URZĄD
OCHRONY
KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW

RAPORT Z KONTROLI LINII LOTNICZYCH W ZAKRESIE PRZESTRZEGANIA PRAW KONSUMENTÓW

WARSZAWA, MARZEC 2007

Spis treści

I. WSTĘP **3**

II. ZAKRES PODMIOTOWY KONTROLI **4**

III. ZAKRES PRZEDMIOTOWY KONTROLI **5**

IV. REGULACJE PRAWNE **6**

V. STWIERDZONE NARUSZENIA **7**

1. BRAK ISTOTNYCH INFORMACJI W JĘZYKU POLSKIM NA STRONACH INTERNETOWYCH PRZEWOŹNIKÓW 7
2. BRAK OGÓLNYCH WARUNKÓW PRZEWOZU LOTNICZEGO PASAŻERÓW I BAGAŻU W POLSKIEJ WERSJI JĘZYKOWEJ 7
3. NIEPRAWIDŁOWOŚCI DOTYCZĄCE PREZENTOWANIA CEN BILETÓW LOTNICZYCH 7
4. NIEPRAWIDŁOWOŚCI DOTYCZĄCE PROMOCJI BILETÓW LOTNICZYCH 8
5. NIEPRAWIDŁOWOŚCI ZWIĄZANE ZE SKŁADANIEM ORAZ ROZPATRYWANIEM REKLAMACJI 9
6. NIEPRAWIDŁOWOŚCI STWIERDZONE W TRAKCIE KONTROLI OGÓLNYCH WARUNKÓW UMÓW PRZEWOZU PASAŻERÓW I BAGAŻU POD KĄTEM WYSTĘPOWANIA NIEDOZWOLONYCH POSTANOWIEŃ UMOWNYCH 10

VI. WNIOSKI **18**

I. WSTĘP

W ramach monitoringu poszczególnych sektorów rynku z udziałem konsumentów Departament Polityki Konsumenckiej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) przeprowadził kontrolę usług przewozu lotniczego w zakresie przestrzegania praw konsumentów. UOKiK dokonał kontroli szesnastu przewoźników posiadających największy udział w rynku przewozów pasażerskich w Polsce (wielkość udziału w rynku ustalono na podstawie *Opracowania Urzędu Lotnictwa Cywilnego dotyczącego liczby pasażerów w polskich portach lotniczych w ruchu regularnym według przewoźnika faktycznego w latach 2005/2006*).

II. ZAKRES PODMIOTOWY KONTROLI

Badaniem objęto następujących przewoźników:

Mających siedzibę (oddział) w Polsce:

1. Air France S.A. Oddział w Polsce,
2. Alitalia Włoskie Linie Lotnicze S.A. Oddział w Polsce,
3. Austrian Airlines S.A. Oddział w Polsce,
4. British Airways Publiczna Spółka Akcyjna Oddział w Polsce,
5. Deutsche Lufthansa S.A. Oddział w Polsce,
6. Królewskie Linie Lotnicze KLM S.A. Oddział w Polsce,
7. Nowy Przewoźnik Sp. z o.o. (Centralwings),
8. Polskie Linie Lotnicze LOT S.A.,
9. Scandinavian Airlines System (SAS) Oddział w Polsce,
10. SkyEurope Airlines, a.s. S.A. Oddział w Polsce,
11. Wizz Air Hungary Légiközlekedési Kft. (Spółka z o.o.) Oddział w Polsce,

Nieposiadających siedziby (oddziału) w Polsce:

1. Aer Lingus Limited (Irlandia),
2. Easyjet (Wielka Brytania),
3. Germanwings (Niemcy),
4. Norwegian Air Shuttle ASA (Norwegia),
5. Ryanair Ltd. (Irlandia).

III. ZAKRES PRZEDMIOTOWY KONTROLI

Kontrola miała na celu ustalenie, czy w związku z usługami świadczonymi przez przewoźników lotniczych nie wystąpiły nieprawidłowości w zakresie naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwej lub wprowadzającej w błąd reklamy i innych czynów nieuczciwej konkurencji godzących w zbiorowe interesy konsumentów oraz czy we wzorcach umownych przewoźników lotniczych znajdują się niedozwolone postanowienia umowne.

Dokonana analiza objęła:

1. Prawidłowość dokonywania rezerwacji i zakupu biletu lotniczego przez Internet (prawidłowość świadczenia usług drogą elektroniczną);

2. Prawidłowość prezentowania cen biletów lotniczych na stronach internetowych przewoźników oraz w reklamach;

3. Prawidłowość składania oraz rozpatrywania reklamacji;

4. Kontrolę stosowanych przez przewoźników wzorców umów w umowach z konsumentami (ogólnych warunków umów przewozu pasażerów i bagażu) pod kątem występowania niedozwolonych postanowień umownych.

IV. REGULACJE PRAWNE

Przepisy, w oparciu o które przeprowadzono kontrolę:

- ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2005 r. nr 244, poz. 2080 ze zm.);
- ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. nr 16, poz. 93 ze zm.);
- ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. nr 144, poz. 1204 ze zm.);
- ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jedn. Dz.U. z 2003 r. nr 153, poz. 1503);
- ustawa z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim (Dz.U. nr 90, poz. 999 ze zm.);
- ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz.U. z 2002 r. nr 101, poz. 926 ze zm.);
- ustawa z dnia 3 lipca 2002 r. Prawo lotnicze (tekst jedn. Dz.U. z 2006 r. nr 100, poz. 696 ze zm.);
- rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 października 2003 r. w sprawie taryf przewozu lotniczego (Dz.U. nr 186, poz. 1818 ze zm.);
- rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 listopada 2003 r. w sprawie regulaminów przewoźników lotniczych (Dz.U. nr 204, poz. 1983);
- Konwencja o ujednoliceniu niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego sporządzona w Montrealu dnia 28 maja 1999 r. (Konwencja montrealska);
- Konwencja o ujednostajnieniu niektórych prawideł, dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego podpisana w Warszawie dnia 12 października 1929 r. (Konwencja warszawska);
- 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 rozporządzenie (EWG) nr 295/91;
- rozporządzenia Rady (WE) nr 2027/97 z dnia 9 października 1997 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków lotniczych;
- rozporządzenie (WE) nr 889/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 maja 2002 r. zmieniające rozporządzenie Rady (WE) nr 2027/97 z dnia 9 października 1997 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków lotniczych.

V. STWIERDZONE NARUSZENIA

Przeprowadzona analiza dokumentów przesłanych przez przewoźników lotniczych oraz treści stron internetowych wskazuje na szereg nieprawidłowości. Są to w szczególności:

1. Brak istotnych informacji w języku polskim na stronach internetowych przewoźników

W toku kontroli ustalono, że na skierowanych do polskich konsumentów stronach internetowych szereg informacji stanowiących integralną część umów nie jest dostępna w języku polskim.

Dostępne tylko w języku angielskim były najczęściej ogólne warunki przewozu, regulaminy świadczenia usług drogą elektroniczną, informacje dotyczące ochrony danych osobowych, warunki taryf biletu lotniczego.

W konsekwencji, konsument dokonujący zakupu biletu lotniczego za pośrednictwem strony internetowej, w przypadku gdy nie zna języka angielskiego, nie dysponuje możliwością zapoznania się z warunkami przewozu pasażerów i bagażu danego przewoźnika czy też warunkami taryf biletu lotniczego określającymi m. in. możliwość zmiany i zwrotu biletu.

2. Brak ogólnych warunków przewozu lotniczego pasażerów i bagażu w polskiej wersji językowej

Kontrola wykazała, iż czterech z szesnastu skontrolowanych przewoźników lotniczych operujących na terenie Polski nie posiadało ogólnych warunków przewozu lotniczego pasażerów i bagażu w polskiej wersji językowej. Jest to niezgodne z przepisami nakładającymi na przewoźników obowiązek udostępnienia pasażerom ogólnych warunków przewozu lotniczego pasażerów i bagażu przy zawieraniu umowy o przewóz.

3. Nieprawidłowości dotyczące prezentowania cen biletów lotniczych

Zakwestionowano sposób prezentowania na stronach internetowych oraz w reklamach cen biletów lotniczych. Publikowane ceny biletów nie odzwierciedlają faktycznych kosztów, jakie zobowiązany jest ponieść pasażer w związku z realizacją usługi przewozu lotniczego. Ponadto wszelkiego rodzaju składniki ceny biletu lotniczego m. in. podatki, opłaty lotniskowe, opłata paliwowa, koszty ubezpieczenia, prowizje za rezerwacje nie są szczegółowo określone lub określone są w sposób nieczytelny.

Przykłady naruszeń

- wprowadzanie konsumentów w błąd, co do rzeczywistych kosztów, jakie są związane z zakupem biletu lotniczego poprzez określenie ceny biletu jako np.: *'Taryfa: 1 zł'*, a następnie doliczanie na kolejnych etapach rezerwacji szeregu dodatkowych opłat; w rezultacie rzeczywista kwota, jaką pasażer musi zapłacić za bilet jest kilkadziesiąt lub nawet kilkaset razy wyższa;

- doliczanie do ceny biletu lotniczego tzw. opłaty paliwowej dopiero na końcowym etapie dokonywania rezerwacji (pojawienie się informacji o tej opłacie po wypełnieniu rubryk z danymi adresowymi); w ocenie UOKiK koszt opłaty paliwowej powinien być uwzględniony w taryfie lotniczej, ponieważ kwestionowana konstrukcja ceny biletu pozwala na dowolne określanie przez przewoźnika wysokości opłat dodatkowych (np. *„w związku z niestabilną sytuacją na rynku paliw"*) przy równoczesnym zaniżaniu wartości taryfy;

- informowanie konsumentów dopiero na etapie dokonywania płatności za bilet (po wpisaniu danych i wybraniu typu karty kredytowej) o pobieraniu *'opłaty manipulacyjnej za płatność kartą'*; Ponadto opłata za płatność kartą kredytową pobierana jest za każdą osobę podróżującą i za każdy odcinek lotu, co w ocenie UOKiK w żaden sposób nie odzwierciedla rzeczywistych kosztów ponoszonych przez przewoźnika w związku dokonywaną transakcją;

- doliczanie do ceny biletu lotniczego opłaty za ubezpieczenie, którego wykupienie nie jest obowiązkowe (podczas dokonywania rezerwacji koszt ubezpieczenia jest automatycznie doliczany do ceny biletu); konsument ma możliwość rezygnacji z ubezpieczenia, jednak w tym celu musi wykonać dodatkowe czynności; w opinii UOKiK automatyczne doliczanie do ceny biletu opłaty za ubezpieczenie, którego wykupienie nie jest obowiązkowe, może mieć na celu wprowadzenie konsumenta w błąd co do rzeczywistej potrzeby wykupienia pakietu ubezpieczeniowego;

- nieprecyzyjne i niejednoznaczne określanie opłat, które wchodzą w skład ceny biletu lotniczego poprzez doliczane do taryfy np. 'stałej opłaty pasażera' pobieranej w takiej samej wysokości, niezależnie od trasy lotu, czy też pozycji 'opłaty dodatkowe' lub 'podatki'; ponadto w trakcie kontroli stwierdzono, iż bardzo często nazwy poszczególnych opłat i podatków określone są jedynie w języku angielskim.

4. Nieprawidłowości dotyczące promocji biletów lotniczych

Stwierdzono liczne nieprawidłowości dotyczące prezentowania promocji biletów lotniczych.

Dostępne na stronach internetowych informacje oraz materiały reklamowe dotyczące promocji biletów lotniczych, są nierzetelne i mogą wprowadzać konsumentów w błąd, co do warunków promocji.

W szczególności sposoby prezentacji cen biletów lotniczych w przedmiotowych promocjach mogą wprowadzać konsumentów w błąd, ponieważ podawana cena promocyjna różni się od tej faktycznie pobieranej za wykonaną usługę.

Przykładem mogą być dostępne na stronach przewoźników informacje dotyczące promocyjnych cen biletów lotniczych:

„Promocja. Bilety z Warszawy do Sztokholmu już od 58 zł; do Malme już od 78 zł* "*

„Bilety do Włoch, Niemiec i na Wyspy za 1 zł"

„Oferty specjalne: Warszawa – Paryż od 29 zł"

*„Ceny promocyjne: Amsterdam from PLN 380 **;** Rzym from PLN 400 **;** Nowy Jork from PLN 890"*

„w jedną stronę od 1 PLN"

„Bruksela (Belgia) cena 0.00 PLN, Budapeszt (Węgry) cena 0.00 PLN, Cork (Irlandia) cena 0.00"

Informacja o treści np. *'Bilety do Włoch za 1 zł'*, może wprowadzać konsumenta w błąd, ponieważ rzeczywisty koszt zakupu biletu lotniczego jest nawet kilkaset razy wyższy od kwoty podanej w reklamie. Taki sposób prezentowania cen przez przewoźnika może stanowić nieuczciwą, sprzeczną z dobrymi obyczajami praktykę, która może stwarzać u pasażera błędne przekonanie, co do faktycznych kosztów, które musi ponieść dokonując zakupu biletu.

Towarzyszące cenie promocyjnej zwroty takie jak: *„*ceny podano dla osoby dorosłej bez podatków, opłat lotniskowych i innych opłat"*, *„* bez opłat i podatków"* mogą wprowadzać konsumenta w błąd, ponieważ nie jest on informowany jakiego rodzaju i jakiej wysokości opłaty znajdują się pod pozycją: *'opłaty'* czy też *'inne opłaty'*.

Ponadto przewoźnicy nie zawsze określają w sposób czytelny i jednoznaczny warunki skorzystania z promocji, w szczególności nie wskazują: czasu obowiązywania promocji, tras objętych promocją oraz liczby dostępnych biletów promocyjnych.

5. Nieprawidłowości związane ze składaniem oraz rozpatrywaniem reklamacji

a) Brak dostępu do informacji umożliwiających kontakt z przewoźnikiem lotniczym

Zastrzeżenia UOKiK budzi brak łatwego, bezpośredniego i stałego dostępu konsumentów do informacji na stronach internetowych przewoźników lotniczych dotyczących: adresu siedziby usługodawcy, danych szczegółowych o usługodawcy, łącznie z jego adresem poczty elektronicznej, umożliwiających szybki kontakt oraz bezpośrednie i skuteczne porozumiewanie się.

Jako główny sposób kontaktowania się jeden z przewoźników zamieścił na stronie internetowej numery telefonów kontaktowych. Opłata za połączenie dla konsumentów z Polski jest opłatą za połączenie międzynarodowe, jednak nie są oni o tym informowani.

b) Zastrzeżenie, iż przewoźnik lotniczy akceptuje reklamacje zgłaszane tylko w języku angielskim

W toku kontroli ustalono, iż niektórzy przewoźnicy (nieposiadający siedziby ani też oddziału w Polsce) zastrzegają na polskojęzycznej stronie internetowej, że akceptują wyłącznie reklamacje zgłaszane przez konsumentów w języku angielskim, natomiast składane w języku polskim nie są rozpatrywane.

c) Zastrzeżenie, iż przewoźnik odpowiada na reklamacje dotyczące tylko określonych kwestii

Niektórzy przewoźnicy zastrzegają, iż będą odpowiadali na reklamacje jedynie gdy będą dotyczyły określonych problemów, np. uszkodzenia lub zaginięcia bagażu, opóźnienia i odwołania lotu. W ocenie UOKiK, powyższe zastrzeżenie w praktyce uniemożliwia konsumentom skuteczne złożenie reklamacji w sytuacji, gdy dotyczyłaby ona innych kwestii niż te wskazane w powyższej informacji. Przewoźnik zastrzega, iż w ogóle nie będzie udzielał na nie odpowiedzi.

6. Nieprawidłowości stwierdzone w trakcie kontroli ogólnych warunków umów przewozu pasażerów i bagażu pod kątem występowania niedozwolonych postanowień umownych

Wśród nieprawidłowości zakwestionowanych przez UOKiK można zaobserwować naruszenia powtarzające się u większości przewoźników. Można postawić tezę, iż cześć z ww. uchybień nie ma charakteru zamierzonego i jest wynikiem nieprecyzyjnego przetłumaczenia postanowień umownych na język polski albo nieprzystosowania tych postanowień do zmian w zakresie obowiązującego stanu prawnego.

We wzorcach umów wszystkich skontrolowanych przewoźników UOKiK stwierdził występowanie postanowień mogących nosić cechy klauzul abuzywnych.

Wykryte nieprawidłowości mają charakter przykładowy. Można je podzielić na następujące grupy:

Postanowienia wyłączające lub ograniczające odpowiedzialność przewoźnika za szkody na osobie

Przykład 1 (Scandinavian Airlines System (SAS); postanowienia podobne: Królewskie Linie Lotnicze KLM S.A., Deutsche Lufthansa S.A., Wizz Air Hungary Legikozlekedesi Kft)

W przypadku śmierci lub obrażeń Pasażera, Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód, których wartość przekracza 100 000 SDR na każdego Pasażera, jeżeli Przewoźnik udowodni, że szkoda ta nie powstała w wyniku zaniedbania lub innego umyślnego działania czy zaniechania ze strony Przewoźnika lub jego pracowników czy pośredników; lub szkoda ta powstała tylko i wyłącznie wskutek zaniedbania lub umyślnego działania lub zaniechania ze strony osób trzecich.

Uzasadnienie

Zgodnie z art. 21 ust 2 pkt a Konwencji o ujednoliceniu niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego (Konwencja montrealska) przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody ponad 100 000 SDR, jeśli udowodni, że szkoda nie została spowodowana niedbalstwem lub jego innym bezprawnym działaniem lub zaniechaniem. Pojęcie działania lub zaniechania bezprawnego jest szersze niż pojęcie działania lub zaniechania umyślnego. Przewoźnik mógłby więc zwolnić się od przedmiotowej odpowiedzialności dowodząc np. że szkoda spowodowana była co prawda działaniem bezprawnym, ale nie umyślnym.

Przykład 2 (Nowy Przewoźnik Sp. z o.o. (Centralwings), postanowienia podobne: Air France S.A.)

Przewoźnik nie odpowiada za ewentualne zranienie, zachorowanie lub inny uszczerbek na zdrowiu, ze śmiercią pasażera włącznie, a także za uszkodzenia bagażu, który Pasażer ma przy sobie, powstałe w wyniku przewozu, w przypadku gdy Pasażerowi ze względu na jego stan fizyczny, umysłowy lub wiek, grozi podczas lotu niebezpieczeństwo powstania uszczerbku na zdrowiu lub wystąpienia innej szkody.

Uzasadnienie

Postanowienie powyższe wyłącza odpowiedzialność przewoźnika z tytułu szkód na osobie lub szkód w bagażu nawet w przypadkach, gdy nie ma związku przyczynowo-skutkowego pomiędzy szkodą a stanem fizycznym, umysłowym lub wiekiem pasażera. Jeśli nawet predyspozycje psychofizyczne pasażera powodują wzrost ryzyka powstania uszczerbku na zdrowiu lub innej szkody, to nie można wykluczyć, że szkoda taka może powstać także z innych przyczyn, niezależnych od jego stanu psychicznego lub fizycznego np. nieumyślne uszkodzenie ciała pasażera spowodowane przez personel pokładowy.

Przykład 3 (Air France S.A.)

Wysokość kwoty za Szkodę podlegającą odszkodowaniu: (…) w ramach niniejszych postanowień Przewoźnik wypłaca Pasażerowi odszkodowanie tylko do uzyskanych przez niego kwot, zgodnie z systemem socjalnym, pod który podlega, i jedynie w przypadku Szkód podlegających odszkodowaniu.

Uzasadnienie

Postanowienie może ograniczać odpowiedzialność przewoźnika z tytułu szkód na osobie. Przewoźnik nie może z góry ustalać górnej granicy wypłacanych odszkodowań za szkody na osobie. Konwencja montrealska nie przewiduje bowiem takiego ograniczenia.

Postanowienia wyłączające lub ograniczające odpowiedzialność przewoźnika za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy

Przykład 1 (Polskie Linie Lotnicze LOT S.A.)

Przewoźnik odpowiada za niedotrzymanie umowy, niedbalstwo lub z innego tytułu w związku ze szkodą spowodowaną błędami lub pominięciami w rozkładach lotu lub w innych publikacjach o rozkładach, jak również w danych przekazanych przez pracowników, agentów i przedstawicieli przewoźnika o dniach i czasie przylotów i/lub odlotów oraz o wykonywaniu jakiegokolwiek lotu – ale tylko w przypadkach działania lub zaniechania przewoźnika z zamiarem spowodowania szkody lub lekkomyślnie i ze świadomością prawdopodobieństwa powstania szkody.

Uzasadnienie

Odpowiedzialność przewoźnika za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy ma charakter kontraktowy i powstaje niezależnie od tego, czy jego działaniu można przypisać winę. Przewoźnik tymczasem zastrzega, że w okolicznościach wymienionych w postanowieniu będzie odpowiadał tylko za działania zawinione („z zamiarem spowodowania szkody", „ze świadomością prawdopodobieństwa powstania szkody").

Przykład 2 (Nowy Przewoźnik Sp. z o.o. (Centralwings))

Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za straty, szkody lub inne wydatki powstałe w związku z odbiorem bagażu przez osobę nieuprawnioną.

Uzasadnienie

Przewoźnik, zobowiązując się do przewozu bagażu pasażera, działa jako przechowawca w rozumieniu art. 835-845 kodeksu cywilnego (k.c.). Obowiązek przechowywania rzeczy może być bowiem nie tylko następstwem zawarcia umowy przechowania *sensu stricte,* ale może wynikać także z innych umów, w szczególności umów o świadczenie usług, których kontrahent – choćby przejściowo przejmuje cudzą rzecz w swoje władztwo z jednoczesnym zobowiązaniem do jej zwrotu w stanie niepogorszonym (w tym przypadku umowy przewozu). Zgodnie z art. 835 k.c. istotą przechowania jest obciążający przechowawcę obowiązek pieczy nad rzeczą tj. czuwania i strzeżenia jej przed utratą lub jakąkolwiek szkodą. W opisywanym przypadku wskazane obowiązki ciążą na przewoźniku, który w ramach prowadzonej działalności przechowuje rzeczy oddane mu przez pasażerów.

Przykład 3 (Nowy Przewoźnik Sp. z o.o. (Centralwings), postanowienia podobne: Królewskie Linie Lotnicze KLM S.A.)

Przewoźnik może zwolnić się od odpowiedzialności wobec Pasażera za utratę lub uszkodzenie bagażu poprzez wykazanie, że nie ponosi on winy za powstanie szkody.

Uzasadnienie

Zgodnie z art. 17 ust. 2 Konwencji montrealskiej przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wynikłą w razie zniszczenia, utraty lub uszkodzenia przyjętego bagażu tylko wówczas i tylko w takim zakresie, w jakim szkoda powstała w wyniku wrodzonego defektu, jakości lub wady bagażu. W przypadku bagażu nieprzyjętego przewoźnik odpowiada, jeśli szkoda wynikła z jego błędu lub błędu jego pracowników lub agentów. Odpowiedzialność przewoźnika za bagaż przyjęty (rejestrowany, odprawiony) nie jest więc odpowiedzialnością opartą na zasadzie winy. Potwierdza to Załącznik do rozporządzenia (WE) nr 889/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 maja 2002 r. zmieniającego rozporządzenie Rady (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków lotniczych, który stanowi, że: „Przewoźnik lotniczy jest odpowiedzialny za zniszczenie, utratę lub uszkodzenie bagażu do wysokości 1.000 SDR (…). W przypadku bagażu odprawionego przewoźnik jest odpowiedzialny, nawet jeżeli nie zawinił, z wyjątkiem sytuacji, kiedy nadany bagaż był wadliwy."

Przykład 4 (SkyEurope Airlines a.s. S.A., postanowienia podobne: Wizz Air Hangary Legikozlekedesi Kft, Scandinavian Airlines System (SAS))

Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie bagażu spowodowane wskutek uszkodzenia sterczących lub wysuwanych części bagażu (kółka, rączki, pasy, uchwyty itp.).

Uzasadnienie

Postanowienie powyższe wyłącza odpowiedzialność przewoźnika za przedmiotowe szkody w każdym wypadku, tzn. niezależnie od okoliczności w jakich szkoda powstała (np. w skutek umyślnego działania przewoźnika). Należy zaznaczyć, iż zgodnie z art. 17 Konwencji montrealskiej przewoźnik nie będzie ponosił odpowiedzialności za bagaż tylko wówczas i w takim zakresie w jakim szkoda wynikła z wrodzonego defektu, jakości lub wady bagażu. Art. 20 tej konwencji stanowi zaś, że przewoźnik może uwolnić się od odpowiedzialności jeżeli udowodni, że szkoda została spowodowana przez (lub przyczyniło się do niej) niedbalstwo lub inne bezprawne działanie lub zaniechanie osoby domagającej się odszkodowania.

Przykład 5 (Królewskie Linie Lotnicze KLM S.A., postanowienia podobne: Scandinavian Airlines System (SAS))

W przypadku biletu elektronicznego, osoba nie jest uprawniona do przewozu na pokładzie samolotu, jeżeli nie przedstawi odpowiedniego dokumentu tożsamości oraz jeżeli na taką osobę nie został należycie wystawiony ważny bilet elektroniczny.

Uzasadnienie

Postanowienie powyższe przyznaje przewoźnikowi prawo odmowy przewozu w przypadku nienależytego wystawienia biletu elektronicznego. Należy zauważyć, że nieprawidłowe wystawienie biletu może nastąpić na skutek okoliczności leżących po stronie przewoźnika. Chodzić tu może nie tylko o prawidłowość zamieszczenia na bilecie informacji, które konsument może łatwo sprawdzić w momencie wystawiania biletu (np. imię, nazwisko), ale także o nieprawidłową formę wystawienia biletu bądź inne dane (np. numer biletu) obiektywnie niemożliwe dla niego do zweryfikowania. W takich przypadkach konsument nie może ponosić negatywnych konsekwencji nieprawidłowego wykonania umowy przez swojego kontrahenta.

Postanowienia uprawniające przewoźnika do jednostronnej zmiany umowy

Przykład 1 (Polskie Linie Lotnicze LOT S.A., postanowienia podobne: Air France S.A., Austrian Airlines S.A., Królewskie Linie Lotnicze KLM S.A., Deutsche Lufthansa S.A.)

Przewoźnik dołoży należytej staranności, aby wysłać pasażera i jego bagaż w odpowiednim czasie, zgodnie z obowiązującym w dniu podróży rozkładem. W razie konieczności przewoźnik ma prawo do zmiany typu samolotu lub zastąpienia swojego rejsu rejsem innego przewoźnika. Godziny odlotu i przylotu opublikowane w rozkładach mogą ulec zmianie i nie są objęte gwarancją oraz nie stanowią części umowy o przewóz. Rozkłady lotów mogą ulec zmianie bez uprzedzenia.

Uzasadnienie

Przewoźnik przyznaje sobie prawo do zmiany typu samolotu oraz zastąpienia swojego rejsu rejsem innego przewoźnika, zastrzegając, iż może to nastąpić „w razie konieczności". Zwrot ten jest na tyle nieprecyzyjny, że umożliwia przewoźnikowi dokonanie przedmiotowych zmian zarówno w przypadku zaistnienia okoliczności, na które nie miał wpływu (np. siła wyższa), ale także w sytuacjach całkowicie od niego zależnych. W konsekwencji, przewoźnik nabywa prawo do jednostronnej zmiany warunków umowy, co może naruszać w istotny sposób interesy konsumenta.

Ponadto należy wskazać, że termin należy do *essentialia negotii* zawieranej umowy. W związku z tym niedopuszczalnym jest zastrzeżenie, że godziny odlotu i przylotu nie stanowią części umowy o przewóz oraz wyłączenie odpowiedzialności przewoźnika za zmiany w rozkładzie. Należy zwrócić uwagę na fakt, iż zmiany takie mogą polegać nie tylko na opóźnieniu odlotu/przylotu, lecz także na np. wcześniejszym odlocie niż planowany. W takim wypadku konsument powinien być wyraźnie poinformowany o wszelkiej zmianie rozkładu.

Przykład 2 (Polskie Linie Lotnicze LOT S.A., postanowienia podobne: Air France S.A., Austrian Airlines S.A., Nowy Przewoźnik Sp. z o.o. (Centralwings), Królewskie Linie Lotnicze KLM S.A., Scandinavian Airlines System (SAS), SkyEurope Airlines a.s. S.A.)

Jakikolwiek podatek lub opłata obowiązujące w okresie podróży pasażera i nałożone przez władzę państwową lub inną władzę albo zarządzającego lotniskiem, dotyczące pasażera lub związane z korzystaniem przez niego z jakichkolwiek usług lub udogodnień albo związane z wystawieniem biletu, zostaną zapłacone przez pasażera niezależnie od opublikowanych taryf i opłat, o ile przepisy przewoźnika nie stanowią inaczej.

Uzasadnienie

Postanowienie tej treści umożliwia przewoźnikowi pobieranie od konsumenta dodatkowych opłat po zawarciu umowy przewozu. Konsument decydując się na skorzystanie z usług danego przewoźnika bierze pod uwagę m.in. koszty związane z zawarciem takiej umowy. Dlatego też przedsiębiorca powinien dochować należytej staranności, aby wszelkie informacje o koniecznych do uiszczenia podatkach i opłatach były przedstawione konsumentowi w momencie zawierania umowy. Wszelkie zmiany w zakresie przedmiotowych kosztów, następujące po jej zawarciu, traktować należy jako ryzyko prowadzenia działalności gospodarczej, co oznacza, że powinny one obciążać przewoźnika.

Postanowienia naruszające zasadę ekwiwalentności świadczeń stron umowy

Przykład (Nowy Przewoźnik Sp. z o.o. (Centralwings), postanowienia podobne: Wizz Air Hangary Legikozlekedesi Kft (Sp. z o.o.))

W razie wzrostu podatków, opłat i obciążeń do dnia zmiany Rezerwacji Pasażer zobowiązany jest zapłacić różnicę. Jeśli podatki, opłaty lub obciążenia są niższe niż były w dniu pierwotnego zakupu, Pasażerowi nie przysługuje zwrot różnicy tych kosztów.

Uzasadnienie

Zobowiązanie pasażera do zapłaty różnicy w cenie w przypadku wzrostu wymienionych w postanowieniu podatków, opłat i obciążeń wraz z jednoczesnym pozbawieniem go prawa do otrzymania odpowiedniej różnicy w cenie w przypadku obniżenia przedmiotowych świadczeń jest sprzeczne z zasadą ekwiwalentności świadczeń i w konsekwencji powoduje nierówne rozłożenie praw i obowiązków stron umowy.

Postanowienia uprawniające przewoźnika do dokonywania jednostronnej interpretacji umowy

Przykład 1 (Polskie Linie Lotnicze LOT S.A., postanowienia podobne: Królewskie Linie Lotnicze KLM S.A.)

Wszystkie zwroty podlegają przepisom prawnym państwa, w którym bilet został sprzedany i państwa, w którym zwrot jest dokonywany. Z tym zastrzeżeniem zwrot następuje w walucie płatności za bilet, ale według uznania przewoźnika może być również dokonany w innej walucie zgodnie z przepisami przewoźnika.

Uzasadnienie

Powyższe postanowienie wprowadza po stronie przewoźnika duży stopień dowolności w kwestii wyboru waluty, w jakiej zostanie dokonany zwrot ceny biletu. Istnieje w tym przypadku niebezpieczeństwo, że przewoźnik przy dokonywaniu zwrotu będzie wybierał walutę, której kurs jest aktualnie dla niego najkorzystniejszy. W konsekwencji może to prowadzić do dysproporcji pomiędzy zapłaconą przez konsumenta ceną za bilet, a kwotą jaką uzyskał on tytułem zwrotu.

Przykład 2 (Polskie Linie Lotnicze LOT S.A., postanowienia podobne: Austrian Airlines S.A., Nowy Przewoźnik Sp. z o.o. (Centralwings), Scandinavian Airlines System (SAS), SkyEurope Airlines a.s. S.A., Wizz Air Hangary Legikozlekedesi Kft (Sp. z o.o.))

W przypadku nieodebrania bagażu w rozsądnym czasie przewoźnik może pobrać opłatę za przechowanie. W przypadku nieodebrania bagażu w ciągu trzech (3) miesięcy od jego dostarczenia na miejsce przeznaczenia, Przewoźnik może go zlikwidować zgodnie ze swoimi przepisami i będzie zwolniony od odpowiedzialności względem Pasażera.

Uzasadnienie

Poprzez użycie nieostrego pojęcia „w rozsądnym czasie", pojawia się niebezpieczeństwo dowolnej interpretacji postanowienia. Ponadto niedopuszczalne jest zastrzeżenie możliwości zlikwidowania bagażu w przypadku jego nieodebrania w ciągu 3 miesięcy od dostarczenia. Przewoźnik może zabezpieczyć się przed tego typu postępowaniem klientów, jeżeli uprzedzi ich o możliwości nałożenia kosztów związanych z realizacją umowy przechowania lub jeżeli w wyniku nieodebrania bagażu odda go do depozytu sądowego. Przewoźnik nie może jednak zastrzec ewentualnego przeniesienia własności nieodebranego bagażu, gdyż takowe może

nastąpić jedynie po spełnieniu się przesłanek ustawowych (np. zasiedzenie). Na tej podstawie przedsiębiorca nie może dokonać kasacji towaru, gdyż stanowi to naruszenie prawa własności.

Postanowienia uzależniające odpowiedzialność przewoźnika od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności

Przykład (Scandinavian Airlines System (SAS))

Odpowiedzialność Przewoźnika jest uzależniona od przedstawienia przez Pasażera odpowiedniej dokumentacji, w tym, w stosownych przypadkach, udokumentowanego dowodu zakupu, zawierającego datę i cenę zakupu. W przypadku odpowiedzialności za Bagaż, odliczona zostanie amortyzacja.

Uzasadnienie

Uzależnienie odpowiedzialności przewoźnika od przedstawienia przez pasażera dowodu zakupu zniszczonej (zagubionej) rzeczy, zawierającego datę i cenę zakupu można uznać za rażące naruszenie interesów konsumenta. Bardzo często jest tak, że pasażer nie będzie mógł przedstawić takiego dowodu z przyczyn obiektywnych np. zagubioną rzecz dostał w prezencie. Pasażer powinien mieć więc możliwość udowodnienia własności i wartości takiej rzeczy w każdy inny sposób.

Postanowienia niejednoznaczne

Przykład 1 (Nowy Przewoźnik Sp. z o.o. (Centralwings))

Jeśli zgodnie z warunkami zastosowanej w Bilecie Taryfy Pasażer ma prawo do pełnego zwrotu, to kwota zwrotu będzie równa pełnej opłacie wynikającej z odpowiedniej tabeli.

Uzasadnienie

Postanowienie tej treści jest nielogiczne. Jeżeli pasażer ma prawo do otrzymania pełnego zwrotu to powinien dostać kwotę równą kwocie uiszczonej przewoźnikowi. Z powyższego postanowienia wynika zaś, że może to być inna kwota.

Przykład 2 (Scandinavian Airlines System (SAS))

Żadne z postanowień niniejszych Warunków przewozu nie powoduje odstępstw lub ograniczeń odpowiedzialności Przewoźnika w rozumieniu Konwencji lub obowiązujących przepisów prawa, o ile nie jest wyraźnie przewidziane inaczej.

Uzasadnienie

Z treści tego postanowienia może wynikać, że dopuszcza ono postanowienia ograniczające odpowiedzialność przewoźnika w stosunku do odpowiedzialności wynikającej z przepisów prawa (zwrot „o ile nie jest wyraźnie przewidziane inaczej”).

VI. WNIOSKI

UOKiK podjął działania w celu wyeliminowania nieprawidłowości, które zostały stwierdzone w toku kontroli, w zakresie przestrzegania praw konsumentów.

Do skontrolowanych przewoźników skierowano wezwania do zaprzestania stosowania praktyk, które mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Wobec przewoźników lotniczych mających siedzibę w Polsce, u których stwierdzono nieprawidłowości, wszczęto postępowania wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z usługami świadczonymi przez poszczególnych przewoźników w zakresie przewozu lotniczego nie doszło do naruszenia uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ponadto wezwano przewoźników do zmiany stosowanych postanowień w ogólnych warunkach przewozu osób i bagażu, które zdaniem UOKiK mogą stanowić niedozwolone postanowienia umowne.

Do przewoźników nieposiadających siedziby (oddziału) w Polsce, u których stwierdzono nieprawidłowości, UOKiK wystosował pisma z wezwaniem do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów. Zwrócono uwagę przewoźników na naruszenie przepisów polskich implementujących postanowienia Dyrektywy 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 8 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego w ramach rynku wewnętrznego (dyrektywa o handlu elektronicznym) oraz Dyrektywy Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich. Jednocześnie pisma te zostały przesłane do wiadomości Komisji Europejskiej – Dyrekcji Generalnej ds. Zdrowia i Ochrony Konsumentów (DG SANCO), a także do wiadomości organu w państwie siedziby przewoźnika, właściwego w zakresie ochrony zbiorowych interesów konsumentów.

Warto podkreślić, iż większość przewoźników zadeklarowała chęć współpracy i dobrowolnie dokonuje zmian w celu usunięcia stwierdzonych przez UOKiK nieprawidłowości.

Dają się zauważyć istotne zmiany na stronach internetowych przewoźników lotniczych przede wszystkim związane z dokonaniem tłumaczenia na język polski informacji stanowiących integralną część umów zawieranych przez pasażerów (ogólnych warunków przewozu, nazw poszczególnych składników cen biletu lotniczego, warunków taryf biletu lotniczego).

Już po pierwszym piśmie skierowanym do przewoźników lotniczych, większość z nich dokonała zmian na stronach internetowych, zamieszczając wskazane przez UOKiK informacje. Ze względu na to, iż zmiany na stronach internetowych wymagają podjęcia szeregu skomplikowanych działań, przewoźnicy lotniczy zadeklarowali, iż proces pełnego dostosowywania stron internetowych do stanu zgodnego z prawem konsumenckim wymaga dłuższego okresu (najprawdopodobniej kilku miesięcy).

W przeciwieństwie do dobrowolnego dokonywania zmian na stronach internetowych, dostosowanie się do oczekiwań UOKiK w zakresie informowania o cenach biletów lotniczych

budzi opór przewoźników. Zdaniem UOKiK, konsument powinien być informowany o całkowitym koszcie zakupu biletu lotniczego zarówno w reklamach, jak i na każdym etapie dokonywania rezerwacji biletu za pośrednictwem strony internetowej. Wynika to z prawa konsumenta do uzyskania rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Dotychczasowa praktyka, polegająca na podawaniu ceny za przelot bez uwzględnienia wszystkich dodatkowych kosztów jakie musi ponieść konsument dokonujący zakupu biletu lotniczego takich jak opłaty lotniskowe, paliwowe, prowizje za płatność kartą kredytową, uniemożliwia konsumentom porównanie cen poszczególnych przewoźników lotniczych.

Precyzyjne, przejrzyste i jednoznaczne informowanie konsumentów o całkowitej cenie biletu lotniczego, przyczyniłoby się do poprawy ochrony interesów konsumentów oraz powstania zdrowej konkurencji między przewoźnikami, a także umożliwiłoby konsumentom dokonanie racjonalnej oceny i porównanie cen biletów, a tym samym dokonanie świadomego wyboru.

Ponadto przewoźnicy powinni zawsze w sposób jednoznaczny określać warunki organizowanych promocji biletów lotniczych, w szczególności prezentować ceny biletów promocyjnych z uwzględnieniem wszystkich podatków oraz opłat dodatkowych, określać czas obowiązywania promocji, wskazać trasy objęte promocją oraz liczbę dostępnych biletów promocyjnych.

Opracowanie:
Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK