



KOMISJA EUROPEJSKA

PYTANIA I ODPOWIEDZI

PRAWA PASAŻERÓW I IMPREZY TURYSTYCZNE

Lipiec 2020 r.
(aktualizacja
wersji z maja
2020 r.)

1. Jakie prawa przysługują pasażerom/podróżnym w przypadku odwołania usług transportowych lub imprez turystycznych w związku z pandemią koronawirusa?

Prawa przysługujące pasażerom w przypadku odwołania podróży realizowanej poszczególnymi rodzajami transportu określono w [unijnych rozporządzeniach w sprawie praw pasażerów](#). W przypadku odwołania podróży przez przewoźnika pasażerom przysługuje prawo wyboru między zwrotem kosztu biletu a zmianą planu podróży. W obecnej sytuacji w zasadzie nie ma możliwości zmiany planu podróży, dlatego wybór dotyczy głównie różnych możliwych form zwrotu kosztów.

Zwrot pełnego kosztu biletu musi nastąpić w ciągu 7 dni od daty złożenia wniosku przez pasażera w przypadku transportu drogą lotniczą, morską i wodną śródlądową, w ciągu 14 dni od daty wystąpienia z ofertą lub wpłynięcia wniosku w przypadku transportu autobusowego i autokarowego oraz w ciągu miesiąca od daty złożenia wniosku przez pasażera w przypadku transportu kolejowego.

W [dyrektywie w sprawie imprez turystycznych¹](#) przewidziano prawa podróżnych w przypadku rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej przez podróżnego lub organizatora. Uczestnik odwołanej imprezy turystycznej ma prawo do pełnego zwrotu wszelkich płatności dokonanych z tytułu tej imprezy. Organizator imprezy turystycznej musi dokonać zwrotu w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy.

Zgodnie z rozporządzeniami w sprawie praw pasażerów oraz z dyrektywą w sprawie imprez turystycznych zwrot kosztów może nastąpić w formie pieniężnej lub w postaci bonu. Zwrot w postaci bonu może jednak mieć miejsce tylko wtedy, gdy pasażer lub podróżny wyrażą na to zgodę.

W marcu 2020 r. Komisja przyjęła [wytyczne interpretacyjne dotyczące przepisów UE w zakresie praw pasażerów w kontekście rozwoju sytuacji w związku z Covid-19](#), a także

¹ Więcej informacji na temat dyrektywy w sprawie imprez turystycznych można znaleźć na stronie: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_pl.htm

opublikowała [wskazówki dotyczące przepisów UE w zakresie imprez turystycznych w kontekście COVID-19](#) na [stronie internetowej Komisji poświęconej działaniom w kontekście koronawirusa](#).

Przysługujące pasażerom i podróżnym prawo do otrzymania zwrotu w formie pieniężnej potwierdzono również w [zaleceniu Komisji z dnia 13 maja 2020 r. w sprawie bonów oferowanych pasażerom i podróżnym jako alternatywa dla zwrotu pieniędzy za odwołane imprezy turystyczne i usługi transportowe w kontekście pandemii COVID-19](#).

2. Co może zrobić konsument, jeżeli nie zaoferowano mu zwrotu pieniędzy, lecz tylko bon?

Można wystąpić o zwrot pieniędzy. Biorąc jednak pod uwagę problemy związane z płynnością finansową przewoźników i organizatorów, można rozważyć przyjęcie bonu, jeżeli warunki są atrakcyjne (np. ochrona na wypadek niewypłacalności, zwrot równowartości bonu w formie pieniężnej po upływie określonego czasu itp.).

Pasażer, który uważa, że jego prawa nie są przestrzegane, ma kilka możliwości dochodzenia swoich roszczeń.

W przypadku odrębnego biletu (np. na lot) więcej informacji można znaleźć [tutaj](#)². Zob. również ogólne informacje na temat różnych form rozstrzygania sporów konsumenckich, które można znaleźć [tutaj](#).

[Europejskie Centra Konsumenckie](#) mogą również pomagać i doradzać pasażerom i podróżnym, którzy chcą rozstrzygnąć spór z przewoźnikiem lub organizatorem mającym siedzibę w innym kraju UE.

Pasażer może również dochodzić swoich praw za pośrednictwem krajowych organów egzekwowania prawa (zob. listę kontaktów [tutaj](#) i [tutaj](#)) właściwych w kwestii praw pasażerów i dyrektywy w sprawie imprez turystycznych lub – w ostateczności – przed sądami krajowymi.

Proszę zauważyć, że Komisja Europejska nie ma bezpośrednich uprawnień wykonawczych w stosunku do poszczególnych podmiotów w dziedzinie praw pasażerów i imprez turystycznych.

² Prawa pasażerów linii lotniczych: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_pl.htm#next-steps

Prawa pasażerów kolei: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_pl.htm#next-steps

Prawa pasażerów autobusów i autokarów: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_pl.htm#next-steps

Prawa pasażerów statków: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_pl.htm#next-steps

3. Niektóre państwa członkowskie przyjęły przepisy, które zobowiązują pasażera do przyjęcia bonu lub zaakceptowania odroczenia zwrotu pieniędzy. Co pasażer może zrobić w takiej sytuacji?

W kontekście epidemii COVID-19 niektóre państwa członkowskie przyjęły tymczasowe przepisy stanowiące odstępstwo od dyrektywy w sprawie imprez turystycznych lub rozporządzeń w sprawie praw pasażerów. 2 lipca 2020 r. Komisja Europejska wszczęła postępowania w sprawie uchybienia zobowiązaniom państwa członkowskiego przeciwko 10 państwom członkowskim, które przyjęły takie tymczasowe przepisy, zob. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pl/inf_20_1212 (pkt 4. Mobilność i transport: „Komisja wszczyna postępowanie w sprawie uchybienia zobowiązaniom państwa członkowskiego przeciwko Grecji i Włochom w związku z nieprzestrzeganiem unijnych przepisów chroniących prawa pasażerów”; oraz pkt 5. Wymiar sprawiedliwości: „Komisja wzywa dziesięć państw członkowskich do przestrzegania prawa Unii dotyczącego ochrony praw konsumentów i podróżnych”).

Celem tych postępowań jest zapewnienie ponownej zgodności przepisów krajowych z prawem Unii. W związku z tym Komisja nie wszczęła postępowań w sprawie uchybienia zobowiązaniom państwa członkowskiego przeciwko tym państwom członkowskim, w których tymczasowe odstępstwa od dyrektywy w sprawie imprez turystycznych wygasły lub zostały zmienione w momencie podejmowania przez Komisję decyzji w sprawie uchybień.

Aby uzyskać informacje o możliwości dochodzenia swoich praw i roszczeń, zob. odpowiedź na pytanie nr 2 powyżej. Dochodząc swoich praw przed sądem krajowym, pasażer lub podróżny powinni powołać się na możliwą niezgodność prawa krajowego z prawem Unii, a tym samym na brak stosowalności przepisów krajowych. Wreszcie, w prawie Unii zapisano również zasadę, zgodnie z którą państwa członkowskie są zobowiązane do naprawienia strat i szkód wyrządzonych jednostkom w wyniku naruszenia prawa Unii, za które mogą one ponosić odpowiedzialność (odpowiedzialność państwa).

4. Co powinien oferować bon?

Bony mogą stanowić realną alternatywę dla zwrotu kosztów anulowanej imprezy turystycznej lub odwołanych usług transportowych w kontekście pandemii koronawirusa. W [zaleceniu Komisji w sprawie bonów](#) określono najważniejsze cechy bonów stanowiących uczciwą propozycję dla konsumentów, jeśli oferuje się je zamiast zwrotu kosztów.

Bony powinny:

- **być objęte ochroną na wypadek niewypłacalności** – w przypadku gdy przewoźnik lub organizator staną się niewypłacalni, a bon nie został jeszcze wykorzystany, podróżny lub pasażer muszą otrzymać zwrot kosztów od gwaranta, który udziela ochrony na wypadek niewypłacalności przewoźnika/organizatora. System ochrony na wypadek niewypłacalności jest ustanawiany na szczeblu

krajowym przez sektor publiczny lub prywatny (może to być np. fundusz lub towarzystwo ubezpieczeniowe);

- **podlegać refundacji, jeżeli nie zostaną wykorzystane:** pasażerowie i podróżni powinni mieć prawo do zażądania zwrotu równowartości bonu w formie pieniężnej najpóźniej 12 miesięcy od daty wystawienia danego bonu i w dowolnym momencie po tej dacie, z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów dotyczących przedawnienia. Bony (lub pozostała kwota) powinny podlegać automatycznej refundacji najpóźniej 14 dni po upływie okresu ważności bonu, w przypadku gdy nie został on wykorzystany (lub został wykorzystany tylko częściowo).

Na przykład:

- (i) Bon o okresie ważności wynoszącym 12 miesięcy, w przypadku którego przewoźnik/organizator zastrzegł, że nie podlega on refundacji przed upływem 12 miesięcy: termin ważności bonu i okres, po którym bon podlega refundacji, pokrywają się.
- (ii) Bon o okresie ważności wynoszącym 24 miesiące: pasażerowie/podróźni mogą zwrócić się o zwrot równowartości bonu w formie pieniężnej już po 12 miesiącach. Jeżeli pasażerowie/podróźni nie wystąpią o zwrot równowartości bonu w formie pieniężnej i nie wykorzystają go, zwrot równowartości bonu powinien automatycznie nastąpić po upływie 24-miesięcznego okresu ważności bonu.

W zaleceniu w sprawie bonów określono również inne kluczowe elementy, które gwarantują większą elastyczność, obejmujące np.:

- **zakres usług**, na których zakup można wykorzystać bony;
- możliwość wykorzystania bonu w celu rezerwacji usług u innych podmiotów wchodzących w skład tej samej grupy przedsiębiorstw;
- **możliwość przeniesienia** bonów na innego pasażera/podróźnego bez dodatkowych kosztów;
- gwarancję, że kwota bonu wystarczy na zakup biletu na tej samej trasie co odwołana podróż, bez względu na ewentualny wzrost cen biletów.

Ważne: Bony powinny zawierać wskazanie okresu ich ważności oraz opis wszystkich związanych z nimi praw. Powinny być udostępniane na trwałym nośniku, np. za pośrednictwem poczty elektronicznej lub w formie papierowej.

5. Dlaczego pasażer lub podróżny miałby dobrowolnie wybrać bon zamiast zwrotu pieniędzy?

Bony mogą stanowić realną alternatywę dla zwrotu pieniędzy za odwołaną imprezę turystyczną lub usługę transportową w kontekście pandemii koronawirusa, pod warunkiem że są one objęte ochroną przed niewypłacalnością ich emitenta, podlegają refundacji i charakteryzują się pewnymi innymi cechami zwiększającymi ich elastyczność (zob. odpowiedź na pytanie nr 4 powyżej).

Należy zauważyć, że w przypadku niewypłacalności przewoźnika lub organizatora istnieje ryzyko, że wielu podróżnych i pasażerów nie otrzyma żadnego zwrotu, ponieważ ich

roszczenia wobec organizatorów i przewoźników nie są zabezpieczone. Dlatego też zabezpieczone bony mogłyby ostatecznie przyczynić się do skuteczniejszej ochrony interesów pasażerów i podróżnych, a jednocześnie pomóc złagodzić problemy związane z płynnością doświadczane przez przewoźników i organizatorów.

6. Jaką wartość ma zalecenie Komisji? Jakie ma ono skutki w kontekście obowiązujących przepisów UE?

Po pierwsze, w zaleceniu przypomniano przepisy obowiązujące na mocy odnośnego prawodawstwa UE. Jednocześnie w zaleceniu przyznano, że sektory transportu i podróży borykają się z niestabilną sytuacją finansową, która powstała w następstwie licznie odwoływanych podróży w związku z pandemią koronawirusa. W związku z tym w swoim zaleceniu Komisja proponuje, w jaki sposób można by podnieść atrakcyjność bonów – jako alternatywę dla zwrotu pieniędzy – aby zwiększyć ich akceptację przez pasażerów i podróżnych. Pomogłoby to złagodzić problemy przewoźników i organizatorów z płynnością i mogłoby ostatecznie prowadzić do skuteczniejszej ochrony interesów pasażerów i podróżnych. Należy jednak podkreślić, że zalecenie Komisji nie jest wiążące.

7. Czy pasażer, który zaakceptował już bon, ponieważ nie był świadomy swoich praw, może nadal domagać się zwrotu pieniędzy?

Postępowanie przewoźnika/organizatora, który nie zaoferował wyboru między zwrotem pieniędzy a bonem pasażerowi nieświadomemu przysługujących mu praw, stoi w sprzeczności z przepisami unijnych rozporządzeń w sprawie praw pasażerów czy też przepisami dyrektywy w sprawie imprez turystycznych. W prawie UE nie uregulowano jednak tego, co może zrobić pasażer, jeśli zaakceptował bon, ale nie został należycie poinformowany o przysługujących mu prawach. To, czy można na przykład zakwestionować swoją zgodę, zależy od krajowego prawa umów.

W każdym przypadku możliwe jest złożenie skargi do właściwego organu krajowego, który może następnie zwrócić się do przewoźnika/organizatora z prośbą o wyjaśnienie sprawy (zob. odpowiedź na pytanie nr 2 powyżej).

8. Po odwołaniu lotu przewoźnik przekazał mi tylko bon. Czy mogę wykorzystać ten bon na lot do innego miejsca?

Komisja zaleca, aby dobrowolne bony zapewniały pasażerom m.in. odpowiednią elastyczność, jeśli chodzi o zakres usług, które można za nie nabyć. Zob. również odpowiedź na pytanie nr 4.

9. Czy zalecenie Komisji w sprawie bonów ma również zastosowanie, jeżeli zarezerwowano rejs wycieczkowy?

Tak, rejsy wycieczkowe podlegają unijnym przepisom dotyczącym imprez turystycznych oraz praw pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową.

10. Nie chcę już udawać się w podróż i chcę anulować bilet/rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej. Czy mogę uzyskać zwrot kosztów od przewoźnika/organizatora lub zmienić rodzaj świadczenia?

Unijne rozporządzenia w sprawie praw pasażerów nie regulują sytuacji, w których pasażerowie nie mogą podróżować lub chcą zrezygnować z podróży z własnej inicjatywy. To, czy w takich przypadkach pasażer otrzyma zwrot kosztów, będzie zależało od rodzaju biletu (tzn. tego, czy podlega on refundacji, czy możliwa jest zmiana rezerwacji itp.), jak określono w regulaminie przewoźnika.

Należy zauważyć, że różne linie lotnicze oferują bony pasażerom, którzy w związku z pandemią koronawirusa nie chcą (lub nie mogą) już podróżować. Pasażerowie mogą wykorzystać te bony do opłacenia podróży, która musi odbyć się w terminie określonym przez przewoźnika, stosownie do regulaminu przewoźnika przyjętego w odniesieniu do takich bonów.

Dyrektywa w sprawie imprez turystycznych stanowi, że podróżni mają prawo do rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem danej imprezy, bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie w przypadku nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które to okoliczności w znaczącym stopniu wpływają na realizację imprezy turystycznej lub na przewóz pasażerów do miejsca docelowego. W celu uzyskania dalszych informacji zob. [wskazówki dotyczące przepisów UE w zakresie imprez turystycznych w kontekście COVID-19](#).

Jeżeli warunki określone powyżej nie są spełnione (tzn. nie występują nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które to okoliczności w znaczącym stopniu wpływają na realizację imprezy turystycznej lub na przewóz pasażerów do miejsca docelowego), podróżni w dalszym ciągu mają prawo rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej przed wyjazdem, ale będą musieli uiścić opłatę za rozwiązanie umowy. Pod pewnymi warunkami podróżni mogą również przenieść swoją umowę o udział w imprezie turystycznej na innego podróżnego, pod warunkiem pokrycia kosztów wynikających z takiego przeniesienia. Najlepszym rozwiązaniem jest kontakt z biurem podróży lub organizatorem.

11. Pasażer zgłosił się do odprawy w odpowiednim czasie, lecz linia lotnicza odmówiła mu przyjęcia na pokład z przyczyn związanych ze zdrowiem. Jakie prawa przysługują pasażerowi w takiej sytuacji?

Pasażerowie, którym linia lotnicza odmówiła przyjęcia na pokład wbrew ich woli, mimo że zgłosili się na czas do odprawy, przysługuje prawo do odszkodowania, prawo wyboru między zwrotem kosztów a zmianą planu podróży, a także prawo do opieki.

Na mocy unijnych przepisów prawa te nie przysługują jednak pasażerom, jeżeli odmówiono im przyjęcia na pokład z uzasadnionych powodów związanych ze zdrowiem, bezpieczeństwem lub ochroną, lub niewłaściwymi dokumentami podróźnymi. To, czy w tym przypadku pasażer będzie mógł mimo wszystko skorzystać z części lub całości wspomnianych praw, będzie zależało od rodzaju biletu zgodnie z regulaminem linii lotniczej.

[Niedawny wyrok Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej](#) potwierdził, że sprzeczne z celem rozporządzenia (WE) nr 261/2004 w sprawie praw pasażerów linii lotniczych byłoby przyznanie danemu przewoźnikowi lotniczemu uprawnienia do podjęcia jednostronnej i ostatecznej decyzji, że w danym przypadku odmowa jest racjonalnie uzasadniona, a w konsekwencji pozbawienie danych pasażerów ochrony, z jakiej powinni oni korzystać na podstawie tego rozporządzenia.

Z powyższego orzeczenia wynika, że linia lotnicza musi dochować odpowiedniego stopnia staranności przy podejmowaniu decyzji o tym, czy pasażerowi należy odmówić przyjęcia na pokład. Jeżeli nie istnieją uzasadnione podstawy do odmowy przyjęcia na pokład, pasażer zawsze zachowuje prawo do odszkodowania, prawo wyboru między zwrotem kosztów a zmianą planu podróży, a także prawo do opieki, ponieważ praw tych nie można ograniczyć ani uchylić, co potwierdzono w art. 15 rozporządzenia (WE) nr 261/2004.

12. Pasażerowi odmówiono dostępu do węzła transportowego (lotniska, dworca kolejowego, terminala portowego, terminala autobusowego), powołując się na względy zdrowia publicznego, i w związku z tym nie mógł kontynuować swojej podróży. Czy może ubiegać się o zwrot kosztów biletu?

Unijne rozporządzenia w sprawie praw pasażerów nie regulują sytuacji, w których pasażerowie nie mogą podróżować, gdyż odmówiono im dostępu do węzła transportowego. To, czy w takich przypadkach pasażer otrzyma zwrot kosztów, będzie zależało od rodzaju biletu (tzn. tego, czy podlega on refundacji, czy możliwa jest zmiana rezerwacji itp.), jak określono w regulaminie przewoźnika.

13. Nie mogę skontaktować się z przewoźnikiem, wszystkie linie telefoniczne są zajęte i nikt nie odpowiada na moje maile. Co mogę zrobić?

Biorąc pod uwagę trudną sytuację, w jakiej znajdują się przewoźnicy, mogą oni potrzebować więcej czasu, aby obsłużyć wszystkich pasażerów. Niektórzy przewoźnicy wprowadzają obecnie nowe systemy online, które mają pomagać pasażerom.

Zalecamy jednak, aby pasażerowie korzystali z różnych sposobów kontaktu z przewoźnikami (telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub mediów społecznościowych).

Pasażerowie mogą również zwrócić się do lokalnego Europejskiego Centrum Konsumentckiego o poradę lub skorzystać z różnych mechanizmów, o których wspomniano w odpowiedzi na pytanie nr 2 powyżej.

14. Ponieważ odpowiedź udzielona przez przewoźnika mnie nie zadowoliła, złożyłem(-am) skargę do krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów. Minęło kilka tygodni, a odpowiedź jeszcze nie nadeszła. Co mogę zrobić?

Unijne rozporządzenia w sprawie praw pasażerów są egzekwowane na szczeblu krajowym przez wyznaczony w tym celu krajowy organ, który jest odpowiedzialny za monitorowanie i egzekwowanie stosowania rozporządzenia przez przewoźników.

Krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów powinien przekazać skarżącemu niewiążącą prawnie opinię na temat sposobu dalszego postępowania.

Pasażerowie zazwyczaj mogą oczekiwać odpowiedzi ze strony tego organu w terminie 3–6 miesięcy. Czas trwania dochodzenia może się różnić w zależności od złożoności sprawy oraz stopnia współpracy przewoźnika. Należy zauważyć, że krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów mogą być obecnie bardziej obłożone pracą.

15. Bilet został kupiony u pośrednika internetowego. Czy to przewoźnik czy też pośrednik musi zwrócić pieniądze lub zaproponować bon?

Na mocy unijnych rozporządzeń w sprawie praw pasażerów to przewoźnik realizujący przewóz ma wypełnić zobowiązania wobec pasażera. W przypadku podróży drogą lotniczą jest to albo przewoźnik lotniczy, u którego pasażer zarezerwował lot (tj. zawarł umowę przewozu), albo inny przewoźnik, który wykonuje lot w imieniu tego przewoźnika, z którym pasażer zawarł umowę.

Unijne rozporządzenia w sprawie praw pasażerów nie regulują działalności pośredników ani innych podmiotów, za których pośrednictwem pasażer mógł nabyć bilet. Dlatego też kwestię tego, w jaki sposób pasażer może dochodzić swoich praw od takiego pośrednika, należy rozstrzygnąć poprzez odwołanie się do regulaminu danego pośrednika. Biorąc pod

uwagę dużą różnorodność pośredników, agentów, platform rezerwacyjnych i innych podmiotów pośredniczących w sprzedaży biletów, nie można udzielić uniwersalnej odpowiedzi.