PRAWA PASAŻERÓW

W tej nocie przybliżamy prawa pasażerów w UE – wspólne przepisy chroniące podróżnych w transporcie lotniczym, kolejowym, morskim, autobusowym i autokarowym w całej UE. Omawiamy podstawowe prawa (do informacji, pomocy, odszkodowania i równego dostępu dla pasażerów o ograniczonej możliwości poruszania się) w odniesieniu do każdego rodzaju transportu. Przedstawiamy bieżące zmiany legislacyjne, m.in. wnioski dotyczące podróży multimodalnych i egzekwowania przepisów, oraz wyjaśniamy rolę Parlamentu w kształtowaniu i wzmacnianiu ochrony pasażerów.

PODSTAWA PRAWNA

— Artykuł 91 ust. 1 i art. 100 ust. 2 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE).

CELE

UE jest jedynym regionem na świecie, w którym pasażerowie podróżujący samolotem, koleją, statkiem lub autobusem mogą liczyć na kompleksową ochronę swoich praw. W ostatnich dziesięcioleciach podróże po Europie zyskały na popularności, a UE wprowadziła wspólne przepisy, które chronią pasażerów i ograniczają rozbieżności między przepisami krajowymi. Prawa te opierają się na trzech głównych zasadach: równym traktowaniu bez dyskryminacji, jasnych i terminowych informacjach oraz w razie potrzeby odpowiedniej pomocy. Prawodawstwo UE dotyczące praw pasażerów ma zapewniać pasażerom minimalny, jednolity poziom ochrony niezależnie od wybranego środka transportu. Ma to ułatwić mobilność i zachęcać do korzystania z transportu publicznego.

WYNIKI

W ostatnich latach Unia stopniowo wprowadzała przepisy, które mają chronić pasażerów niezależnie od wybranego środka transportu. Opracowano je na podstawie wcześniejszych przepisów o ochronie konsumentów[1] i wakacjach zorganizowanych[2], a także odpowiednich konwencji międzynarodowych[3], Karty praw podstawowych Unii Europejskiej oraz stosownych przepisów krajowych. Stosowanie tych przepisów

[1]W tym dyrektywa 93/13/EWG w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich, dyrektywa 2005/29/WE dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym, rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 w sprawie współpracy w zakresie ochrony konsumentów oraz dyrektywa 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów.

[2]Dyrektywa 90/314/EWG w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek. 1 lipca 2018 r. akt ten (oraz odpowiednie przepisy rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2011/83/UE) zastąpiono nową dyrektywą, która uwzględnia dominującą obecnie rolę internetu w sprzedaży wakacji zorganizowanych (dyrektywa (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r.).

[3]Przepisy dotyczące odpowiedzialności przewoźników w razie wypadku dostosowano do odpowiednich konwencji międzynarodowych: konwencji montrealskiej dotyczącej transportu lotniczego (transponowanej do prawa UE i rozszerzonej o loty krajowe rozporządzeniem (WE) nr 889/2002); konwencji ateńskiej dotyczącej transportu morskiego (odpowiednie przepisy transponowane do prawa UE i rozszerzone o transport krajowy rozporządzeniem (WE) nr 392/2009); Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami (odpowiednie przepisy transponowane do prawa UE i rozszerzone o transport krajowy rozporządzeniem (WE) nr 1371/2007). W przypadkach nieuregulowanych tymi konwencjami lub ich transpozycją do prawa UE stosuje się odpowiednie przepisy prawa krajowego (transport autobusowy lub autokarowy oraz transport wodami śródlądowymi).

okazuje się jednak trudne, a spory sądowe są częste. Zasadniczą rolę w ich interpretowaniu odgrywa Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE).

W przepisach tych wprowadzono pakiet praw podstawowych wspólnych dla wszystkich środków transportu, takie jak niedyskryminacja, szczególna ochrona osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się[4], informowanie pasażerów, krajowe organy wykonawcze i system rozpatrywania skarg.

A. Transport lotniczy: rozporządzenie z 2004 r. w sprawie praw pasażerów linii lotniczych (rozporządzenie (WE) nr 261/2004) oraz rozporządzenie z 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (rozporządzenie (WE) nr 1107/2006).

Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 jest źródłem wielu sporów, a jego zakres uszczegółowiono w szeregu orzeczeń[5].

Odmowa przyjęcia na pokład[6]:

— Przewoźnik musi najpierw poszukać ochotników gotowych zrzec się swojej rezerwacji, którym w zamian proponuje: (i) swobodnie wynegocjowane odszkodowanie oraz (ii) wybór między zwrotem kosztów w ciągu siedmiu dni (oraz, w razie potrzeby, bezpłatnym lotem do miejsca rozpoczęcia podróży) a zmianą trasy lub jak najszybszym kontynuowaniem podróży lub jej kontynuowaniem we wspólnie uzgodnionym późniejszym terminie.

— Pasażerom, którym odmówiono przyjęcia na pokład wbrew ich woli, należy zaoferować: (i) pomoc (posiłek, możliwość rozmowy telefonicznej, w razie potrzeby nocleg), (ii) wybór między zwrotem kosztów w ciągu siedmiu dni (oraz, w razie potrzeby, bezpłatnym lotem do miejsca rozpoczęcia podróży) a zmianą trasy lub jak najszybszym kontynuowaniem podróży lub jej kontynuowaniem we wspólnie uzgodnionym późniejszym terminie, a także (iii) natychmiastowe odszkodowanie wyliczone w następujący sposób:

Loty ≤ 1 500 km	Loty 1 500–3 500 km Loty w UE ≥ 1 500 km	Loty ≥ 3 500 km
250 EUR (125 EUR w przypadku zmiany trasy i opóźnienia w miejscu docelowym mniejszego niż dwie godziny)	400 EUR (200 EUR w przypadku zmiany trasy i opóźnienia w miejscu docelowym mniejszego niż trzy godziny)	600 EUR (300 EUR w przypadku zmiany trasy i opóźnienia w miejscu docelowym mniejszego niż cztery godziny)

Odwołanie lotu:

[4]Na przykład pasażerom tym przysługuje odpowiednia pomoc bez dodatkowych opłat, pod warunkiem wcześniejszego poinformowania przewoźnika.
[5]W marcu 2013 r. Komisja zaproponowała wyjaśnienie tych przepisów (w szczególności uściślenie definicji „okoliczności nadzwyczajnych"), aby ułatwić ich stosowanie. Wniosek ten jest nadal przedmiotem dyskusji i został rozpatrzony przez Parlament w pierwszym czytaniu 5 lutego 2014 r. (Dz.U. C 93 z 24.3.2017, s. 336). W międzyczasie 10 czerwca 2016 r. Komisja przyjęła wykładnię obowiązujących przepisów na podstawie orzecznictwa.
[6]„Odmowa przyjęcia na pokład" oznacza odmowę przewozu pasażerów danym lotem, pomimo że stawili się oni do wejścia na pokład zgodnie z warunkami określonymi w art. 3 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 261/2004, chyba że odmowa przyjęcia na pokład jest racjonalnie uzasadniona, w szczególności przyczynami związanymi ze zdrowiem, wymogami bezpieczeństwa lub ochrony albo niewłaściwymi dokumentami podróży.

— pomoc (posiłek, możliwość rozmowy telefonicznej, w razie potrzeby nocleg)[7];

— wybór między (i) zwrotem kosztów w ciągu siedmiu dni (oraz, w razie potrzeby, bezpłatnym lotem do miejsca rozpoczęcia podróży) a (ii) zmianą trasy lub jak najszybszym kontynuowaniem podróży (lub jej kontynuowaniem we wspólnie uzgodnionym późniejszym terminie);

— natychmiastowe odszkodowanie jak w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, chyba że pasażera wcześniej poinformowano o odwołaniu lotu[8] albo zaistniały okoliczności nadzwyczajne[9].

Opóźnienia:

Poniższe prawa pasażerów odnoszą się do lotów opóźnionych o co najmniej (i) dwie godziny w przypadku tras o długości do 1 500 km, (ii) trzy godziny w przypadku tras o długości od 1 500 km do 3 500 km i lotów w UE na trasach o długości powyżej 1 500 km oraz (iii) cztery godziny w przypadku tras o długości powyżej 3 500 km.

— pomoc (posiłek, możliwość rozmowy telefonicznej, w razie potrzeby nocleg);

— w przypadku opóźnienia o co najmniej trzy godziny pasażerowi przysługuje zwrot kosztów biletu w ciągu siedmiu dni (a także, w razie potrzeby, bezpłatny lot do miejsca rozpoczęcia podróży) oraz odszkodowanie jak w przypadku odwołania lotu[10].

— TSUE zinterpretował i rozszerzył prawo do odszkodowania na opóźnienia wynoszące co najmniej trzy godziny w wyroku z 2009 r. w sprawie Sturgeon przeciwko Condor Flugdienst GmbH.

Przeniesienie do wyższej lub niższej klasy taryfowej:

— przewoźnik nie może żądać żadnej dodatkowej opłaty, jeśli przenosi pasażera do wyższej klasy taryfowej;

— w przypadku przeniesienia do niższej klasy taryfowej przewoźnik zwraca pasażerowi w terminie siedmiu dni: (i) 30 % ceny biletu w przypadku tras o długości do 1 500 km, (ii) 50 % w przypadku tras o długości od 1 500 km do 3 500 km i lotów wewnątrz UE na trasach o długości powyżej 1 500 km lub (iii) 75 % w przypadku tras o długości powyżej 3 500 km.

Osoby z niepełnosprawnościami i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się:

Pasażerom z niepełnosprawnościami i pasażerom o ograniczonej możliwości poruszania się oraz towarzyszącym im osobom zawsze przysługuje pierwszeństwo przy wchodzeniu na pokład samolotu. W przypadku odmowy przyjęcia na pokład, a także w przypadku odwołania lub opóźnienia lotu, niezależnie od czasu trwania opóźnienia, pasażerom tym zawsze oferuje się pomoc (posiłek, możliwość rozmowy telefonicznej, w razie potrzeby nocleg).

---

[7]Zgodnie z orzecznictwem TSUE pomoc ta przysługuje niezależnie od przyczyny odwołania lotu, bez żadnego ograniczenia czasowego i finansowego innego niż wydatki faktycznie poniesione przez pasażera.
[8]Co najmniej dwa tygodnie przed datą wylotu. Termin ten może zostać skrócony w przypadku zmiany trasy.
[9]Ograniczone w orzecznictwie TSUE do przypadków działania siły wyższej.
[10]TSUE traktuje pasażerów lotów opóźnionych o więcej niż trzy godziny na równi z pasażerami, których lot został odwołany. Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 przewidywało jedynie możliwość zwrotu kosztów w przypadku opóźnień powyżej pięciu godzin.

W marcu 2013 r. Komisja przedstawiła wniosek zmieniający rozporządzenie (WE) nr 261/2004 z myślą o dalszej poprawie egzekwowania przepisów UE dzięki wyjaśnieniu kluczowych zasad i domyślnych praw pasażerów, które w przeszłości były przedmiotem wielu sporów między przewoźnikami lotniczymi a pasażerami. Parlament przyjął swoje stanowisko w pierwszym czytaniu 5 lutego 2014 r. W Radzie wniosek dotyczący praw pasażerów linii lotniczych utknął w martwym punkcie w 2015 r., a postępy były jeszcze bardziej utrudnione ze względu na pandemię COVID-19. 5 grudnia 2024 r. Rada wznowiła dyskusje z myślą o przyjęciu ogólnego podejścia, ale ostatecznie postanowiła zamknąć swoje stanowisko w pierwszym czytaniu w porozumieniu politycznym zatwierdzonym 6 czerwca 2025 r. Tekst Rady przekazano Parlamentowi 9 października 2025 r. Po nieformalnych rozmowach trójstronnych i biorąc pod uwagę, że stanowiska obu instytucji były nadal bardzo rozbieżne, Parlament zamknął drugie czytanie 21 stycznia 2026 r. 24 marca 2026 r. Rada odrzuciła poprawki Parlamentu. Obecnie trwają negocjacje w ramach procedury pojednawczej.

B. Transport kolejowy: rozporządzenie z 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (rozporządzenie (UE) 2021/782).

Co do zasady prawa pasażerów kolei w UE mają zastosowanie do wszystkich kolejowych usług pasażerskich we wszystkich państwach członkowskich UE. Państwa członkowskie mogą jednak wyłączyć niektóre rodzaje usług ze stosowania tych praw na podstawie rozporządzenia (UE) 2021/782. Wyjątki te mogą mieć zastosowanie do krajowych pociągów miejskich, podmiejskich, regionalnych lub dalekobieżnych oraz pociągów, które służą wyłącznie do celów historycznych lub turystycznych. Państwa UE mogą również zwolnić ze stosowania tych praw pociągi międzynarodowe podróżujące z ich terytorium do państw spoza UE, jeżeli większość podróży odbywa się poza UE i obejmuje co najmniej jeden planowany przystanek w państwie spoza UE. Kraje UE nie mogą jednak wyłączyć z tych praw transgranicznych międzynarodowych podróży kolejowych między krajami UE.

W momencie zakupu biletu przedsiębiorstwo kolejowe lub sprzedawca biletów musi podać jasne informacje, które obejmują:

— warunki podróży i wszelkie połączenia w trakcie podróży;

— rozkłady jazdy, taryfy i oferty specjalne;

— zakłócenia lub opóźnienia (planowane i w czasie rzeczywistym);

— dostępność i udogodnienia pokładowe dla pasażerów o ograniczonej możliwości poruszania się;

— udogodnienia dostępne w pociągu, takie jak Wi-Fi, toalety i miejsca na rowery;

— procedury dotyczące zagubionego bagażu i wnoszenia skarg;

— prawa pasażerów, m.in. w przypadku odwołania lub opóźnienia pociągu.

Podczas podróży przewoźnik musi na bieżąco informować pasażerów o usługach świadczonych w pociągu, następnej stacji, opóźnieniach i informacjach dotyczących bezpieczeństwa. Jeżeli pociąg jest opóźniony lub odwołany, pasażerowie powinni otrzymywać aktualne informacje w czasie rzeczywistym oraz jasne wytyczne dotyczące przysługujących im praw i dostępnych opcji.

Parlament przyjął to rozporządzenie w drugim czytaniu w kwietniu 2021 r. Aby uprościć proces ubiegania się przez pasażerów kolei o zwrot kosztów lub odszkodowanie, w 2024 r. Komisja przyjęła rozporządzenie wykonawcze uzupełniające rozporządzenie z 2021 r. o prawach i obowiązkach pasażerów w ruchu kolejowym. Opracowała standardowy formularz, z którego można skorzystać w przypadku opóźnienia lub odwołania połączeń kolejowych (rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) 2024/949).

C. Transport morski i żegluga śródlądowa: rozporządzenie z 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową (rozporządzenie (UE) nr 1177/2010).

Prawa pasażerów podróżujących (na trasach dłuższych niż 500 m) statkami morskimi lub śródlądowymi (napędzanymi silnikiem, zabierającymi więcej niż 12 pasażerów i trzech członków załogi) mają zastosowanie jedynie do pasażerów (i) wchodzących na pokład w porcie UE lub (ii) płynących do portu UE, jeżeli usługa jest świadczona przez przewoźnika unijnego. Aby móc korzystać z tych praw, pasażerowie statków wycieczkowych muszą wejść na pokład w porcie UE. Nie dotyczą ich natomiast niektóre przepisy o opóźnieniach.

W przypadku odwołania lub opóźnienia podróży o ponad 90 minut:

— poinformowanie pasażerów najpóźniej 30 minut po przewidzianej godzinie rozpoczęcia podróży;

— wybór między (i) zmianą trasy lub jak najszybszym kontynuowaniem podróży a (ii) zwrotem kosztów w terminie siedmiu dni (oraz, w razie potrzeby, bezpłatnym powrotem do miejsca rozpoczęcia podróży);

— zaoferowanie pomocy (z wyjątkiem sytuacji, gdy pasażera poinformowano o opóźnieniu przed zakupem biletu), w tym, w miarę możliwości, posiłki i – w razie potrzeby – zakwaterowanie na pokładzie lub na lądzie (zakwaterowanie na lądzie jest ograniczone do trzech nocy, do kwoty 80 EUR za noc; nocleg nie przysługuje, jeśli odwołanie lub opóźnienie zostały spowodowane warunkami meteorologicznymi).

Przybycie z dużym opóźnieniem:

Odszkodowanie należy wypłacić w ciągu jednego miesiąca na wniosek pasażera (chyba że został on poinformowany o opóźnieniu przed zakupem biletu lub jeśli opóźnienie zostało spowodowane warunkami meteorologicznymi lub działaniem siły wyższej):

Odszkodowanie	25 % ceny biletu	50 % ceny biletu
Podróż ≤ 4 godz.	Opóźnienie ≥ 1 godz.	Opóźnienie ≥ 2 godz.
Podróż od 4 do 8 godz.	Opóźnienie ≥ 2 godz.	Opóźnienie ≥ 4 godz.
Podróż od 8 do 24 godz.	Opóźnienie ≥ 3 godz.	Opóźnienie ≥ 6 godz.
Podróż ≥ 24 godz.	Opóźnienie ≥ 6 godz.	Opóźnienie ≥ 12 godz.

Oprócz rozporządzenia (UE) nr 1177/2010, które określa prawa pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową, zastosowanie mają również inne przepisy prawne. W szczególności rozporządzenie (WE) nr 392/2009 ustanawia odpowiedzialność przewoźników z tytułu wypadków.

D. Transport autobusowy i autokarowy: rozporządzenie z 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym (rozporządzenie (UE) nr 181/2011).

Prawa pasażerów podróżujących autobusem lub autokarem stosują się w całości tylko do regularnych usług transportowych na trasie powyżej 250 km, kiedy pasażer wchodzi na pokład pojazdu lub opuszcza pojazd na terytorium państwa członkowskiego UE[11].

W przypadku odwołania lub opóźnienia podróży o ponad 120 minut:

— poinformowanie pasażerów najpóźniej 30 minut po przewidzianej godzinie rozpoczęcia podróży;

— wybór między (i) zmianą trasy lub jak najszybszym kontynuowaniem podróży a (ii) zwrotem kosztów w terminie 14 dni (oraz, w razie potrzeby, bezpłatnym powrotem do miejsca rozpoczęcia podróży); jeżeli przewoźnik nie oferuje takiego wyboru, pasażerowi przysługuje zwrot kosztów, a także prawo do odszkodowania w terminie jednego miesiąca w wysokości 50 % ceny biletu;

— pomoc w przypadku podróży trwających dłużej niż trzy godziny lub w przypadku opóźnienia powyżej 90 minut (posiłek i, w razie potrzeby, nocleg ograniczony do dwóch nocy i kwoty 80 EUR za noc; nocleg nie przysługuje, jeśli odwołanie lub opóźnienie zostały spowodowane warunkami meteorologicznymi lub klęską żywiołową).

E. Podróże multimodalne: wniosek Komisji z 2023 r. w sprawie praw pasażerów w kontekście podróży multimodalnych.

Wniosek Komisji dotyczący rozporządzenia z 29 listopada 2023 r. ma uzupełnić istniejące normy ochrony pasażerów podróżujących samolotem, koleją, drogą morską i śródlądową drogą wodną oraz transportem autobusowym i autokarowym, zapewniając pasażerom podobny poziom ochrony podczas zmiany rodzaju transportu w trakcie podróży na podstawie jednego biletu (np. samolot–autobus lub pociąg–autobus–samolot).

Proponowane przepisy dotyczą w szczególności kwestii udzielania informacji, pomocy w przypadku utraty połączenia, ochrony osób z niepełnosprawnościami oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się, jakości usług i rozpatrywania skarg.

W sprawozdaniu Komisji Transportu i Turystyki z 2025 r. w sprawie praw pasażerów w kontekście podróży multimodalnych podkreślono, że jeżeli pasażer nabył pojedynczą umowę multimodalną od jednego przewoźnika, zmiana rodzaju transportu nie powinna oznaczać braku ochrony przed utratą połączeń i braku pomocy. Jeżeli utrata połączenia spowoduje opóźnienie podróży wynoszące co najmniej 60 minut, pasażerowi należy w razie potrzeby zaoferować bezpłatne posiłki, napoje i zakwaterowanie w hotelu.

Ponieważ tylko pojedyncza umowa multimodalna zapewniłaby pełną ochronę, Komisja Transportu i Turystyki nałożyła na przewoźników i pośredników obowiązek informowania podróżnych przed zakupem biletu o tym, jaki rodzaj biletu kupują (pojedynczy, łączony lub oddzielny bilet multimodalny). W przeciwnym razie

[11]Niektóre prawa mają zastosowanie do regularnych usług na krótkich trasach (informacja, niedyskryminacja, dostęp dla pasażerów o ograniczonej możliwości poruszania się) lub do przewozów okazjonalnych (niedyskryminacja, odszkodowanie w razie wypadku lub uszkodzenia specjalnego sprzętu należącego do pasażerów o ograniczonej możliwości poruszania się).

sprzedawcy byliby zobowiązani do zwrotu kosztów biletu i do wypłacenia odszkodowania w wysokości 75 %, jeśli pasażer utraci połączenie.

9 lipca 2025 r. Parlament postanowił rozpocząć negocjacje międzyinstytucjonalne w sprawie tego wniosku. Negocjacje te są w toku.

F. Przegląd ram regulacyjnych dotyczących egzekwowania praw pasażerów w UE

29 listopada 2023 r. Komisja przedstawiła wniosek w celu zmiany ram regulacyjnych dotyczących egzekwowania praw pasażerów w UE podróżujących samolotem, koleją, drogą morską i śródlądową drogą wodną oraz transportem autobusowym i autokarowym.

Sprawozdanie komisji przedłożono na posiedzeniu plenarnym 4 lipca 2025 r., a decyzję o przystąpieniu do negocjacji międzyinstytucjonalnych potwierdzono na posiedzeniu plenarnym 9 lipca 2025 r. Dzięki wyeliminowaniu luk w egzekwowaniu przepisów, usprawnieniu mechanizmów rozpatrywania skarg za pomocą wspólnego europejskiego formularza oraz zapewnieniu jasnego zakresu odpowiedzialności wszystkich zainteresowanych stron, w tym pośredników, środki, które proponuje Parlament, zwiększą przejrzystość, dostępność i sprawiedliwość dla pasażerów. Negocjacje toczą się obecnie równolegle z przeglądem rozporządzenia w sprawie praw pasażerów linii lotniczych (rozporządzenie (WE) nr 261/2004 i rozporządzenie (WE) nr 1107/2006).

ODPOWIEDŹ NA KRYZYS WYWOŁANY COVID-19

Rozprzestrzenianie się COVID-19 skłoniło Komisję do przyjęcia 18 marca 2020 r. wytycznych interpretacyjnych dotyczących przepisów UE w zakresie praw pasażerów w kontekście rozwoju sytuacji w związku z COVID-19, w których przypomina się, że pasażerowie mają prawo wyboru między zwrotem kosztów a zmianą trasy. 13 maja 2020 r. Komisja przyjęła kolejne zalecenie w sprawie bonów oferowanych pasażerom i podróżnym jako alternatywa dla zwrotu kosztów odwołanych imprez turystycznych i usług transportowych w kontekście pandemii COVID-19.

23 maja 2022 r. Komisja przyjęła Plan awaryjny dla transportu, aby wyciągnąć wnioski z pandemii COVID-19 i uwzględnić wyzwania, przed którymi stoi sektor transportu w związku z wojną Rosji przeciwko Ukrainie. Oba te kryzysy poważnie wpłynęły na transport towarów i osób.

ROLA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO

Parlament zawsze silnie angażował się w działania na rzecz praw pasażerów niezależnie od wybranego środka transportu. Obecnie jego głównym celem jest czuwanie nad skutecznym stosowaniem aktów przyjętych w ostatnich latach. Parlament apelował np. o bardziej zrozumiałe przepisy, udzielanie pasażerom jasnych i dokładnych informacji przed podróżą i w jej trakcie, proste i szybkie środki odwoławcze oraz lepszą kontrolę stosowania obowiązujących przepisów.

Parlament opowiedział się również za poprawą istniejących praw (zwłaszcza jeśli chodzi o mylące lub nieuczciwe zapisy w umowach transportowych i o zapewnienie lepszego dostępu do infrastruktury transportowej pasażerom o ograniczonej możliwości poruszania się) oraz za ustanowieniem nowych praw, np. minimalnych norm jakości

czy przepisów z zakresu ochrony pasażerów w podróżach multimodalnych. Ta ostatnia kwestia wymaga od państw członkowskich, by zrezygnowały z odstępstw w stosowaniu przepisów dotyczących transportu kolejowego i drogowego.

Główne decyzje Parlamentu Europejskiego w dziedzinie praw pasażerów:

— rezolucja z 25 listopada 2009 r. w sprawie odszkodowania dla pasażerów w przypadku upadłości linii lotniczych;

— rezolucja z 25 października 2011 r. w sprawie mobilności i integracji osób niepełnosprawnych oraz europejskiej strategii na rzecz osób niepełnosprawnych 2010–2020;

— rezolucja z 29 marca 2012 r. w sprawie funkcjonowania i stosowania nabytych praw osób podróżujących drogą lotniczą;

— rezolucja z 23 października 2012 r. w sprawie praw pasażerów we wszystkich środkach transportu;

— stanowisko z 5 lutego 2014 r. w sprawie 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;

— rezolucja z 7 lipca 2015 r. w sprawie stworzenia multimodalnych zintegrowanych systemów biletowych w Europie;

— rezolucja z 17 kwietnia 2020 r. w sprawie skoordynowanych działań UE na rzecz walki z pandemią COVID-19 i jej skutkami, w której Parlament zaapelował do Komisji o dopilnowanie, aby wytyczne interpretacyjne dotyczące przepisów UE o prawach pasażerów w kontekście rozwoju sytuacji w związku z COVID-19, opublikowane 18 marca 2020 r., były właściwie wdrażane;

— rezolucja z 13 grudnia 2022 r. w sprawie planu działania na rzecz rozwoju dalekobieżnych i transgranicznych kolejowych przewozów pasażerskich oraz zapewnienia tego samego poziomu ochrony praw pasażerów we wszystkich różnych rodzajach transportu.

Notę tematyczną przygotował Departament Tematyczny ds. Transportu, Zatrudnienia i Spraw Socjalnych. Więcej informacji na stronie internetowej Komisji Transportu i Turystyki.

Maja STRNAD MESKO
03/2026