację zwrotu kosztów biletu w formie bonu podróży, a nie w formie kwoty pieniężnej. Jeżeli warunki te są spełnione, można uznać, że pasażer udzielił „pisemnej zgody”, o ile wypełnił formularz online na stronie internetowej przewoźnika lotniczego⁽⁸³⁾.

Jeżeli pasażerom oferuje się możliwość kontynuacji podróży lub zmiany trasy, należy je zapewnić „na porównywalnych warunkach”. Porównywalność warunków przewozu zależy od szeregu czynników i należy ją oceniać oddzielnie dla każdego przypadku. W zależności od okoliczności zalecane są następujące dobre praktyki:

- a) jeżeli to możliwe, pasażerom nie należy oferować przewozów niższej klasy w stosunku do klasy rezerwacji (w przypadku umieszczenia w klasie niższej, zastosowanie ma odszkodowanie przewidziane w art. 10);
- b) zmiana planu podróży powinna być oferowana bez dodatkowych kosztów dla pasażera, nawet jeżeli przy zmianie planu podróży korzysta się z innego przewoźnika lotniczego lub innego rodzaju transportu lub wyższej klasy lub ceny wyższej niż pierwotna;
- c) o ile to możliwe, pasażer nie powinien być zmuszony dodatkowo przesiadać się;
- d) w przypadku korzystania z usług innego przewoźnika lotniczego lub alternatywnego środka transportu w części podróży nieukończonych zgodnie z planem, łączny czas podróży powinien być rozsądnie najbliższy planowemu czasowi pierwotnej podróży w tej samej klasie przewozu lub wyższej, jeżeli zajdzie taka potrzeba;
- e) jeżeli dostępne jest kilka lotów w podobnych terminach, pasażerowie mający prawo do zmiany planu podróży powinni przyjąć ofertę zmiany przedstawioną przez przewoźnika lotniczego, w tym w odniesieniu do przewoźników współpracujących z obsługującym przewoźnikiem lotniczym; oraz
- f) jeżeli w pierwotnej podróży zarezerwowano pomoc dla osób z niepełnosprawnościami lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się, pomoc powinna być również dostępna na alternatywnej trasie.

Aby obsługujący przewoźnik lotniczy mógł zostać zwolniony z obowiązku wypłaty odszkodowania na podstawie art. 7, musi zastosować wszelkie dostępne mu środki w celu zapewnienia racjonalnej, zadowolającej i zrealizowanej w możliwie najszybszym terminie zmiany planu podróży, do których to środków należy poszukiwanie innych lotów bezpośrednich lub łączonych obsługiwanych ewentualnie przez innych przewoźników lotniczych należących do tego samego sojuszu lotniczego lub spoza niego, przylatujących do celu wcześniej niż następny lot danego przewoźnika lotniczego⁽⁸⁴⁾. Można uznać, że wykorzystując w celu dokonania zmiany planu podróży danego pasażera następny obsługiwany przez siebie lot, przewoźnik lotniczy zastosował wszelkie dostępne mu środki w przypadku braku jakichkolwiek wolnych miejsc w ramach innego bezpośredniego lub łączonego lotu umożliwiającego danemu pasażerowi dotarcie do miejsca docelowego wcześniej, niż umożliwia to następny lot danego przewoźnika lotniczego, lub gdy dokonanie takiej zmiany planu podróży stanowi dla tego przewoźnika lotniczego poświęcenie, jakiego nie można od niego wymagać, mając na uwadze możliwości jego przedsiębiorstwa w danym momencie⁽⁸⁵⁾.

Jeżeli lot zgodnie ze zmienionym planem podróży, przyjęty na podstawie art. 8 ust. 1 lit. b) lub c), również zostanie odwołany lub jego przylot zostanie opóźniony o co najmniej trzy godziny względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu, powstają nowe prawa do odszkodowania na mocy art. 7⁽⁸⁶⁾. Komisja zaleca, aby pasażerom wyraźnie przedstawiono możliwe opcje w przypadku konieczności świadczenia pomocy.

⁽⁸¹⁾ Sprawa C-76/23, Cobult, ECLI:EU:C:2024:253, pkt 20.

⁽⁸²⁾ Sprawa C-76/23, Cobult, ECLI:EU:C:2024:253, pkt 22.

⁽⁸³⁾ Sprawa C-76/23, Cobult, ECLI:EU:C:2024:253, pkt 29, 34 i 37.

⁽⁸⁴⁾ Sprawa C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, pkt 59.

⁽⁸⁵⁾ Sprawa C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, pkt 61.

⁽⁸⁶⁾ Sprawa C-832/18, Finnair, ECLI:EU:C:2020:204, pkt 31 i 33.

Jeżeli pasażer zarezerwował lot do miejsca docelowego i lot powrotny oddzielnie u różnych przewoźników lotniczych i lot do miejsca docelowego został odwołany, zwrot należy się wyłącznie dla tego lotu. Jednak w przypadku dwóch lotów, które stanowią część tej samej umowy, lecz są eksploatowane przez różnych przewoźników lotniczych, oprócz prawa do odszkodowania od obsługującego przewoźnika lotniczego, w przypadku odwołania lotu do miejsca docelowego pasażerowie powinni mieć wybór między dwoma opcjami:

- a) zwrot kosztów biletu (tj. obu lotów); lub
- b) zmiana planu podróży na inny lot do miejsca docelowego.

Wreszcie, w bardzo szczególnym kontekście repatriacji pasażerów, którzy utknęli poza miejscem zamieszkania w czasie wybuchu pandemii COVID-19, Trybunał orzekł, że lot repatriacyjny zorganizowany przez państwo członkowskie w kontekście środka pomocy konsularnej w następstwie odwołania lotu nie stanowi „zmiany planu podróży na porównywalnych warunkach do miejsca docelowego” w rozumieniu art. 8 ust. 1 lit. b) rozporządzenia (WE) nr 261/2004, która to zmiana powinna zostać zaoferowana pasażerowi, którego lot został odwołany, przez obsługującego przewoźnika lotniczego. W związku z tym pasażerowi, który musi zapłacić na rzecz tego państwa opłatę stanowiącą obowiązkowy udział w kosztach państwa członkowskiego, nie przysługuje prawo do uzyskania zwrotu tego udziału w kosztach od obsługującego przewoźnika lotniczego na podstawie rozporządzenia (WE) nr 261/2004 ⁽⁸⁷⁾.

Z kolei w celu uzyskania odszkodowania od obsługującego przewoźnika lotniczego taki pasażer może powołać się przed sądem krajowym na niewykonanie przez obsługującego przewoźnika lotniczego, po pierwsze, obowiązku zwrotu kosztów biletu po cenie, za jaką został zakupiony, za część lub części podróży, które nie odbyły się lub stały się zbędne w stosunku do pierwotnego planu podróży, a po drugie, obowiązku udzielenia pomocy, w tym obowiązku udzielenia informacji na podstawie art. 8 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 261/2004. Tego rodzaju odszkodowanie powinno jednak ograniczać się do tego, co w świetle okoliczności danego przypadku okaże niezbędne, odpowiednie i rozsądne w celu złagodzenia skutków uchybienia, którego dopuścił się przewoźnik lotniczy ⁽⁸⁸⁾.

4.3. **Prawo do opieki w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lub opóźnienia w miejscu wylotu**

4.3.1. *Pojęcie prawa do opieki*

Prawo do opieki kończy się w momencie, gdy pasażerowie, których dotyczy odmowa przyjęcia na pokład, odwołanie lub opóźnienie w miejscu wylotu, uzgodnią z przewoźnikiem lotniczym zmianę planu podróży w późniejszym terminie dogodnym dla pasażerów (art. 8 ust. 1 lit. c)). Prawo do opieki utrzymuje się tylko tak długo, jak długo pasażerowie muszą czekać na zmianę planu podróży, na porównywalnych warunkach, do miejsca docelowego w najwcześniejszym możliwym terminie (art. 8 ust. 1 lit. b)) lub na lot powrotny (art. 8 ust. 1 lit. a) tiret drugie).

4.3.2. *Zapewnianie posiłków, napojów i zakwaterowania*

Celem rozporządzenia (WE) nr 261/2004 jest zagwarantowanie odpowiedniego zaspokojenia potrzeb pasażerów oczekujących na lot powrotny lub zmianę planu podróży. Zakres odpowiedniej opieki musi być oceniany indywidualnie w poszczególnych przypadkach, z należytych uwzględnieniem potrzeb pasażerów w odpowiednich okolicznościach i zasady proporcjonalności (tj. odpowiednio do czasu oczekiwania). Cena zapłacona za bilet lub tymczasowy charakter niedogodności nie powinny mieć wpływu na prawo do opieki.

W odniesieniu do art. 9 ust. 1 lit. a) w sprawie posiłków i napojów, Komisja uważa, że wyrażenie „w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania” oznacza, że obsługujący przewoźnik lotniczy powinien zapewnić pasażerom opiekę odpowiednią do spodziewanego czasu opóźnienia oraz pory dnia (lub nocy), w tym w porcie lotniczym transferu w przypadku lotów łączących, tak aby jak najbardziej ograniczyć niedogodności doznane przez pasażerów, pamiętając jednocześnie o zasadzie proporcjonalności. Szczególną uwagę należy zwrócić na potrzeby osób z niepełnosprawnością lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz dzieci podróżujących bez dorosłych opiekunów.

⁽⁸⁷⁾ Sprawa C-49/22, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2023:454, pkt 33.

⁽⁸⁸⁾ Sprawa C-49/22, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2023:454, pkt 50.

Ponadto pasażerom należy zaproponować bezpłatną opiekę w jasny i przystępny sposób, w tym w miarę możliwości za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej. Oznacza to, że pasażerowie nie powinni być zmuszeni do samodzielnego organizowania pomocy, na przykład znalezienia i opłacenia zakwaterowania czy żywności. Wprost przeciwnie – obsługujący przewoźnik lotniczy ma obowiązek aktywnie oferować opiekę. Obsługujący przewoźnicy lotniczy powinni również w miarę możliwości zapewnić dostępność zakwaterowania dla osób z niepełnosprawnością i ich psów przewodników.

Jeżeli nie zaoferowano opieki, choć należało to zrobić, pasażerowie, którzy musieli opłacać posiłki i napoje, zakwaterowanie w hotelu oraz transport pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania lub usługi telekomunikacyjne, mogą uzyskać od przewoźnika lotniczego zwrot poniesionych kosztów, jeżeli były one niezbędne, odpowiednie i rozsądne ⁽⁸⁹⁾.

Jeżeli pasażerowie odrzucają rozsądną opiekę przewoźnika lotniczego, którą należy zaproponować na mocy art. 9, oraz samodzielnie zorganizują pomoc, przewoźnik lotniczy nie jest zobowiązany do zwrotu kosztów poniesionych przez pasażera, o ile nie zostało inaczej przewidziane w prawie krajowym lub uzgodnione z wyprzedzeniem przez przewoźnika lotniczego. Aby zapewnić równe traktowanie pasażerów, taki zwrot kosztów nigdy nie może przekroczyć wartości wspomnianej „rozsądnej oferty” przewoźnika lotniczego. Pasażerowie powinni również zachować wszystkie pokwitowania zapłaty dotyczące poniesionych kosztów.

W każdym przypadku, pasażerowie, którzy uważają, że powinni dostać zwrot większej kwoty poniesionych kosztów lub uzyskać odszkodowanie z tytułu szkody poniesionej w wyniku opóźnienia, w tym wydatków, zachowują prawo do uzasadnienia swoich roszczeń na podstawie postanowień konwencji montrealskiej, a także art. 3 rozporządzenia (WE) nr 2027/97 oraz do pozwania przewoźnika lotniczego do sądu krajowego lub też do zwrócenia się do właściwego krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów. W niektórych państwach członkowskich pasażerowie mogą być zmuszeni do zwrócenia się do podmiotów zajmujących się alternatywnym rozstrzygnięciem sporów konsumenckich (zob. sekcja 7.3).

Jeśli chodzi o obowiązek zaoferowania bezpłatnego zakwaterowania w hotelu, Trybunał wyjaśnił, że wyrażenie „otrzymują bezpłatnie [...] zakwaterowanie w hotelu” odpowiada woli prawodawcy Unii, by uniknąć sytuacji, w której pasażerowie, który to dotyczy, musieli sami znaleźć pokój w hotelu i ponieść jego koszty, ponieważ pasażerowie ci mają zostać objęci opieką przez przewoźnika lotniczego, który musi podjąć w tym celu konieczne kroki. Natomiast z brzmienia przywołanego przepisu nie wynika wyraźnie, by poza obowiązkiem opieki nad pasażerami prawodawca Unii chciał nałożyć na przewoźników lotniczych zobowiązanie do ponoszenia odpowiedzialności za warunki zakwaterowania jako takie ⁽⁹⁰⁾, na przykład poprzez zarezerwowanie konkretnego pokoju w imieniu pasażera.

Podobnie Trybunał stwierdził, że w przypadku incydentu w hotelu przewoźnik lotniczy nie może być zobowiązany – na podstawie samego rozporządzenia (WE) nr 261/2004 – do naprawienia szkód poniesionych przez pasażera i zawinionych przez pracowników hotelu, w którym zapewniono zakwaterowanie ⁽⁹¹⁾.

Należy pamiętać, że zgodnie z motywem 18 rozporządzenia (WE) nr 261/2004, opieka może zostać ograniczona lub zaniechana, jeżeli jej zapewnienie mogłoby spowodować dalsze opóźnienie pasażerów oczekujących na alternatywny lub opóźniony lot. W przypadku gdy lot jest opóźniony późnym wieczorem, ale można spodziewać się, że odleci w ciągu kilku następnych godzin, a dla którego opóźnienie byłoby znacznie dłuższe, jeśli pasażerowie zostaliby zakwaterowani w hotelach, a następnie przywiezieni na lotnisko w środku nocy, przewoźnik lotniczy powinien mieć możliwość odmowy zapewnienia zakwaterowania w hotelu i odnośnych przewozów. Podobnie jeśli przewoźnik lotniczy ma właśnie rozdać talony na posiłki i napoje, ale zostaje poinformowany, że samolot jest gotowy do przyjęcia pasażerów na pokład, przewoźnik powinien mieć możliwość odmowy zapewnienia takiej opieki. Poza powyższymi przypadkami Komisja jest zdania, że ograniczenie to powinno mieć zastosowanie tylko w wyjątkowych przypadkach, ponieważ należy dołożyć wszelkich starań, aby ograniczyć niedogodności doznane przez pasażerów.

Prawo opieki na mocy rozporządzenia (WE) nr 261/2004 pozostaje bez wpływu na obowiązki organizatorów imprez turystycznych wynikające z dyrektywy (UE) 2015/2302.

⁽⁸⁹⁾ Sprawa C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, pkt 66.

⁽⁹⁰⁾ Sprawa C-530/19, Niki Luftfahrt, ECLI:EU:C:2020:635, pkt 24.

⁽⁹¹⁾ Sprawa C-530/19, Niki Luftfahrt, ECLI:EU:C:2020:635, pkt 40.

4.3.3. *Opieka w świetle nadzwyczajnych okoliczności lub w przypadku zdarzeń nadzwyczajnych*

Zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 261/2004 przewoźnik lotniczy jest zobowiązany do wypełnienia obowiązku opieki, nawet gdy odwołanie lotu jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, czyli okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo zastosowania wszelkich racjonalnych środków. Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 nie zawiera żadnych wskazówek pozwalających wnioskować, że dopuszcza ono poza nadzwyczajnymi okolicznościami, o których mowa w art. 5 ust. 3, oddzielną kategorię zdarzeń „szczególnie nadzwyczajnych”, które skutkowałyby zwolnieniem przewoźnika lotniczego ze wszystkich obowiązków, w tym tych istniejących na podstawie art. 9 przedmiotowego rozporządzenia, nawet jeżeli nadzwyczajne okoliczności utrzymują się przez długi czas, zwłaszcza że w takich okolicznościach pasażerowie znajdują się w szczególnie ciężkiej sytuacji ⁽⁹²⁾.

W przypadku wystąpienia zdarzeń nadzwyczajnych celem rozporządzenia (WE) nr 261/2004 jest zagwarantowanie odpowiedniej opieki, w szczególności pasażerom oczekującym na zmianę planu podróży zgodnie z art. 8 ust. 1 lit. b). Nie należy jednak nakładać kar na linie lotnicze, jeżeli są one w stanie udowodnić, że dołożyły wszelkich starań, aby wywiązać się ze swoich zobowiązań wynikających z rozporządzenia (WE) nr 261/2004, biorąc pod uwagę szczególne okoliczności związane z wydarzeniami oraz zasadę proporcjonalności.

4.4. **Prawo do odszkodowania w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania, opóźnienia względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu, zmiany trasy i rekompensata za umieszczenie w klasie niższej**

A. **Uwagi ogólne**

Obsługujący przewoźnik lotniczy jest zobowiązany do poinformowania pasażerów o dokładnej nazwie i adresie przewoźnika lotniczego, od którego mogą oni dochodzić odszkodowania, oraz, w stosownych przypadkach, do wskazania dokumentów, które należy załączyć do żądania w przedmiocie odszkodowania. Obsługujący przewoźnik lotniczy nie ma jednak obowiązku poinformowania pasażerów o dokładnej kwocie odszkodowania, które mogą oni ewentualnie uzyskać ⁽⁹³⁾.

W przypadku odmowy przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera art. 4 ust. 3 wyraźnie stanowi, że pasażer musi otrzymać odszkodowanie „niezwłocznie”. Oznaczałoby to, że w przypadku braku wypłaty odszkodowania na miejscu należy podjąć przynajmniej zobowiązanie do zapłaty przed opuszczeniem portu lotniczego przez pasażera.

Pasażer, którego lot został odwołany lub doznał dużego opóźnienia, może domagać się zapłaty kwoty odszkodowania w walucie krajowej, która obowiązuje w miejscu jego zamieszkania. Przepis stoi na przeszkodzie uregulowaniu lub praktyce orzeczniczej państwa członkowskiego, zgodnie z którym powództwo odszkodowawcze zostanie oddalone z tej tylko przyczyny, że roszczenie określono w walucie krajowej ⁽⁹⁴⁾.

B. **Odszkodowanie w przypadku odmowy przyjęcia na pokład**

4.4.1. *Odszkodowanie, odmowa przyjęcia na pokład i okoliczności nadzwyczajne*

Art. 2 lit. j) i art. 4 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 należy interpretować w ten sposób, że odszkodowanie jest zawsze należne w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, a przewoźnicy lotniczy nie mogą skutecznie uzasadnić odmowy przyjęcia pasażera na pokład ani też zostać zwolnieni z obowiązku wypłacenia odszkodowania pasażerom, powołując się na nadzwyczajne okoliczności ⁽⁹⁵⁾.

4.4.2. *Odszkodowanie, odmowa przyjęcia na pokład i loty łączące*

Pasażerom lotów łączących należy się odszkodowanie, jeżeli w ramach jednej umowy przewozu obejmującej trasę lotów bezpośrednio łączących i jedną odprawę, przewoźnik lotniczy odmawia im przyjęcia na pokład z tego powodu, że pierwszy lot objęty rezerwacją doznał opóźnienia, za które winę ponosi ów przewoźnik lotniczy, który błędnie przewidział, że pasażerowie ci nie stawią się we właściwym czasie do wejścia na pokład celem odbycia drugiego lotu ⁽⁹⁶⁾. Natomiast jeżeli pasażerowie mają dwa odrębne bilety na dwa następujące po sobie loty, a opóźnienie pierwszego lotu uniemożliwia odprawę w odpowiednim czasie do następnego lotu, przewoźnicy lotniczy nie są zobowiązani do wypłaty odszkodowania. Jednak jeżeli opóźnienie pierwszego lotu wynosi ponad trzy godziny, pasażer może być uprawniony do odszkodowania od przewoźnika lotniczego obsługującego ten lot.

⁽⁹²⁾ Sprawa C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, pkt 30.

⁽⁹³⁾ Sprawy połączone C-146/20, C-188/20, C-196/20 i C-270/20, Azurair i in., ECLI:EU:C:2021:1038, pkt 108.

⁽⁹⁴⁾ Sprawa C-356/19, Delfly, ECLI:EU:C:2020:633, pkt 34.

⁽⁹⁵⁾ Sprawa C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, pkt 40.

⁽⁹⁶⁾ Sprawa C-321/11, Rodríguez Cachafeiro i Martínez-Reboredo Varela-Villamor, ECLI:EU:C:2012:609, pkt 36.

4.4.3. Kwota odszkodowania

Kwotę odszkodowania oblicza się zgodnie z art. 7 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 261/2004. Można ją obniżyć o 50 %, jeżeli spełnione są warunki określone w art. 7 ust. 2.

C. **Odszkodowanie w przypadku odwołania**

4.4.4. Przypadek ogólny

Odszkodowanie jest należne w przypadku odwołania:

- jeżeli pasażerowie nie zostali poinformowani z odpowiednim wyprzedzeniem, tj. co najmniej dwa tygodnie przed planowanym odlotem, oraz
- jeżeli nie dokonano zmiany ich planu podróży w terminie określonym w art. 5 ust. 1 lit. c) rozporządzenia (WE) nr 261/2004 (zob. sekcja E),
- chyba że odwołanie jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków, zgodnie z art. 5 ust. 3 (zob. sekcja 5 dotycząca nadzwyczajnych okoliczności).

Należy zauważyć, że odszkodowanie to należy odróżnić od odszkodowania za duże opóźnienie względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu.

4.4.5. Kwota odszkodowania

Kwotę odszkodowania oblicza się zgodnie z art. 7 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 261/2004. Można ją obniżyć o 50 %, jeżeli spełnione są warunki określone w art. 7 ust. 2, tj. jeżeli dokonano zmiany planu podróży pasażerów do miejsca docelowego po odwołaniu pierwotnego lotu i przybyli oni tam z opóźnieniem nie większym niż dwie, trzy lub cztery godziny, w zależności od odległości.

4.4.6. Obowiązek informowania pasażerów

Obsługujący przewoźnik lotniczy nadal jest zobowiązany do zapłaty odszkodowania, jeżeli pasażer nie został poinformowany o odwołaniu lotu co najmniej dwa tygodnie przed planowym czasem odlotu, ponieważ pośrednik (np. biuro podróży, internetowe biuro podróży), poprzez którego z owym pasażerem została zawarta umowa przewozu, nie przekazał pasażerowi na czas tych informacji od przewoźnika lotniczego, a pasażer nie upoważnił wyraźnie pośrednika do odbioru informacji przekazanej przez obsługującego przewoźnika lotniczego⁽⁹⁷⁾.

Podobnie obsługujący przewoźnik lotniczy jest zobowiązany do zapłaty odszkodowania, o którym mowa w art. 5 ust. 1 lit. c) i art. 7 rozporządzenia (WE) nr 261/2004, w przypadku odwołania lotu, o którym pasażer nie został poinformowany co najmniej dwa tygodnie przed planowym czasem odlotu, jeżeli ów przewoźnik lotniczy przekazał informację w odpowiednim czasie na jedyny adres poczty elektronicznej podany mu w ramach rezerwacji, nie wiedząc jednak, że adres ów umożliwiał jedynie kontakt z biurem podróży, za pośrednictwem którego dokonano rezerwacji, a nie bezpośredni kontakt z pasażerem, oraz że biuro podróży nie przesłało informacji pasażerowi w odpowiednim czasie⁽⁹⁸⁾, czyli co najmniej dwa tygodnie przed planowym czasem odlotu.

⁽⁹⁷⁾ Sprawa C-302/16, Krijgsman, ECLI:EU:C:2017:359, pkt 31; sprawa C-263/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:1039, pkt 56.

⁽⁹⁸⁾ Sprawa C-307/21, Ryanair DAC, ECLI:EU:C:2022:729, pkt 30.

D. **Odszkodowanie w przypadku dużego opóźnienia względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu**

4.4.7. „Duże opóźnienia” względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu

Jeśli chodzi o „duże opóźnienia”, Trybunał orzekł, że pasażerowie, których lot został odwołany, oraz pasażerowie, których lot jest opóźniony, ponoszą analogiczną szkodę, polegającą na stracie czasu⁽⁹⁹⁾. W oparciu o zasadę równego traktowania, pasażerowie, którzy dotarli do miejsca docelowego z opóźnieniem wynoszącym co najmniej trzy godziny, mają prawo do takiego samego odszkodowania (art. 7), co pasażerowie, których lot został odwołany. Trybunał oparł swoje orzeczenie w znacznej mierze na art. 5 ust. 1 lit. c) pkt (iii) rozporządzenia (WE) nr 261/2004, w którym prawodawca Unii wskazuje konsekwencje prawne, w tym prawo do odszkodowania, w sytuacjach, w których pasażerom, których lot został odwołany, nie zaoferowano zmiany planu podróży umożliwiającej im wylot nie więcej niż godzinę przed planowym czasem odlotu i dotarcie do ich miejsca docelowego najwyżej dwie godziny po planowym czasie przylotu. Trybunał wywnioskował na tej podstawie, że prawo do odszkodowania przewidziane w art. 7 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 ma na celu zadośćuczynienie za stratę czasu wynoszącą co najmniej trzy godziny. Takie opóźnienie nie daje jednak pasażerom prawa do odszkodowania, jeżeli przewoźnik lotniczy jest w stanie dowieść, że duże opóźnienie lotu jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków⁽¹⁰⁰⁾ (zob. sekcja 5 dotycząca nadzwyczajnych okoliczności).

4.4.8. Odszkodowanie za duże opóźnienie względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu w przypadku lotów łączących

Trybunał⁽¹⁰¹⁾ jest zdania, że do celów odszkodowania przewidzianego w art. 7 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 opóźnienie należy oceniać przez pryzmat planowej godziny przybycia pasażera do jego miejsca docelowego określonego w art. 2 lit. h) rozporządzenia (WE) nr 261/2004, które w przypadku lotów łączących należy rozumieć jako miejsce docelowe ostatniego lotu pasażera.

Zgodnie z art. 3 ust. 1 lit. a) rozporządzenia (WE) nr 261/2004 pasażerowie przylatujący z portu lotniczego znajdującego się na terytorium państwa członkowskiego, którzy utracili połączenie wewnątrz UE lub poza UE, powinni mieć prawo do odszkodowania, jeżeli dotarli do miejsca docelowego z opóźnieniem większym niż trzy godziny. To, czy przewoźnik lotniczy obsługujący loty łączące jest unijnym przewoźnikiem lotniczym lub przewoźnikiem lotniczym spoza UE, nie ma znaczenia.

Spóźnienie się na połączenie z powodu znacznych opóźnień przy kontroli bezpieczeństwa lub nieprzestrzegania przez pasażera czasu wejścia na pokład lotu w porcie lotniczym transferu nie daje prawa do odszkodowania.

W przypadku lotów łączących objętych jedną rezerwacją odszkodowanie nie jest należne, jeżeli przewoźnik lotniczy przenosi pasażerów na późniejszy lot w celu wykonania pierwszej części podróży, jednocześnie umożliwiając im wejście na pokład na drugi lot składający się na zarezerwowany przez niego przewóz w odpowiednim czasie⁽¹⁰²⁾.

4.4.9. Odszkodowania za duże opóźnienie względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu, jeżeli pasażer zaakceptuje lot do portu lotniczego alternatywnego w stosunku do lotniska objętego rezerwacją

Jeżeli pasażer zaakceptuje lot do alternatywnego portu lotniczego do portu lotniczego objętego pierwotną rezerwacją, należne jest odszkodowanie za duże opóźnienie względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu. Czas przylotu stosowany do obliczenia opóźnienia jest rzeczywistym czasem przybycia do portu lotniczego, pierwotnie uwzględnionego w rezerwacji lub do innego pobliskiego miejsca uzgodnionego z pasażerem zgodnie z art. 8 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 261/2004⁽¹⁰³⁾. Koszty transportu z alternatywnego portu lotniczego do portu lotniczego objętego pierwotną rezerwacją lub innego pobliskiego miejsca uzgodnionego z pasażerem powinien ponieść obsługujący przewoźnik lotniczy z własnej inicjatywy⁽¹⁰⁴⁾. Jeżeli przewoźnik lotniczy nie zapewnia lub nie oferuje tego przewozu, a pasażerowie muszą samodzielnie zorganizować go we własnym zakresie, przysługuje im prawo do zwrotu wydatkowanych kwot, które – w świetle okoliczności danego przypadku – pozostają w granicach tego, co jest niezbędne, odpowiednie i rozsądne⁽¹⁰⁵⁾.

⁽⁹⁹⁾ Sprawy połączone C-402/07 i C-432/07, *Sturgeon i in.*, ECLI:EU:C:2009:716, pkt 54.

⁽¹⁰⁰⁾ Sprawy połączone C-402/07 i C-432/07, *Sturgeon i in.*, ECLI:EU:C:2009:716, pkt 69.

⁽¹⁰¹⁾ Sprawa C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, pkt 47.

⁽¹⁰²⁾ Sprawa C-191/19, *Air Nostrum*, ECLI:EU:C:2020:339, pkt 34.

⁽¹⁰³⁾ Sprawa C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, pkt 49.

⁽¹⁰⁴⁾ Sprawa C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, pkt 66.

⁽¹⁰⁵⁾ Sprawa C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, pkt 73.

4.4.10. Kwota odszkodowania

Należy uściślić, że kwota odszkodowania należnego pasażerowi na podstawie art. 7 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 może zostać obniżona o 50 %, jeżeli spełnione są przesłanki określone w art. 7 ust. 2 tego rozporządzenia. Mimo że art. 7 ust. 2 odnosi się jedynie do zmiany planu podróży pasażerów, Trybunał stwierdził, że przewidziane obniżenie kwoty odszkodowania należy stosować odpowiednio do pasażerów, którzy doświadczyli dużego opóźnienia względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu wynoszącego więcej niż trzy godziny ⁽¹⁰⁶⁾.

Wynika z tego, że kwota odszkodowania należnego pasażerowi, którego lot jest opóźniony o co najmniej trzy godziny i który przybywa do swojego miejsca docelowego co najmniej trzy godziny po godzinie przybycia pierwotnie przewidzianej, może zostać obniżona o 50 %, jeżeli opóźnienie wynosi mniej niż cztery godziny ⁽¹⁰⁷⁾.

Innymi słowy, jeżeli opóźnienie względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu wynosi więcej niż trzy godziny, a mniej niż cztery godziny w przypadku podróży powyżej 3 500 km, odszkodowanie można zmniejszyć o 50 % i wynosi ono zatem 300 EUR zgodnie z art. 7 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 261/2004.

Jeżeli jednak lot został przyspieszony o przedział czasowy będący podstawą do uzyskania odszkodowania zgodnie z art. 7, obsługujący przewoźnik lotniczy jest nadal zobowiązany do zapłaty pełnej kwoty. Nie przysługuje mu możliwość obniżenia o 50 % jakiegokolwiek odszkodowania, które ma zostać wypłacone, z tego powodu, że zaoferował pasażerom zmianę planu podróży, umożliwiając im dotarcie do miejsca docelowego bez opóźnienia ⁽¹⁰⁸⁾.

4.4.11. Obliczanie odległości w oparciu o „podróż” w celu ustalenia odszkodowania w przypadku dużego opóźnienia w miejscu docelowym

W sprawie Folkerts Trybunał ⁽¹⁰⁹⁾ wyraźnie odniósł się do pojęcia „podróż” składającej się z wielu lotów łączących. W art. 2 lit. h) rozporządzenia (WE) nr 261/2004 „miejsce docelowe” zostało zdefiniowane jako miejsce lądowania określone na bilecie przedstawionym na stanowisku kontrolnym lub, w przypadku lotów łączących, miejsce lądowania ostatniego lotu. Zgodnie z art. 7 ust. 4 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 odległość, na podstawie której ustala się odszkodowanie w przypadku dużego opóźnienia w miejscu docelowym powinna opierać się na długości „ortodromy” między miejscem wylotu a miejscem docelowym, tzn. na „podróż”, a nie na dodaniu długości „ortodrom” między poszczególnymi odpowiednimi lotami łączącymi składającymi się na „podróż” ⁽¹¹⁰⁾.

Tę zasadę obliczania odległości stosuje się również w przypadku, gdy jedynie w drugiej części lotu wystąpiło opóźnienie lub jeżeli duże opóźnienie względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu było spowodowane odwołaniem drugiej części lotu, który miał być obsługiwany przez innego przewoźnika lotniczego niż ten, z którym dany pasażer zawarł umowę przewozu ⁽¹¹¹⁾. To samo rozumowanie należałoby zastosować do lotów składających się z więcej niż dwóch części.

E. Odszkodowanie w przypadku zmiany planu podróży

4.4.12. Wymóg dokonania zmiany planu podróży pasażerów we właściwym czasie

Zgodnie z art. 5 ust. 1 lit. c) obsługujący przewoźnicy lotniczy nie są zobowiązani do wypłaty odszkodowania na podstawie art. 7, jeżeli dokonają zmiany planu podróży pasażerów w następujący sposób:

- jeżeli pasażerowie zostali poinformowani o odwołaniu w okresie od dwóch tygodni do siedmiu dni przed planowym czasem odlotu, należy zaoferować im zmianę planu podróży, umożliwiającą im wylot najpóźniej dwie godziny przed pierwotnym planowym czasem odlotu i dotarcie do ich miejsca docelowego najwyżej cztery godziny po pierwotnym planowym czasie przylotu;
- jeżeli pasażerowie zostali poinformowani o odwołaniu w okresie krótszym niż siedem dni przed planowym czasem odlotu, należy zaoferować im zmianę planu podróży, umożliwiającą im wylot nie więcej niż godzinę przed pierwotnym planowym czasem odlotu i dotarcie do ich miejsca docelowego najwyżej dwie godziny po pierwotnym planowym czasie przylotu ⁽¹¹²⁾.

⁽¹⁰⁶⁾ Sprawy połączone C-402/07 i C-432/07, Sturgeon i in., ECLI:EU:C:2009:716, pkt 63.

⁽¹⁰⁷⁾ Sprawy połączone C-402/07 i C-432/07, Sturgeon i in., ECLI:EU:C:2009:716, pkt 63.

⁽¹⁰⁸⁾ Sprawy połączone C-146/20, C-188/20, C-196/20 i C-270/20, Azurair i in., ECLI:EU:C:2021:1038, pkt 94.

⁽¹⁰⁹⁾ Sprawa C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106, pkt 18.

⁽¹¹⁰⁾ Sprawa C-559/16, Bossen, ECLI:EU:C:2017:644, pkt 33.

⁽¹¹¹⁾ Sprawa C-939/19, flihtright, ECLI:EU:C:2020:316, pkt 22; sprawa C-592/20, British Airways, ECLI:EU:C:2021:312, pkt 36.

⁽¹¹²⁾ Sprawa C-130/18, flihtright GmbH, ECLI:EU:C:2018:496, pkt 23.

4.4.13. Zmiana planu podróży i przylot ponad dwie godziny, lecz mniej niż trzy godziny po planowym czasie przylotu

Trybunał potwierdził, że pasażerowie, którzy zostali poinformowani o odwołaniu lotu w okresie krótszym niż siedem dni przed planowym czasem odlotu, mają prawo do odszkodowania, o którym mowa w art. 5 ust. 1 lit. c), jeżeli zmiana planu podróży zaoferowana przez przewoźnika lotniczego umożliwiła im dotarcie do miejsca docelowego w czasie dłuższym niż dwie godziny, lecz krótszym niż trzy godziny po planowym czasie przylotu odwołanego lotu ⁽¹¹³⁾.

Jeżeli jednak pasażerowie sami dokonają zmiany planu podróży, ponieważ zostali poinformowani o dużym opóźnieniu w przylocie lub występują wystarczające przesłanki takiego opóźnienia, nie kwalifikują się do odszkodowania, jeżeli dotrą do miejsca docelowego (nowym lotem) z opóźnieniem wynoszącym mniej niż trzy godziny w stosunku do zaplanowanego czasu przylotu pierwotnie zarezerwowanego lotu ⁽¹¹⁴⁾.

F. **Rekompensata w przypadku umieszczenia w klasie niższej**

4.4.14. Wyliczanie kwoty

Zgodnie z art. 10 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 zwrot jest wypłacany wyłącznie za lot, w którym pasażer został umieszczony w klasie niższej, a nie za całą podróż wchodzącą w skład jednego biletu, która może obejmować dwa lub więcej lotów łączących. Wspomnianą powyżej rekompensatę należy wypłacić w przeciągu siedmiu dni.

G. **Dalsze odszkodowanie**

Art. 7 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 przewiduje ujednoczone zryczałtowane odszkodowanie. W art. 12 podkreślono, że przepisy rozporządzenia (WE) nr 261/2004 nie wykluczają prawa pasażera do dochodzenia dodatkowego odszkodowania. Trybunał orzekł, że pojęcie „dalszego odszkodowania” pozwala sądowi krajowemu zasądzić, na warunkach przewidzianych w konwencji montrealskiej lub w prawie krajowym, odszkodowanie z tytułu poniesionej szkody, w tym krzywdy, w związku z niewykonaniem umowy przewozu lotniczego ⁽¹¹⁵⁾. Sąd krajowy może odliczyć odszkodowanie przyznane na podstawie rozporządzenia (WE) nr 261/2004 od dalszego odszkodowania, ale nie jest do tego zobowiązany ⁽¹¹⁶⁾.

„Dalsze odszkodowanie”, o którym mowa w art. 12 rozporządzenia (WE) nr 261/2004, może również obejmować odszkodowanie od organizatora wycieczek na podstawie prawa do obniżenia ceny zgodnie z prawem krajowym ⁽¹¹⁷⁾.

5. NADZWYCZAJNE OKOLICZNOŚCI

5.1. **Zasada**

Zgodnie z art. 5 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 przewoźnik lotniczy jest zwolniony z obowiązku wypłaty rekompensaty w przypadku odwołania lotu lub dużego opóźnienia względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu, jeśli potrafi wykazać, że odwołanie lub opóźnienie lotu jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków.

W celu uzyskania zwolnienia z obowiązku wypłaty odszkodowania przewoźnik lotniczy musi jednocześnie wykazać:

- a) istnienie nadzwyczajnych okoliczności i związek między zaistnieniem tych okoliczności a opóźnieniem lub odwołaniem; oraz
- b) fakt, że takiego opóźnienia lub odwołania nie można było uniknąć pomimo podjęcia przez przewoźnika lotniczego wszelkich racjonalnych środków (zob. sekcja 5.3).

Dane nadzwyczajne okoliczności mogą prowadzić do więcej niż jednego odwołania lub opóźnienia w miejscu docelowym, tak jak w przypadku decyzji kierownictwa lotów, o której mowa w motywie 15 rozporządzenia (WE) nr 261/2004.

⁽¹¹³⁾ Sprawa C-130/18, flightright GmbH, ECLI:EU:C:2018:496, pkt 23.

⁽¹¹⁴⁾ Sprawa C-54/23, WY przeciwko Laudamotion GmbH i Ryanair DAC, ECLI:EU:C:2024:74, pkt 24.

⁽¹¹⁵⁾ Sprawa C-83/10, Sousa Rodríguez i in., ECLI:EU:C:2011:652, pkt 46.

⁽¹¹⁶⁾ Sprawa C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, pkt 47.

⁽¹¹⁷⁾ Sprawa C-153/19, DER Touristik GmbH, ECLI:EU:C:2020:412, pkt 36.

Jako odstępstwo od podstawowej zasady, tj. wypłata odszkodowania odzwierciedla cel ochrony konsumentów, odstępstwo przewidziane w art. 5 ust. 3 należy interpretować w sposób ścisły⁽¹¹⁸⁾. Zatem wszelkie nadzwyczajne okoliczności towarzyszące zdarzeniu, takie jak te wymienione w motywie 14 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 – destabilizacja polityczna, warunki meteorologiczne uniemożliwiające dany lot, zagrożenia bezpieczeństwa, nieoczekiwane wady mogące wpłynąć na bezpieczeństwo lotu oraz strajki mające wpływ na działalność obsługującego przewoźnika lotniczego – nie muszą koniecznie stanowić okoliczności uzasadniających zwolnienie z obowiązku wypłacenia odszkodowania, ale wymagają oceny w każdym konkretnym przypadku⁽¹¹⁹⁾.

Trybunał opracował dwa warunki łączne dla uznania zdarzeń za nadzwyczajne okoliczności, które konsekwentnie stosuje w swoim orzecznictwie:

- a) ze względu na swój charakter lub źródło zdarzenie nie może wpisywać się w ramy normalnego wykonywania działalności danego przewoźnika lotniczego; oraz
- b) ze względu na swój charakter lub źródło zdarzenie musi znajdować się poza skuteczną kontrolą tego przewoźnika lotniczego⁽¹²⁰⁾.

Przewoźnicy lotniczy mogą dostarczyć jako dowód wewnętrzne wyciągi z dzienników pokładowych lub sprawozdań dotyczących incydentów lub zewnętrzne dokumenty i oświadczenia. Jeżeli przewoźnik lotniczy odniesie się do takiego dowodu w swojej odpowiedzi na roszczenie pasażera lub kierowanej do krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów, powinien uwzględnić ten dowód w swojej odpowiedzi. Jeżeli przewoźnik lotniczy powołuje się na nadzwyczajne okoliczności, przewoźnik lotniczy powinien dostarczać takie dowody bezpłatnie krajowemu organowi odpowiedzialnemu za egzekwowanie przepisów i pasażerom zgodnie z krajowymi przepisami o dostępie do dokumentów.

5.2. Zdarzenia „wewnętrzne” i „zewnętrzne”

5.2.1. Pojęcie

Zgodnie z utrwalonym orzecznictwem Trybunału dotyczącym pojęcia nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 5 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 zdarzenia, których pochodzenie ma charakter „wewnętrzny”, należy odróżnić od zdarzeń, których pochodzenie ma charakter „zewnętrzny” wobec obsługującego przewoźnika lotniczego⁽¹²¹⁾.

Zdarzenia „zewnętrzne” wynikają z okoliczności zewnętrznych, spotykanych w praktyce z różną częstotliwością, nad którymi jednak przewoźnik lotniczy nie panuje, ponieważ są one spowodowane zdarzeniem naturalnym lub zachowaniem osoby trzeciej, takiej jak inny przewoźnik lotniczy lub podmiot publiczny, względnie prywatny, ingerującym w działalność lotniczą lub działalność portu lotniczego⁽¹²²⁾. Zdarzenia „zewnętrzne” zasadniczo kwalifikują się jako nadzwyczajne okoliczności.

Zdarzenia inne niż „zewnętrzne” należy zakwalifikować jako „wewnętrzne” wobec obsługującego przewoźnika lotniczego, a zatem nie stanowią one nadzwyczajnych okoliczności.

5.2.2. Zdarzenia „wewnętrzne”

– Usterki techniczne statku powietrznego

Trybunał⁽¹²³⁾ wyjaśnił ponadto, że problem techniczny wykryty podczas obsługi technicznej statku lotniczego lub z powodu braku takiej obsługi nie może stanowić nadzwyczajnych okoliczności. Trybunał jest zdania, że nawet jeżeli problem techniczny, który wystąpił nieoczekiwanie, nie wynika ze złej konserwacji i nie został wykryty podczas rutynowej obsługi technicznej, nie wchodzi on w zakres pojęcia nadzwyczajnych okoliczności, jeżeli wpisuje się w ramy normalnego wykonywania działalności przewoźnika lotniczego.

⁽¹¹⁸⁾ Sprawa C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, pkt 17 i cytowane orzecznictwo.

⁽¹¹⁹⁾ Sprawa C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, pkt 22.

⁽¹²⁰⁾ Sprawa C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, pkt 23; sprawa C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, pkt 29; sprawa C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, pkt 36; oraz sprawy późniejsze.

⁽¹²¹⁾ Trybunał dokonał tego rozróżnienia po raz pierwszy w sprawie C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, pkt 39.

⁽¹²²⁾ Sprawa C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, pkt 41.

⁽¹²³⁾ Sprawa C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, pkt 25.

Nieoczekiwane zdarzenie może stanowić na przykład awaria spowodowana przedwczesną usterką niektórych komponentów samolotu. Niemniej jednak taka awaria jest nieodłącznie związana z bardzo skomplikowanym systemem funkcjonowania maszyny, która jest wykorzystywana przez przewoźnika lotniczego w warunkach, w szczególności meteorologicznych, często trudnych, nawet ekstremalnych; przy tym należy zauważyć, że każda część statku powietrznego zużywa się. Należy zatem uznać, że takie nieoczekiwane zdarzenie wpisuje się w ramy normalnego wykonywania działalności przewoźnika lotniczego ⁽¹²⁴⁾.

To samo dotyczy co do zasady niesprawności części, którą wymienia się na nową wyłącznie w przypadku jej usterki (część „on condition”) ⁽¹²⁵⁾.

Jednakże ukryta usterka konstrukcyjna ujawniona przez producenta maszyn lub przez właściwy organ lub uszkodzenie samolotu w wyniku aktów sabotażu lub terroryzmu mogłyby zostać zakwalifikowane jako nadzwyczajne okoliczności. Dotyczy to również sytuacji, gdy producent silnika poinformował przewoźnika lotniczego o istnieniu wady tego rodzaju kilka miesięcy przed danym lotem ⁽¹²⁶⁾.

– Ruchome schody

Trybunał ⁽¹²⁷⁾ wyjaśnił, że zderzenia ruchomych schodów z samolotem nie można uznać za nadzwyczajną okoliczność zwalniającą przewoźnika lotniczego z obowiązku zapłaty odszkodowania na podstawie art. 5 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 261/2004. Ruchome schody lub kładki można uznać za niezbędne do transportu pasażerów lotniczych, w związku z czym przewoźnicy lotniczy regularnie stają w obliczu sytuacji związanych z ich stosowaniem. Zderzenie samolotu z ruchomymi schodami jest w związku z tym zdarzeniem wewnętrznym, które wpisuje się w ramy normalnego wykonywania działalności przewoźnika lotniczego. Nadzwyczajne okoliczności miałyby zastosowanie na przykład w sytuacji, gdyby uszkodzenie statku powietrznego stanowiło skutek działania wykraczającego poza zwykłe usługi portu lotniczego, takiego jak akt terrorystyczny lub sabotaż.

– Nieoczekiwana nieobecność członków załogi

Niespodziewana nieobecność – z powodu choroby lub nawet niespodziewanej śmierci – członka załogi niezbędnego do wykonania lotu, która to nieobecność nastąpiła na krótko przed planowanym odlotem, nie wchodzi w zakres pojęcia nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 5 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 ⁽¹²⁸⁾.

– Strajki personelu linii lotniczych

Trybunał orzekł, że strajku personelu obsługującego przewoźnika lotniczego nie można uznać za nadzwyczajną okoliczność, jeżeli strajk ten związany jest z żądaniami dotyczącymi stosunków pracy między owym przewoźnikiem lotniczym a jego personelem, na przykład w przypadku rokowań płacowych ⁽¹²⁹⁾.

Ustalenie to ma zastosowanie również do strajków zorganizowanych przez związki zawodowe ⁽¹³⁰⁾ oraz do „dzikich strajków” zainicjowanych przez pracowników linii lotniczej w następstwie niespodziewanej zapowiedzi restrukturyzacji przedsiębiorstwa przewoźnika lotniczego ⁽¹³¹⁾. Strajk pracowników obsługującego przewoźnika lotniczego w ramach solidarności ze strajkiem wymierzonym przeciwko spółce dominującej tego przewoźnika lotniczego również nie jest objęty zakresem znaczeniowym pojęcia nadzwyczajnych okoliczności ⁽¹³²⁾.

Środki w postaci strajku wprowadzone w celu wyegzekwowania roszczeń tych pracowników w spółce dominującej nie wchodzi w zakres pojęcia nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 5 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 261/2004; to, czy odbyły się wcześniejsze negocjacje z przedstawicielami pracowników, nie ma w tym względzie znaczenia ⁽¹³³⁾.

⁽¹²⁴⁾ Sprawa C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, pkt 40, 41 i 42.

⁽¹²⁵⁾ Sprawa C-832/18, Finnair, ECLI:EU:C:2020:204, pkt 43.

⁽¹²⁶⁾ Sprawa C-411/23, D., ECLI:EU:C:2024:498, pkt 42; zob. również sprawa C-385/23, Finnair, ECLI:EU:C:2024:497, pkt 37 i 39.

⁽¹²⁷⁾ Sprawa C-394/14, Siewert, ECLI:EU:C:2014:2377, pkt 19 i 20.

⁽¹²⁸⁾ Sprawy połączone C-156/22, C-157/22 i C-158/22, TAP Portugal, ECLI:EU:C:2023:393, pkt 26.

⁽¹²⁹⁾ Sprawa C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, pkt 37.

⁽¹³⁰⁾ Sprawa C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, pkt 44.

⁽¹³¹⁾ Sprawa C-195/17, Krüsemann i in., ECLI:EU:C:2018:258, pkt 48.

⁽¹³²⁾ Sprawa C-613/20, Eurowings, ECLI:EU:C:2021:820, pkt 34.

⁽¹³³⁾ Sprawa C-287/20, Ryanair DAC, ECLI:EU:C:2022:1, pkt 33.

Niemniej jednak, gdy tego rodzaju strajk wynika z żądań, które mogą zaspokoić jedynie władze publiczne i które w związku z tym nie pozwalają danemu przewoźnikowi lotniczemu na skuteczne panowanie nad nimi, może on stanowić nadzwyczajne okoliczności⁽¹³⁴⁾.

5.2.3. Zdarzenia „zewnętrzne”

W różnych sprawach Trybunał ocenił sytuacje wynikające ze zjawisk naturalnych lub działań osób trzecich. Zdarzenia te można zasadniczo uznać za nadzwyczajne okoliczności.

Poniżej przedstawiono kilka przykładów.

a) Zderzenie z ptakiem

Zderzenie samolotu z ptakiem, jak również ewentualne uszkodzenia spowodowane tym zderzeniem nie są nierozzerwalnie związane z obsługą samolotu. Nie wpisują się one, ze względu na swój charakter ani swoje źródło, w ramy normalnego wykonywania działalności danego przewoźnika lotniczego, a w związku z tym nie podlegają jego skutecznej kontroli. Owo zderzenie należy zatem uznać za nadzwyczajną okoliczność⁽¹³⁵⁾.

Trybunał wyjaśnił również, że bez znaczenia jest to, czy kolizja ta rzeczywiście spowodowała uszkodzenia maszyny. Cel, jakim jest zagwarantowanie wysokiego poziomu ochrony pasażerów lotniczych, który jest realizowany za pomocą rozporządzenia (WE) nr 261/2004 i który doprecyzowano w motywie 1 tego rozporządzenia, oznacza, że nie należy zachęcać przewoźników lotniczych do rezygnacji z wprowadzania środków, jakie są wymagane wobec zaistnienia takiego zdarzenia, co prowadziłoby do przedkładania zachowania punktualności lotów nad troskę o zapewnienie bezpieczeństwa pasażerów⁽¹³⁶⁾.

W innej sprawie Trybunał stwierdził, że przerwanie etapu startu statku powietrznego spowodowane zderzeniem z ptakiem i prowadzące do manewru hamowania awaryjnego skutkującego uszkodzeniem opon statku powietrznego wchodzi w zakres pojęcia nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 5 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 261/2004⁽¹³⁷⁾.

b) Kolizja z innymi statkami powietrznymi lub pojazdami używanymi w porcie lotniczym

Zderzenie samolotu znajdującego się na stanowisku postojowym z samolotem innej linii lotniczej spowodowane przemieszczaniem się statku powietrznego tej innej linii lotniczej wchodzi w zakres pojęcia nadzwyczajnych okoliczności⁽¹³⁸⁾.

Usterka techniczna statku powietrznego zaparkowanego w porcie lotniczym spowodowana zderzeniem z pojazdem dostarczającym żywność należącym do osoby trzeciej może również wchodzić w zakres pojęcia nadzwyczajnych okoliczności⁽¹³⁹⁾.

c) Uszkodzenie statku powietrznego spowodowane przez ciało obce

Uszkodzenie statku powietrznego przez ciało obce, takie jak ruchomy element, znajdujące się na pasie startowym portu lotniczego wchodzi w zakres pojęcia nadzwyczajnych okoliczności⁽¹⁴⁰⁾.

d) Obecność paliwa na pasie startowym

Obecność paliwa na jednym z pasów startowych lotniska, która doprowadziła do jego zamknięcia, a w konsekwencji do dużego opóźnienia lotu z lub do tego lotniska, jest objęta pojęciem nadzwyczajnych okoliczności, jeżeli paliwo to nie pochodzi ze statku powietrznego przewoźnika obsługującego ten lot⁽¹⁴¹⁾.

⁽¹³⁴⁾ Sprawa C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, pkt 45.

⁽¹³⁵⁾ Sprawa C-315/15, Pešková i Peška, ECLI:EU:C:2017:342, pkt 24.

⁽¹³⁶⁾ Sprawa C-315/15, Pešková i Peška, ECLI:EU:C:2017:342, pkt 25.

⁽¹³⁷⁾ Sprawa C-302/22, Freebird Airlines Europe Ltd, ECLI:EU:C:2022:748, pkt 23.

⁽¹³⁸⁾ Sprawa C-264/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:26, pkt 26.

⁽¹³⁹⁾ Sprawa C-659/21, Orbest, ECLI:EU:C:2022:254, pkt 27.

⁽¹⁴⁰⁾ Sprawa C-501/17, Germanwings, ECLI:EU:C:2019:288, pkt 34.

⁽¹⁴¹⁾ Sprawa C-159/18, Moens, ECLI:EU:C:2019:535, pkt 22.

e) Awaria systemu dostawy paliwa statków powietrznych

Jeżeli port lotniczy rozpoczęcia danego lotu lub pochodzenia danego samolotu jest odpowiedzialny za zarządzanie systemem dostaw paliwa statków powietrznych, to ogólną awarię w zakresie dostawy paliwa można uznać za nadzwyczajną okoliczność ⁽¹⁴²⁾.

f) Pasażerowie zakłócający porządek; nagłe sytuacje o charakterze medycznym

Jeżeli zachowanie pasażera zakłócające porządek na pokładzie samolotu spowodowało zboczenie przez dowódcę samolotu z trasy lotu w kierunku lotniska innego niż lotnisko docelowe w celu usunięcia z pokładu owego pasażera lub pasażerów i wyładunku ich bagaży, jest to objęte zakresem pojęcia nadzwyczajnych okoliczności, chyba że obsługujący lot przewoźnik lotniczy przyczynił się do wystąpienia owego zachowania, względnie zaniechał podjęcia środków stosownych w świetle oznak zapowiadających wystąpienie takiego zachowania ⁽¹⁴³⁾.

Ponadto usunięcie pasażera ze statku powietrznego z powodu nagłej sytuacji o charakterze medycznym byłoby objęte pojęciem nadzwyczajnych okoliczności.

g) Wybuch wulkanu

Okoliczności takie jak zamknięcie części europejskiej przestrzeni powietrznej wskutek wybuchu wulkanu Eyjafjallajökull stanowią nadzwyczajne okoliczności w rozumieniu rozporządzenia (WE) nr 261/2004 ⁽¹⁴⁴⁾.

h) Zatłoczenie portów lotniczych z powodu niekorzystnych warunków pogodowych

Zgodnie z motywem 14 rozporządzenia (WE) nr 261/2004, jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy jest zobowiązany do opóźnienia lub odwołania lotu w porcie lotniczym o dużym natężeniu ruchu, spowodowanym złymi warunkami pogodowymi, w tym jeżeli warunki te prowadzą do braku zdolności przepustowych, stanowi to nadzwyczajne okoliczności.

i) Strajki zewnętrzne

Strajki zewnętrzne względem działalności danego przewoźnika lotniczego, takie jak strajki podejmowane przez kontrolerów lub pracowników portu lotniczego, mogą stanowić nadzwyczajne okoliczności, ponieważ tego rodzaju strajki zewnętrzne nie wchodzą w zakres działalności tego przewoźnika lotniczego i tym samym nie pozwalają mu na skuteczne panowanie nad nimi ⁽¹⁴⁵⁾.

j) Niewystarczająca liczba członków personelu świadczącego usługi załadunku bagaży

Okoliczność, iż liczba członków personelu operatora portu lotniczego odpowiedzialnego za załadunek bagaży do samolotów jest niewystarczająca, może stanowić nadzwyczajną okoliczność ⁽¹⁴⁶⁾.

5.3. Racjonalne środki, jakie zgodnie z oczekiwaniami może podjąć przewoźnik lotniczy w nadzwyczajnych okolicznościach

W każdym przypadku zaistnienia nadzwyczajnych okoliczności, przewoźnik lotniczy, który pragnie zostać zwolniony z obowiązku wypłaty odszkodowania, musi wykazać, że nie mógł ich uniknąć, nawet gdyby podjął wszystkie racjonalne środki w tym celu.

Oznacza to, że w przypadku zaistnienia takich okoliczności na obsługującym przewoźniku lotniczym spoczywa obowiązek wykazania, że podjął dostosowane do sytuacji środki, przy użyciu wszystkich zasobów ludzkich i materiałowych oraz środków finansowych, jakimi dysponował, w celu uniknięcia opóźnienia lub odwołania danego lotu. Nie można jednak oczekiwać od niego poświęceń, których nie można od niego wymagać, mając na uwadze jego możliwości w danym momencie ⁽¹⁴⁷⁾.

⁽¹⁴²⁾ Sprawa C-308/21, SATA International – Azores Airlines, ECLI:EU:C:2022:533, pkt 28.

⁽¹⁴³⁾ Sprawa C-74/19, Transport Aéreos Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, pkt 48.

⁽¹⁴⁴⁾ Sprawa C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, pkt 34.

⁽¹⁴⁵⁾ Sprawa C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, pkt 42 i 43.

⁽¹⁴⁶⁾ Sprawa C-405/23, Touristic Aviation Services Limited, ECLI:EU:C:2024:408, pkt 30.

⁽¹⁴⁷⁾ Sprawa C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, pkt 36 i cytowane orzecznictwo.

Ponadto Trybunał⁽¹⁴⁸⁾ stwierdził, że na podstawie art. 5 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 261/2004, przewoźnik lotniczy może zostać zobowiązany do rozplanowania swoich zasobów we właściwym czasie co pozwoli mu, w miarę możliwości, na wykonanie całego lotu po ustaniu nadzwyczajnych okoliczności, to znaczy w pewnym okresie po planowanym czasie odlotu. Przewoźnik lotniczy powinien przede wszystkim przewidzieć wystarczający bufor czasowy pozwalający mu, w miarę możliwości, na wykonanie całego lotu po ustaniu nadzwyczajnych okoliczności. Taki bufor jest oceniany w zależności od przypadku.

Jednakże art. 5 ust. 3 nie może być interpretowany jako nakładający obowiązek – tytułem „racjonalnych środków” – zaplanowania w ogólny i jednolity sposób minimalnego bufora czasowego, mającego zastosowanie bez różnicy do wszystkich przewoźników lotniczych w każdej sytuacji zaistnienia nadzwyczajnych okoliczności. W tym względzie przewoźnicy lotniczy będą zazwyczaj dysponowali większą liczbą zasobów w swojej bazie niż w miejscach docelowych, co daje więcej możliwości ograniczenia skutków nadzwyczajnych okoliczności. Ocenę zdolności przewoźnika lotniczego do przeprowadzenia zaplanowanego lotu w całości w nowych warunkach wynikających z wystąpienia nadzwyczajnych okoliczności należy przeprowadzić w taki sposób, aby wymagana wielkość bufora czasowego nie skutkowała koniecznością ponoszenia przez przewoźnika lotniczego nadmiernych ofiar z punktu widzenia możliwości jego przedsiębiorstwa w odnośnym momencie⁽¹⁴⁹⁾.

W odniesieniu do usterek technicznych, okoliczność, iż przewoźnik lotniczy przestrzegł minimalnych przepisów w zakresie obsługi technicznej statku powietrznego, nie może sama w sobie wystarczyć dla wykazania, że przewoźnik lotniczy podjął wszelkie racjonalne środki, tak aby zwolnić go z obowiązku wypłaty odszkodowania⁽¹⁵⁰⁾.

5.4. Nadzwyczajne okoliczności mające wpływ na poprzedni lot obsługiwany za pośrednictwem tego samego statku powietrznego

W celu uzyskania zwolnienia z obowiązku wypłaty odszkodowania pasażerom w przypadku dużego opóźnienia lub odwołania lotu obsługujący przewoźnik lotniczy może powołać się na nadzwyczajną okoliczność, która miała wpływ na poprzedni lot obsługiwany przez tego samego przewoźnika za pośrednictwem tego samego statku powietrznego, pod warunkiem że istnieje bezpośredni związek przyczynowy między wystąpieniem owej okoliczności a opóźnieniem, względnie odwołaniem kolejnego lotu⁽¹⁵¹⁾.

W innej sprawie Trybunał uściślił, że w przypadku dużego opóźnienia względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu obsługujący przewoźnik lotniczy może powołać się na nadzwyczajną okoliczność, która miała wpływ nie na ów opóźniony lot, lecz na wcześniejszy lot obsługiwany przez niego z wykorzystaniem tego samego statku powietrznego w ramach trzeciej od końca rotacji tego statku powietrznego, pod warunkiem że istnieje bezpośredni związek przyczynowy między wystąpieniem tej okoliczności a dużym opóźnieniem późniejszego lotu względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu⁽¹⁵²⁾.

6. PRAWA PASAŻERÓW W PRZYPADKU POWAŻNYCH ZAKŁÓCEŃ PODRÓŻY

6.1. Uwagi ogólne

W rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 nie przewidziano przepisów szczegółowych dotyczących zakłóceń podróży na dużą skalę, takich jak wybuch wulkanu w Islandii w 2010 r. lub wybuch pandemii COVID-19 w 2020 r. Prawo do odszkodowania w przypadku odwołania lotu ma jednak związek z niedokonaniem przez przewoźnika lotniczego stosownego zawiadomienia z odpowiednim wyprzedzeniem. Aspekt ten ujęto zatem w rozważaniach dotyczących praw do odszkodowania zawartych w sekcji 4.4.

6.2. Prawo do podróży zmienioną trasą lub zwrotu kosztów

Jeżeli chodzi o zmianę planu podróży, okoliczności związane z poważnymi zakłóceniami podróży mogą mieć wpływ na prawo do zmiany planu podróży w „najwcześniejszym możliwym terminie”. Przewoźnicy lotniczy mogą nie mieć możliwości zmiany planu podróży w taki sposób, by pasażer mógł dotrzeć do planowanego miejsca docelowego w krótkim czasie. Ponadto przez pewien okres może panować niepewność co do tego, w jakim terminie zmiana planu podróży stanie się możliwa. Do takiej sytuacji może na przykład dojść w przypadku, gdy państwo członkowskie zawiesi loty odlatujące do lub przybywające z niektórych państw. W związku z tym, w zależności od przypadku, najwcześniejszy możliwy termin zmiany planu podróży może ulec znacznemu wydłużeniu lub może być obarczony znaczną niepewnością. W konsekwencji zwrot kosztu biletu lub zmiana planu podróży w późniejszym czasie w „terminie dogodnym dla pasażera” może być dla pasażera preferowanym rozwiązaniem.

⁽¹⁴⁸⁾ Sprawa C-294/10, Eglitis i Ratnieks, ECLI:EU:C:2011:303, pkt 37.

⁽¹⁴⁹⁾ Sprawa C-264/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:26, pkt 33.

⁽¹⁵⁰⁾ Sprawa C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, pkt 43.

⁽¹⁵¹⁾ Sprawa C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, pkt 55.

⁽¹⁵²⁾ Sprawa C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, pkt 57.

Jeżeli chodzi o zwrot kosztów, w przypadku gdy pasażer zarezerwował oddzielnie lot do miejsca docelowego i lot powrotny, a lot do miejsca docelowego został odwołany, pasażer ma prawo ubiegać się wyłącznie o zwrot kosztów lotu, który odwołano, a zatem w tym przypadku lotu do miejsca docelowego.

Jeżeli jednak lot do miejsca docelowego i lot powrotny stanowią część tej samej rezerwacji, nawet jeżeli są obsługiwane przez różnych przewoźników lotniczych, w przypadku odwołania lotu do miejsca docelowego pasażerom należy zaproponować dwie opcje: zwrot kosztów biletu (tj. obu lotów) lub zmiana planu podróży na inny lot do miejsca docelowego.

6.3. Prawo do opieki

W rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 nie przewidziano żadnych przepisów uznających odrębną kategorię „szczególnie nadzwyczajnych” zdarzeń poza nadzwyczajnymi okolicznościami, o których mowa w art. 5 ust. 3 tego rozporządzenia. W związku z tym przewoźnik lotniczy jest zobowiązany do wypełnienia swoich zobowiązań, w tym zobowiązań wynikających z art. 9 rozporządzenia (WE) nr 261/2004, nawet jeśli sytuacja, która doprowadziła do powstania tych zobowiązań, utrzymuje się przez długi okres. W takich okolicznościach i w obliczu takich zdarzeń pasażerowie znajdują się w szczególnie ciężkiej sytuacji⁽¹⁵³⁾. W przypadku wystąpienia zdarzeń nadzwyczajnych celem rozporządzenia (WE) nr 261/2004 jest zagwarantowanie odpowiedniej opieki, w szczególności pasażerom oczekującym na zmianę planu podróży zgodnie z art. 8 ust. 1 lit. b) rozporządzenia (WE) nr 261/2004.

6.4. Prawo do odszkodowania

Prawo do odszkodowania z tytułu odwołania lotu zgodnie z art. 5 ust. 1 i art. 7 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 nie ma zastosowania w przypadku odwołań, które nastąpiły ponad 14 dni przed datą podróży, lub gdy odwołanie jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo zastosowania przez przewoźnika lotniczego wszelkich racjonalnych środków.

Komisja uważa, że w przypadku gdy władze publiczne podejmują środki mające na celu ograniczenie skutków sytuacji kryzysowej prowadzącej do poważnych zakłóceń podróży, środki takie ze względu na swój charakter i źródło nie wpisują się w ramy normalnego wykonywania działalności przewoźników lotniczych i pozostają poza zakresem ich rzeczywistej kontroli.

Art. 5 ust. 3 znosi prawo do odszkodowania, pod warunkiem że przedmiotowe odwołanie „jest spowodowane” zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo zastosowania wszelkich racjonalnych środków.

Warunek ten należy uznać za spełniony, jeżeli organy publiczne zakazują niektórych lotów albo ograniczają przemieszczanie się osób w sposób, który wyklucza *de facto* przeprowadzenie danego lotu.

Warunek ten może również zostać spełniony, jeżeli odwołanie lotu następuje w okolicznościach, w których odpowiedni przepływ osób nie jest w całości zabroniony, ale ogranicza się do osób korzystających z odstępstw (na przykład obywateli lub rezydentów danego państwa).

Jeżeli żadna taka osoba nie skorzystała z danego lotu, lot ten pozostałby pusty lub zostałby odwołany. W takich sytuacjach przewoźnik lotniczy może być uprawniony do tego, aby nie czekać do ostatniej chwili, lecz odwołać lot w odpowiednim czasie, aby podjąć odpowiednie działania organizacyjne, w tym w zakresie należytej opieki nad pasażerami. W takich przypadkach i w zależności od okoliczności odwołanie można nadal uznać za „spowodowane” przez środek wprowadzony przez władze publiczne. Również w tym przypadku, w zależności od okoliczności, może to odnosić się do lotów w kierunku przeciwnym do lotów, których bezpośrednio dotyczą ograniczenia podróży nałożone przez władze publiczne.

Jeżeli linia lotnicza podejmuje decyzję o odwołaniu lotu i wykazuje, że decyzja ta jest uzasadniona względami ochrony lub bezpieczeństwa załogi, odwołanie to należy również uznać za „spowodowane” przez nadzwyczajne okoliczności.

Powyższe rozważania nie są i nie mogą być wyczerpujące w tym sensie, że inne szczególne okoliczności zaistniałe w konkretnej sytuacji kryzysowej również mogą wchodzić w zakres stosowania art. 5 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 261/2004.

⁽¹⁵³⁾ Sprawa C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, pkt 30 oraz pkt 4.3.3 wytycznych interpretacyjnych.

7. ODSZKODOWANIE, ZWROT KOSZTÓW, ZMIANA PLANU PODRÓŻY I OPIEKA W PRZYPADKU PODRÓŻY MULTIMODALNYCH

Podróże multimodalne, czyli odbywane co najmniej dwoma środkami transportu w ramach jednej umowy przewozu (np. podróż koleją i samolotem sprzedawana jako jedna podróż) nie są objęte zakresem rozporządzenia (WE) nr 261/2004 ani innymi przepisami UE dotyczącymi praw pasażerów w innych środkach transportu⁽¹⁵⁴⁾. Jeżeli pasażer spóźnia się na lot z powodu opóźnienia pociągu, może jedynie skorzystać z prawa do pomocy na mocy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782⁽¹⁵⁵⁾ w odniesieniu do podróży koleją i tylko wówczas, gdy opóźnienie wyniosło ponad 60 minut w miejscu docelowym⁽¹⁵⁶⁾. Podobnie inne przepisy miałyby zastosowanie w przypadku niestawienia się na lot w wyniku opóźnienia podróży autokarem lub statkiem w ramach jednej umowy przewozu⁽¹⁵⁷⁾. Jeżeli jednak podróż multimodalna stanowi część połączonej usługi turystycznej (np. obejmującej zakwaterowanie), dany organizator imprezy turystycznej może ponosić odpowiedzialność na mocy dyrektywy (UE) 2015/2302 również w odniesieniu do spóźnienia się na lot oraz wpływu na pakiet jako całość.

8. SKARGI DO KRAJOWYCH ORGANÓW ODPOWIEDZIALNYCH ZA EGZEKOWANIE PRZEPISÓW, PODMIOTÓW ZAJMUJĄCYCH SIĘ ALTERNATYWNYMI METODAMI ROZSTRZYGANIA SPORÓW I ORGANÓW ODPOWIEDZIALNYCH ZA EGZEKOWANIE PRZEPISÓW W ZAKRESIE OCHRONY KONSUMENTÓW NA MOCY ROZPORZĄDZENIA W SPRAWIE WSPÓŁPRACY W DZIEDZINIE OCHRONY KONSUMENTÓW

8.1. Skargi do krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów

Pasażerowie mogą wnieść do każdego krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów wyznaczonego przez państwo członkowskie skargę na naruszenie rozporządzenia (WE) nr 261/2004, które miało miejsce na jakimkolwiek lotnisku UE, lub dotyczącą jakiegokolwiek lotu z państwa trzeciego na takie lotnisko⁽¹⁵⁸⁾.

Aby zapewnić sprawne rozpatrywanie skarg oraz udostępnić bezpieczne otoczenie prawne dla przewoźników lotniczych i innych potencjalnie zainteresowanych przedsiębiorstw, Komisja zaleca, aby pasażerom zalecano wnoszenie skarg do:

- krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów w państwie wylotu w przypadku lotów na terytorium UE i lotów z UE do państwa niebędącego członkiem UE; oraz
- krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów w państwie przylotu w przypadku lotów spoza UE.

Pasażerowie, którzy uznają, że przewoźnik lotniczy naruszył ich prawa, powinni wnieść skargę w rozsądnym terminie i zgodnie z ramami czasowymi określonymi w prawie krajowym⁽¹⁵⁹⁾.

Pasażerowie powinni najpierw złożyć skargę do przewoźnika lotniczego. Do krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów pasażerowie powinni wnieść skargę dopiero wtedy, gdy nie zgadzają się z odpowiedzią przewoźnika lotniczego lub w przypadku braku satysfakcjonującej odpowiedzi przewoźnika lotniczego. Komisja zaleca, aby przewoźnik lotniczy udzielił odpowiedzi w terminie dwóch miesięcy oraz aby nie istniały ograniczenia dotyczące używania jednego z języków urzędowych UE.

Należy zauważyć, że Trybunał⁽¹⁶⁰⁾ uznał, że zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 261/2004 krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów nie są zobowiązane do działania zmierzającego do zagwarantowania prawa każdego z pasażerów indywidualnie. W związku z tym krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów nie jest zobowiązany do podjęcia działań wobec przewoźników lotniczych w celu zmuszenia ich do wypłaty odszkodowania przewidzianego w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 w indywidualnych przypadkach, zaś jego rola w zakresie nakładania sankcji, o których mowa w art. 16 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 261/2004, obejmuje środki, które należy przyjąć w odpowiedzi na naruszenia, które organ ten zidentyfikuje w ramach swoich ogólnych działań w zakresie monitorowania przewidzianych w art. 16 ust. 1.

⁽¹⁵⁴⁾ Takie przepisy zostały zaproponowane, zob. wniosek COM(2013) 130 final oraz wniosek dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie praw pasażerów w kontekście podróży multimodalnych (COM(2023) XXX z 29.11.2023).

⁽¹⁵⁵⁾ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U. L 172 z 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

⁽¹⁵⁶⁾ Art. 20 rozporządzenia (UE) 2021/782.

⁽¹⁵⁷⁾ Zob. w tym kontekście rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. L 334 z 17.12.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>) oraz rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. L 55 z 28.2.2011, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁽¹⁵⁸⁾ Art. 16 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 261/2004.

⁽¹⁵⁹⁾ Sprawa C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, pkt 33.

⁽¹⁶⁰⁾ Sprawy połączone C-145/15 i C-146/15, Ruijsenaars i in., ECLI:EU:C:2016:187, pkt 32, 36 i 38.

Zdaniem Trybunału rozporządzenie (WE) nr 261/2004 nie uniemożliwia jednak państwom członkowskim przyjęcia ustawodawstwa, które zobowiązuje krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów do przyjmowania środków w odpowiedzi na indywidualne skargi ⁽¹⁶¹⁾. Państwa członkowskie mają swobodę decydowania o uprawnieniach, które chcą przyznać swoim organom krajowym w celu ochrony praw pasażerów.

Orzeczenia pozostają bez wpływu na zobowiązanie krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów do zapewnienia skarżącym merytorycznej odpowiedzi na skargę, zgodnie z zasadą dobrej administracji. Komisja uważa, że dobra praktyka wymaga również, aby pasażerowie byli informowani o możliwościach odwołania lub innych działaniach, jakie mogą podjąć, jeśli nie zgadzają się z oceną ich sprawy. Pasażer powinien mieć prawo zadecydować, czy chce być reprezentowany przez inną osobę lub podmiot.

8.2. Alternatywne metody rozwiązywania sporów (ADR)

Unijne ramy prawne dotyczące ADR mają umożliwić konsumentom skuteczne dochodzenie swoich praw w sporach z przedsiębiorcami dotyczących zakupu produktu lub usługi. Chociaż wydatki i nakłady czasu związane z wniesieniem sprawy do sądu mogą zniechęcać, a nieformalne narzędzia mogą być niewystarczające, certyfikowane pod względem poziomu jakości organy ADR na mocy dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE ⁽¹⁶²⁾ powinny rozstrzygnąć spór w ciągu 90 dni, a konsument nie powinien z tego tytułu ponieść żadnych kosztów lub być zobowiązany do uiszczenia jedynie opłaty o nieznaczej wysokości.

Konsumenci mają dostęp do certyfikowanych pod względem poziomu jakości organów ADR, jeżeli mają miejsce zamieszkania w UE i przedsiębiorca ma siedzibę w UE. Jeżeli przewoźnicy lotniczy nie są zobowiązani na mocy prawa krajowego do udziału w postępowaniach przed organami ADR, wskazane jest, by dobrowolnie podjęli się uczestnictwa w odpowiednich postępowaniach i poinformowali o tym swoich klientów.

Dostęp konsumentów do organów ADR uzupełnia możliwość składania przez pasażerów skarg do krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów na mocy rozporządzenia (WE) nr 261/2004.

8.3. Dalsze środki, które pomogą zainteresowanym stronom w stosowaniu rozporządzenia (WE) nr 261/2004

Istnieje wiele sposobów pomocy zainteresowanym stronom w stosowaniu rozporządzenia (WE) nr 261/2004.

Pierwszy środek dotyczy współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów na podstawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/2394 ⁽¹⁶³⁾, które ustanawia mechanizm koordynacji i współpracy między krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów w dziedzinie ochrony konsumentów. Współpraca między tymi organami jest niezbędna do zapewnienia jednolitego stosowania praw konsumentów na całym jednolitym rynku oraz dla stworzenia przedsiębiorstwom równych warunków działania. Rozporządzenie (UE) 2017/2394 obejmuje sytuacje, kiedy zagrożone są zbiorowe interesy konsumentów oraz nadaje organom krajowym dodatkowe uprawnienia w zakresie dochodzeń i egzekwowania przepisów w celu powstrzymania naruszeń przepisów ochrony konsumentów w przypadkach o wymiarze transgranicznym.

Rozporządzenie (UE) 2017/2394 wymienia rozporządzenie (WE) nr 261/2004 w sprawie praw pasażerów lotniczych jako jeden z instrumentów prawnych chroniących interesy konsumentów. Oznacza to, że prawa pasażerów określone w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 mogą być egzekwowane w ramach mechanizmu koordynacji i współpracy ustanowionego rozporządzeniem (UE) 2017/2394, jeżeli zagrożone są zbiorowe interesy konsumentów w kontekście transgranicznym.

⁽¹⁶¹⁾ Sprawa C-597/20, LOT, ECLI:EU:C:2022:735, pkt 26.

⁽¹⁶²⁾ Dyrektywa 2013/11/UE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich), (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁽¹⁶³⁾ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/2394 z dnia 12 grudnia 2017 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów i uchylające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. L 345 z 27.12.2017, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>).

Dyrektywa (UE) 2020/1828 ⁽¹⁶⁴⁾ stanowi kolejny instrument egzekwowania praw pasażerów na większą skalę. Z dyrektywy tej wynika, że powództwa przedstawicielskie to powództwa wytaczane przez upoważnione podmioty przed sądami krajowymi lub organami administracyjnymi w imieniu grup konsumentów o zastosowanie środków nakazujących zaprzestanie szkodliwych praktyk (tj. powstrzymanie niezgodnych z prawem praktyk przedsiębiorców), środków naprawczych (takich jak zwrot lub odszkodowanie) lub zarówno środków nakazujących zaprzestanie szkodliwych praktyk, jak i środków naprawczych. Dyrektywa ma na celu ochronę zbiorowych interesów konsumentów w wielu dziedzinach, w szczególności w zakresie podróży i turystyki. Ma ona zastosowanie do powództw wytaczanych za naruszenia przepisów rozporządzenia (WE) nr 261/2004, które figuruje wśród aktów prawa Unii objętych jego zakresem zastosowania. Ponadto pasażerowie, którzy napotkali problemy w sytuacjach transgranicznych mogą zwrócić się do Sieci Europejskich Centrów Konsumentycznych ⁽¹⁶⁵⁾ (ECC-Net). Sieć ECC-Net udziela konsumentom informacji na temat ich praw na podstawie przepisów unijnych i krajowych, udziela bezpłatnych porad na temat możliwych sposobów rozpatrywania skarg konsumentów, udziela bezpośredniej pomocy w celu polubownego rozwiązania sporów z przedsiębiorstwami handlowymi i kieruje konsumenta do właściwego organu, jeżeli nie może sama pomóc. Pasażerowie mogą również zwrócić się do krajowych organizacji konsumentycznych w celu uzyskania informacji i bezpośredniej pomocy w dochodzeniu swoich praw na podstawie rozporządzenia (WE) nr 261/2004.

9. WNIESIENIE ROSZCZENIA NA PODSTAWIE ROZPORZĄDZENIA (WE) nr 261/2004

9.1. **Jurysdykcja, w ramach której mogą być wnoszone roszczenia na podstawie rozporządzenia (WE) nr 261/2004**

Na wstępie należy zauważyć, że rozporządzenie (WE) nr 261/2004 nie zawiera przepisów dotyczących międzynarodowej jurysdykcji sądów państw członkowskich, w związku z czym kwestię jurysdykcji należy zbadać w świetle rozporządzenia (UE) nr 1215/2012 ⁽¹⁶⁶⁾.

W przypadku lotów z jednego państwa członkowskiego do innego państwa członkowskiego, prowadzonych na podstawie umowy z jednym obsługującym przewoźnikiem lotniczym, roszczenie o odszkodowanie na podstawie rozporządzenia (WE) nr 261/2004 może zostać wniesione, według wyboru skarżącego, do sądu krajowego, który ma właściwość dla miejsca wylotu albo miejsca przylotu, zgodnie z umową przewozu ⁽¹⁶⁷⁾, w zastosowaniu rozporządzenia (UE) nr 1215/2012. Zgodnie z art. 4 ust. 1 rozporządzenia (UE) nr 1215/2012 pasażerowie zachowują również możliwość wniesienia sprawy do sądu w miejscu siedziby pozwanego (tj. przewoźnika lotniczego).

W kilku orzeczeniach Trybunał potwierdził, że również w przypadku lotów łączących będących przedmiotem jednej potwierdzonej rezerwacji na całej trasie lotu i podzielonej na kilka części pasażerowie mogą wytoczyć powództwo w miejscu odlotu albo w miejscu przylotu. W szczególności Trybunał orzekł, że zgodnie z rozporządzeniem (UE) nr 1215/2012 powództwo można wytoczyć przed sąd krajowy miejsca przylotu w ramach drugiej części trasy, jeżeli przewóz obejmujący obydwa loty jest realizowany przez dwóch różnych przewoźników lotniczych, a powództwo odszkodowawcze jest oparte na zdarzeniu, które miało miejsce w ramach pierwszego z tych lotów, obsługiwanego przez przewoźnika lotniczego, który nie jest kontrahentem danych pasażerów ⁽¹⁶⁸⁾.

Podobnie powództwo można wytoczyć przed sąd krajowy miejsca odlotu w ramach pierwszej części trasy, jeżeli roszczenie o odszkodowanie wynika z odwołania lotu na ostatnim odcinku podróży i jest skierowane przeciwko przewoźnikowi lotniczemu odpowiedzialnemu za tę ostatnią część ⁽¹⁶⁹⁾.

Niemniej jednak w przypadku lotów łączących obejmujących co najmniej dwa odcinki lotu obsługiwane przez różnych przewoźników lotniczych, powództwa nie można wnieść do sądu krajowego miejsca przylotu pierwszego odcinka, w sytuacji gdy powództwo odszkodowawcze jest związane jedynie z opóźnieniem pierwszego lotu częściowego wynikającym z opóźnionego odlotu i jest skierowane przeciwko przewoźnikowi lotniczemu obsługującemu ów pierwszy lot częściowy ⁽¹⁷⁰⁾.

⁽¹⁶⁴⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/1828 z dnia 25 listopada 2020 r. w sprawie powództw przedstawicielskich wytaczanych w celu ochrony zbiorowych interesów konsumentów i uchylająca dyrektywę 2009/22/WE (Dz.U. L 409 z 4.12.2020, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).

⁽¹⁶⁵⁾ <https://www.eccnet.eu>.

⁽¹⁶⁶⁾ Sprawa C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, pkt 28.

⁽¹⁶⁷⁾ Sprawa C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, pkt 47.

⁽¹⁶⁸⁾ Sprawy połączone C-274/16, C-447/16 i C-448/16, flihtright, ECLI:EU:C:2018:160, pkt 78.

⁽¹⁶⁹⁾ Sprawa C-606/19, flihtright, ECLI:EU:C:2020:101, pkt 36.

⁽¹⁷⁰⁾ Sprawa C-20/21, LOT Polish Airlines, ECLI:EU:C:2022:71, pkt 27.

W kwestii właściwego adresata postępowania sądowego Trybunał orzekł, że sąd państwa członkowskiego nie jest właściwy do rozpoznania sporu dotyczącego powództwa o odszkodowanie wniesionego przeciwko przewoźnikowi lotniczemu mającemu siedzibę na terytorium innego państwa członkowskiego ze względu na to, iż przewoźnik ten posiada filię na obszarze właściwości sądu rozpoznającego sprawę, jeżeli filia ta nie jest stroną stosunku prawnego między przewoźnikiem a danym pasażerem ⁽¹⁷¹⁾.

W odniesieniu do kwestii, czy przewoźnik lotniczy może zawrzeć w swoich warunkach zakaz upoważniania osób trzecich do występowania z roszczeniami w imieniu pasażerów, Trybunał wyjaśnił, że art. 15 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 stoi na przeszkodzie zawarciu w umowie przewozu warunku zakazującego przeniesienia praw przysługujących pasażerowi linii lotniczych wobec obsługującego przewoźnika lotniczego na mocy przepisów tego rozporządzenia ⁽¹⁷²⁾.

Jeżeli lot był przewidziany w umowie o imprezę turystyczną, zgodnie z rozporządzeniem (UE) nr 1215/2012, pasażer może wytoczyć powództwo o odszkodowanie przeciwko obsługującemu przewoźnikowi lotniczemu, nawet jeśli owi pasażer i przewoźnik lotniczy nie zawarli umowy ⁽¹⁷³⁾.

W odniesieniu do jurysdykcji w przypadku roszczeń opartych na postanowieniach konwencji montrealskiej Trybunał wyjaśnił, co następuje: podczas gdy właściwość miejscową w odniesieniu do roszczenia odszkodowawczego na podstawie rozporządzenia (WE) nr 261/2004 należy ustalić w świetle rozporządzenia (UE) nr 1215/2012, w odniesieniu do roszczenia z tytułu odszkodowania dodatkowego objętego zakresem konwencji montrealskiej jurysdykcję należy ustalić w świetle tej konwencji ⁽¹⁷⁴⁾.

9.2. Termin do wniesienia roszczenia na podstawie rozporządzenia (WE) nr 261/2004

Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 nie ustanawia terminów wszczynania postępowań przed sądami krajowymi. Kwestia ta podlega przepisom krajowym każdego państwa członkowskiego w dziedzinie przedawnienia roszczeń. Dwuletni okres przedawnienia roszczeń w konwencji montrealskiej nie ma znaczenia dla roszczeń wniesionych na podstawie rozporządzenia (WE) nr 261/2004 i nie ma wpływu na przepisy krajowe państw członkowskich, ponieważ środki kompensacyjne określone w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 nie wchodzą w zakres zastosowania konwencji, jako że są one ukierunkowane na rozwiązanie problemu niedogodności doświadczanej przez pasażerów, pozostając poza systemem odszkodowań ustanowionym w konwencji. W związku z tym terminy mogą być różne w różnych państwach członkowskich ⁽¹⁷⁵⁾.

10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKÓW LOTNICZYCH ZGODNIE Z KONWENCJĄ MONTREALSKĄ

Konwencja o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, powszechnie zwana „konwencją montrealską”, została uzgodniona w Montrealu dnia 28 maja 1999 r. UE jest umawiającą się stroną konwencji, a niektóre postanowienia konwencji zostały wdrożone do prawa UE rozporządzeniem (WE) nr 2027/97, które ma na celu ochronę praw pasażerów lotniczych w UE wraz z rozporządzeniem (WE) nr 261/2004.

a) Zgodność rozporządzenia (WE) nr 261/2004 z postanowieniami konwencji montrealskiej:

Trybunał ⁽¹⁷⁶⁾ potwierdził, że obowiązek zapewnienia odszkodowania za opóźnienia względem pierwotnie przewidzianej godziny przylotu i udzielenia pomocy w razie opóźnienia rozpoczęcia podróży jest zgodny z konwencją montrealską. W tym względzie Trybunał uznał, że strata czasu związana z opóźnieniem lotu stanowi „niedogodność” a nie „szkodę”, będącą przedmiotem zainteresowania konwencji montrealskiej. Argumentacja ta została oparta na stwierdzeniu, że nadmierne opóźnienie przede wszystkim spowoduje powstanie niedogodności, która jest niemal identyczna dla wszystkich pasażerów, a rozporządzenie (WE) nr 261/2004 przewiduje ujednoczone i natychmiastowe odszkodowanie, natomiast konwencja montrealaska przewiduje odszkodowania, które wymagają indywidualnej oceny rozmiaru spowodowanych szkód, w związku z czym odszkodowanie przyznaje się następnie na podstawie indywidualnej. W związku z tym rozporządzenie (WE) nr 261/2004 interweniuje na etapie wcześniejszym niż konwencja montrealaska. Obowiązek wypłaty odszkodowania pasażerom opóźnionych lotów na mocy rozporządzenia (WE) nr 261/2004 wykracza zatem poza zakres konwencji montrealskiej, ale pozostaje uzupełnieniem systemu odszkodowań przez nią określonego.

⁽¹⁷¹⁾ Sprawa C-464/18, Ryanair, ECLI:EU:C:2019:311, pkt 36.

⁽¹⁷²⁾ Sprawa C-11/23, Eventmedia Soluciones SL, ECLI:EU:C:2024:194, pkt 26.

⁽¹⁷³⁾ Sprawa C-215/18, Primera Air Scandinavia, ECLI:EU:C:2020:235, pkt 38.

⁽¹⁷⁴⁾ Sprawa C-213/18, Guaitoli i in., ECLI:EU:C:2019:927, pkt 44.

⁽¹⁷⁵⁾ Sprawa C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, pkt 33.

⁽¹⁷⁶⁾ Sprawa C-344/04, IATA i ELFAA, ECLI:EU:C:2006:10, pkt 43, 45, 46 i 47; sprawy połączone C-402/07 i C-432/07, Sturgeon i in., ECLI:EU:C:2009:716, pkt 51.

- b) Rozporządzenie (WE) nr 2027/97 ma zastosowanie jedynie do pasażerów lecących z „przewoźnikiem lotniczym”, czyli przedsiębiorstwem transportu lotniczego posiadającym ważną koncesję⁽¹⁷⁷⁾ w rozumieniu art. 2 ust. 1 lit. b) tego rozporządzenia.
- c) Zgodnie z art. 17 konwencji montrealskiej pasażer jest osobą, która była przewożona na podstawie „umowy przewozu” w rozumieniu art. 3 konwencji, nawet jeżeli indywidualny lub zbiorowy dokument przewozu nie został wydany⁽¹⁷⁸⁾.
- d) Pojęcie „wypadku” w rozumieniu art. 17 ust. 1 konwencji montrealskiej, który ustanawia odpowiedzialność przewoźnika lotniczego za szkodę poniesioną w przypadku śmierci lub uszkodzenia ciała pasażera, zostało zinterpretowane przez Trybunał w kilku orzeczeniach, na przykład w następujących przypadkach:
- (i) **Rozlanie kawy** – sytuacje występujące na pokładzie statku powietrznego, w których przedmiot wykorzystywany na użytek serwisu pokładowego spowodował uszkodzenie ciała pasażera, bez konieczności ustalenia, czy sytuacje te są wynikiem ryzyka typowego dla przewozów lotniczych⁽¹⁷⁹⁾, mogą stanowić „wypadek”.
 - (ii) **Upadek ze schodów** – sytuacja, w której pasażer z nieustalonego powodu spada z mobilnych schodów przeznaczonych do wysiadania pasażerów ze statku powietrznego i doznaje obrażeń, wchodzi w zakres pojęcia „wypadku” w rozumieniu art. 17 ust. 1 konwencji montrealskiej, nawet jeśli dany przewoźnik lotniczy nie uchybił w tym względzie swoim obowiązkom w zakresie zachowania należytej staranności i zapewnienia bezpieczeństwa⁽¹⁸⁰⁾.
 - (iii) **Twarde lądowanie** – pojęcie „wypadku” nie obejmuje lądowania, które odbyło się zgodnie z mającymi zastosowanie do rozpatrywanego statku powietrznego procedurami i ograniczeniami użytkownika, w tym przewidzianymi zapasami i limitami dotyczącymi czynników, które znacząco wpływają na osiągi w czasie lądowania, oraz z uwzględnieniem wymogów najlepszej praktyki w dziedzinie eksploatacji statków powietrznych, nawet jeśli dany pasażer postrzegaby to lądowanie jako zdarzenie nieprzewidziane⁽¹⁸¹⁾.
 - (iv) Za **uraz psychiczny** spowodowany u pasażera „wypadkiem” w rozumieniu art. 17 ust. 1 konwencji montrealskiej, który nie jest związany z „uszkodzeniem ciała” w rozumieniu tego postanowienia, powinno przysługiwać odszkodowanie w taki sam sposób jak za takie uszkodzenie ciała, pod warunkiem że pasażerowie wykażą istnienie naruszenia ich integralności psychicznej o takiej powadze lub intensywności, że wpływa ono na ich ogólny stan zdrowia i nie ustąpi bez pomocy medycznej⁽¹⁸²⁾.
 - (v) **Udzielenie pasażerowi na pokładzie statku powietrznego nieodpowiedniej pierwszej pomocy medycznej**, która doprowadziła do spotęgowania uszkodzeń ciała spowodowanych przez „wypadek” w rozumieniu art. 17 ust. 1 konwencji montrealskiej, należy uznać za objęte tym wypadkiem⁽¹⁸³⁾.
- e) Art. 22 ust. 2 konwencji montrealskiej należy odczytywać w związku z art. 3 ust. 3 tej konwencji i interpretować w ten sposób, że prawo do odszkodowania oraz ograniczenie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego do 1 288 specjalnych praw ciągnięcia (SDR) w przypadku zniszczenia, utraty, uszkodzenia lub opóźnienia bagażu mają zastosowanie również do pasażera, który zwraca się o odszkodowanie z tytułu utraty, zniszczenia, uszkodzenia lub opóźnienia bagażu zarejestrowanego pod nazwiskiem innego pasażera, jeżeli bagaż rzeczywiście zawierał przedmioty pierwszego pasażera. W związku z tym każdemu pasażerowi dotkniętemu zniszczeniem, utratą, uszkodzeniem lub opóźnieniem bagażu zarejestrowanego pod nazwiskiem innego pasażera musi przysługiwać odszkodowanie do wysokości 1 288 SDR, jeżeli pasażerowie mogą udowodnić, że ich przedmioty znajdowały się w rzeczywistości w bagażu rejestrowanym. Każdy pasażer musi wykazać ten fakt w sposób zadowalający przed sędzią sądu krajowego, który może uwzględnić okoliczność, że pasażerowie są członkami tej samej rodziny, zakupili razem bilety lub razem podróżowali⁽¹⁸⁴⁾.

⁽¹⁷⁷⁾ Sprawa C-240/14, Prüller-Frey, ECLI:EU:C:2015:567, pkt 29.

⁽¹⁷⁸⁾ Sprawa C-6/14, Wucher Helicopter, ECLI:EU:C:2015:122, pkt 36, 37 i 38.

⁽¹⁷⁹⁾ Sprawa C-532/18, Niki Luftfahrt, ECLI:EU:C:2019:1127, pkt 43.

⁽¹⁸⁰⁾ Sprawa C-589/20, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2022:424, pkt 24.

⁽¹⁸¹⁾ Sprawa C-70/20, Altenrhein Luftfahrt, ECLI:EU:C:2021:379, pkt 43.

⁽¹⁸²⁾ Sprawa C-111/21, Laudamotion, ECLI:EU:C:2022:808, pkt 33.

⁽¹⁸³⁾ Sprawa C-510/21, DB przeciwko Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2023:550, pkt 28.

⁽¹⁸⁴⁾ Sprawa C-410/11, Espada Sanchez, ECLI:EU:C:2012:747, pkt 35.

- f) Kwota przewidziana w art. 22 ust. 2 konwencji montrealskiej jako ograniczenie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego w przypadku zniszczenia, utraty, uszkodzenia lub opóźnienia bagażu rejestrowanego nieobjętego specjalną deklaracją interesu w dostawie do miejsca przeznaczenia stanowi górną granicę odszkodowania. Nie stanowi ona kwoty ryczałtowej, a pasażer nie jest automatycznie uprawniony do jej otrzymania ⁽¹⁸⁵⁾.
- g) Art. 22 ust. 2 konwencji montrealskiej, ustalający granice odpowiedzialności przewoźnika lotniczego za szkody wynikające między innymi z utraty bagażu, obejmuje zarówno szkodę materialną, jak i niematerialną ⁽¹⁸⁶⁾. Wspomniany artykuł ma również zastosowanie w przypadku zniszczenia, utraty, uszkodzenia lub opóźnienia w przewozie zarejestrowanych wózków inwalidzkich bądź innego sprzętu służącego do poruszania się lub urządzeń pomocniczych w określonych w art. 2 lit. a) rozporządzenia (WE) nr 1107/2006. W tym przypadku odpowiedzialność przewoźnika lotniczego jest ograniczona do kwoty, o której mowa w poprzednim ustępie, chyba że pasażer złożył, w chwili wydania bagażu rejestrowanego przewoźnikowi lotniczemu, specjalną deklarację interesu w dostawie do miejsca przeznaczenia i dokonał dodatkowej opłaty, w przypadku istnienia takiego wymogu.
- h) W przedmiocie wykładni art. 19, 22 i 29 konwencji montrealskiej, Trybunał ⁽¹⁸⁷⁾ uznał, że przewoźnik lotniczy może ponosić odpowiedzialność na mocy konwencji wobec pracodawcy, w przypadku szkody spowodowanej opóźnieniem lotu, którego pasażerami byli jego pracownicy. W związku z tym konwencja powinna być interpretowana jako odnosząca się nie tylko do szkody wyrządzonej pasażerom, ale również do szkód poniesionych przez pracodawcę, z którym zawarto transakcję międzynarodowego przewozu pasażera. W swoim orzeczeniu Trybunał dodał, że przewoźnicy lotniczy mają jednak gwarancję, że ich odpowiedzialność nie może przekraczać limitu mającego zastosowanie do każdego pasażera ustanowionego konwencją pomnożonego przez liczbę pracowników/pasażerów.
- i) Skarga powinna zostać złożona w formie pisemnej w terminach określonych w art. 31 ust. 2 konwencji montrealskiej, pod rygorem niedopuszczalności wszelkiego rodzaju powództw przeciwko przewoźnikowi lotniczemu. Wymóg ten jest spełniony, jeżeli skarga zostaje zarejestrowana w systemie informatycznym przewoźnika lotniczego przez jego przedstawiciela, jeżeli pasażer może zweryfikować prawidłowość treści skargi, która została zapisana i wprowadzona do tego systemu, a w stosownym wypadku poprawić, uzupełnić lub całkowicie zmienić jej treść przed upływem terminu przewidzianego w art. 31 ust. 2 konwencji. Wreszcie złożenie skargi nie podlega dalszym wymogom dotyczącym jej treści oprócz wymogu, aby przewoźnik lotniczy został powiadomiony o powstałej szkodzie ⁽¹⁸⁸⁾.
- j) W przypadku roszczenia o odszkodowanie z tytułu szkody wchodzącej w zakres art. 19 konwencji montrealskiej pasażer ma wybór między kilkoma sądami określonym w konwencji w jej art. 33: sądem właściwym dla siedziby przewoźnika, dla głównego miejsca prowadzenia działalności przewoźnika, dla miejsca prowadzenia działalności przewoźnika, w ramach której zawarta została umowa, albo sądem właściwym dla miejsca przeznaczenia. W takim przypadku nie ma znaczenia czy to miejsce znajduje się na terytorium UE ponieważ prawodawstwo opiera się na konwencji, której UE jest stroną.

⁽¹⁸⁵⁾ Sprawa C-86/19, Vueling Airlines, ECLI:EU:C:2020:538, pkt 35.

⁽¹⁸⁶⁾ Sprawa C-63/09, Walz, ECLI:EU:C:2010:251, pkt 39.

⁽¹⁸⁷⁾ Sprawa C-429/14, Air Baltic Corporation, ECLI:EU:C:2016:88, pkt 29 i 49.

⁽¹⁸⁸⁾ Sprawa C-258/16, Finnair, ECLI:EU:C:2018:252, pkt 31, 37, 47 i 54.