

Ogłoszenie informacyjne dla pasażerów lotniczych

Ogłoszenie informacyjne dotyczące stosownych przepisów unijnych w zakresie ochrony konsumentów, marketingu oraz ochrony danych, mających zastosowanie do działań agencji ds. roszczeń w związku z rozporządzeniem 261/2004 w sprawie praw pasażerów lotniczych

Celem niniejszego ogłoszenia informacyjnego jest dostarczenie pasażerom informacji na temat unijnych ram prawnych mających zastosowanie do działań agencji ds. roszczeń w zakresie praw pasażerów korzystających z transportu lotniczego.

Na potrzeby poniższego tekstu agencja ds. roszczeń oznacza podmiot gospodarczy, który oferuje obywatelom usługi zarządzania roszczeniami o odszkodowanie na podstawie rozporządzenia (WE) nr 261/2004¹ („rozporządzenie”). Prawnicy/adwokaci pełniący funkcję agencji ds. roszczeń są również objęci niniejszym ogłoszeniem.

Pasażerowie powinni zawsze próbować skontaktować się z przewoźnikiem wykonującym dany lot, zanim rozważą inne środki dochodzenia roszczeń na podstawie przysługujących im praw. Pasażerom przypomina się, że zgodnie z art. 16 rozporządzenia krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów odpowiadają jako organy publiczne za egzekwowanie przestrzegania przepisów rozporządzenia ogółem, oraz że procedury pozasądowego rozstrzygania sporów² (ang. Alternative Dispute Resolution, ADR) mogą również doprowadzić do osiągnięcia wzajemnie zadowolającego rozwiązania sporów między pasażerami a przewoźnikami lotniczymi na gruncie prawa prywatnego. W obowiązującym prawie UE przewidziano oba powyższe rodzaje procedur, pasażerowie mogą więc korzystać z nich w celu zapewnienia, by ich prawa były szanowane oraz by otrzymali oni należne im odszkodowanie.

Jak wspomniano w sekcji 7.1 Wytocznych interpretacyjnych Komisji dotyczących rozporządzenia (WE) nr 261/2004³, pasażer ma prawo zdecydować, czy chce być

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 rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz.U. L 46 z 17.2.2004, s. 1).

² Pasażerowie zamieszkujący w UE mogą przedłożyć do rozstrzygnięcia w ramach ADR swoje spory dotyczące zobowiązań umownych z przewoźnikiem lotniczym działającym na terytorium UE i uczestniczącym w systemie ADR. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE 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 (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 63).

³ ZAWIADOMIENIE KOMISJI Wytoczne interpretacyjne dotyczące rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów

reprezentowany przez inną osobę lub podmiot. Komisji zgłoszono jednak pewną liczbę skarg, w których zarzucono niektórym agencjom ds. roszczeń niewłaściwe praktyki i działania.

W pierwszej kolejności ewentualne naruszenia stosownych przepisów są oceniane przez właściwe organy krajowe, na zasadzie indywidualnego rozpatrywania każdej sprawy, z uwzględnieniem wszystkich istotnych jej okoliczności. Obowiązkiem Komisji jest zapewnienie, by państwa członkowskie nadzorowały działalność zainteresowanych stron, w tym agencji ds. roszczeń, w celu sprawdzenia, czy prowadzone przez nie działania są zgodne z mającymi zastosowanie przepisami unijnymi dotyczącymi ochrony konsumentów, marketingu i ochrony danych⁴.

Aby zapewnić pasażerom ochronę i pomóc im w podejmowaniu świadomych decyzji w kwestii dochodzenia praw do odszkodowania na podstawie rozporządzenia, Komisja pragnie zwrócić uwagę na kilka wymienionych w załączonej nocie kluczowych obowiązków prawnych, które ciążyą na agencjach ds. roszczeń i na które pasażerowie powinni zwrócić szczególną uwagę.

Niniejsze ogłoszenie pozostaje bez uszczerbku dla innych obowiązków nałożonych na agencje ds. roszczeń, wynikających z prawa krajowego.

1 – Agencje ds. roszczeń muszą wyraźnie podawać cenę swoich usług, tj. przedstawiać na stronie internetowej cenę początkową, która obejmuje wszystkie mające zastosowanie opłaty.

Zgodnie z unijnymi przepisami w zakresie praw konsumentów i marketingu przedsiębiorcy mogą swobodnie ustalać ceny swoich produktów, pod warunkiem że odpowiednio informują

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 zmienionego rozporządzeniem (WE) nr 889/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady (2016/C 214/04), 15.6.2016. (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615%2801%29&from=PL>)

⁴ 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, dyrektywy 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).

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).

Dyrektywa 2006/114/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 grudnia 2006 r. dotycząca reklamy wprowadzającej w błąd i reklamy porównawczej (wersja ujednolicona) (Dz.U. L 376 z 27.12.2006, s. 21), dyrektywa 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych (Dz.U. L 281 z 23.11.1995, s. 31), dyrektywa 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 lipca 2002 r. dotycząca przetwarzania danych osobowych i ochrony prywatności w sektorze łączności elektronicznej (Dz.U. L 201 z 31.7.2002, s. 37) oraz rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.U. L 119 z 4.5.2016, s. 1).

konsumentów o całkowitych kosztach i sposobie, w jaki koszty te zostały obliczone.

Informacja o cenie powinna być umieszczona w wyeksponowanym miejscu, a okres obowiązywania umowy i okres trwania zobowiązań konsumenta muszą być podane w jasny i widoczny sposób oraz nie mogą wprowadzać w błąd; przedsiębiorcy muszą wyraźnie określać całkowitą (lub końcową) cenę (wraz z podatkami). Naruszenia tych przepisów mogą zostać uznane na podstawie prawa UE za nieuczciwe praktyki, pod warunkiem istnienia prawdopodobieństwa, że praktyki te doprowadzą przeciętnego konsumenta do podjęcia decyzji dotyczącej transakcji, której inaczej by nie podjął.

W przypadku reklamy przedsiębiorstw skierowanej do innych przedsiębiorstw, na przykład w przypadku agencji ds. roszczeń reklamujących swoje usługi dla przedsiębiorstw (pasażerów podróżujących w celach zawodowych), każda reklama, która w jakikolwiek sposób, w tym poprzez swoją formę, może wprowadzać w błąd osoby, do których jest skierowana, zniekształcić ich zachowanie gospodarcze lub w konsekwencji przynieść szkodę interesom konkurentów, jest zabroniona.

2 – Agencje ds. roszczeń muszą być w stanie okazać jasno sformułowane pełnomocnictwo.

Jak wynika z ogólnej zasady prawa, każdy pasażer ma prawo zdecydować, czy chce być reprezentowany przed sądem lub w postępowaniu przygotowawczym w sprawach cywilnych przez inną osobę lub podmiot zgodnie z mającymi zastosowanie przepisami krajowymi. Jeżeli złożono taki wniosek, agencje ds. roszczeń powinny przedstawić podpisany dokument pełnomocnictwa wraz z kopią dowodu tożsamości lub paszportu (do celów weryfikacji podpisu).

3 – Agencje ds. roszczeń nie powinny uciekać się do uporczywego, niechcianego marketingu przez telefon.

Uporczywy, niechciany telemarketing może zostać zaliczony do jednej z 31 praktyk na tzw. czarnej liście praktyk zawartej w dyrektywie o nieuczciwych praktykach handlowych (a mianowicie do praktyk uznawanych za nieuczciwe we **wszelkich okolicznościach**, bez konieczności oceny konkretnego przypadku na podstawie innych przepisów dyrektywy). W szczególności zgodnie z pkt 26 załącznika I do wspomnianej dyrektywy zakazane jest „uporczywe i niechciane namawianie do zakupu produktów przez telefon, faks, pocztę elektroniczną lub inne środki komunikacji na odległość, z wyjątkiem przypadków egzekwowania zobowiązań umownych, w zakresie uzasadnionym przez prawo krajowe”.

Ponadto w art. 13 dyrektywy o prywatności i łączności elektronicznej określono wymóg uzyskania uprzedniej zgody na używanie automatycznych urządzeń wywołujących, faksów i poczty elektronicznej do celów marketingu bezpośredniego. Telefoniczne połączenia głosowe do celów marketingu bezpośredniego nie są dozwolone bez uzyskania zgody zainteresowanych abonentów bądź użytkowników lub w odniesieniu do abonentów bądź użytkowników, którzy nie życzą sobie otrzymywania takich informacji. Ustawodawca krajowy dokonuje wyboru między tymi opcjami i ustanawia odnośne przepisy krajowe, uwzględniając fakt, że obie opcje

muszą być bezpłatne dla abonenta lub użytkownika.

4 – Przesyłanie danych osobowych.

Sprzedawcy biletów, organizatorzy wyjazdów, biura podróży (w tym internetowe biura podróży) i wszelkie osoby trzecie mające dostęp do danych pasażerów, a niebędące stroną umowy przewozu, nie powinny przekazywać danych osobowych agencji ds. roszczeń, chyba że mają do tego prawo na mocy obowiązującego prawa lub uzyskały indywidualną zgodę pasażera, którego to dotyczy.

Sprzedawcy biletów, organizatorzy wyjazdów, biura podróży (w tym internetowe biura podróży) i wszelkie osoby trzecie przetwarzające dane osobowe w UE muszą przestrzegać unijnych przepisów dotyczących ochrony danych. Oznacza to, że dane osobowe są gromadzone „w konkretnych, wyraźnych i prawnie uzasadnionych celach” oraz że dane osobowe nie mogą być „przetwarzane dalej w sposób niezgodny z tymi celami”. Osoby lub organizacje, które gromadzą dane osobowe i zarządzają nimi, muszą chronić je przed niewłaściwym wykorzystaniem i przestrzegać gwarantowanych przepisami UE praw osób fizycznych w odniesieniu do ich danych osobowych.