

Kamil Boczek*

OVERBOOKING – ASPEKTY PRAWNE

I. Definicja i historia zjawiska *overbookingu*

O zjawisku *overbookingu* co jakiś czas robi się głośno w mediach ze względu na przypadki, gdy pasażerowie na siłę zostają wydalen z samolotu. Ostatnio takie zdarzenie spotkało Davida Dao, lekarza siłą wyprowadzonego (doznał on między innymi złamania nosa) ze statku powietrznego linii United Airlines. Sprawa ta jak większość tego typu miała swoje miejsce w USA¹. *Overbooking* nie ma definicji legalnej, jednakże można generalnie określić, iż jest to odmowa przyjęcia pasażera na pokład, pomimo zakupu przez niego biletu i ważnej rezerwacji, ze względu na dokonanie przez przewoźnika lotniczego większej liczby rezerwacji (nadrezerwacji) niż znajduje się miejsc na statku powietrznym. Doktryna² wskazuje, że elementami koniecznymi dla wystąpienia zjawiska *overbookingu* są:

- umyślne stosowanie nadrezerwacji przez przewoźnika;
- większa liczba rezerwacji niż liczba dostępnych miejsc;
- więcej pasażerów dokonuje odprawy niż znajduje się miejsc na statku powietrznym;
- niewypuszczenie części pasażerów na pokład z wyżej wskazanych powodów.

W doktrynie panuje spór, czy pierwszy z wyżej wymienionych punktów jest warunkiem koniecznym³ do wystąpienia *overbookingu*, ten problem zostanie jednak opisany w dalszej części artykułu.

Zjawisko nadrezerwacji nie jest nowe, pojawiło się w związku z tym, że linie lotnicze zmagają się od początku z problemem tzw. *no-shows*, czyli osób, które po-

* Magister nauk prawnych, doktorant w Instytucie Prawa Międzynarodowego, Wydział Prawa i Administracji, Uniwersytet Warszawski. E-mail: kamilboczek1990@gmail.com

¹ Zob. informacje medialne – m.in. <https://www.forbes.com/sites/michaelgoldstein/2017/12/20/biggest-travel-story-of-2017-the-bumping-and-beating-of-doctor-david-dao/#55b4a842f61f> (dostęp: 20.06.2018).

² E.M. Feal Marino, *El overbooking en el Transporte Aéreo*, Aranzadi 2003.

³ Inaczej na przykład B. Reukema, *Discriminatory refusal of carriage in North America*, Netherlands 1982, s. 21.

mimo dokonania ważnej rezerwacji biletów lotniczych nie stawiały się na lot. Powoduje to, iż część miejsc pozostaje pustych, przez co przewoźnicy bezpowrotnie tracą potencjalne zyski (*lucrum cessans*) z tych wolnych miejsc, gdyż nie ma możliwości ich sprzedaży w ostatniej chwili. Uznaje się, że aż jeden na dziesięć pasażerów to tzw. *no-show*⁴. Problem ten przewoźnicy w USA próbowali początkowo rozwiązać, nakładając kary finansowe na pasażerów, którzy nie stawili się na lot, jednakże taktyka ta okazała się nieskuteczna, ponieważ generalnie zniechęcało to pasażerów do podróżowania tym środkiem transportu oraz tworzyło problem z odróżnieniem niestawienia się jako *no-show* od niestawienia się wynikającego z uzasadnionych przyczyn, np. ze względu na *connecting flights* (ze względu na opóźnienie w innym locie w ramach jednego lotu łączonego)⁵. W związku z tym linie lotnicze postanowiły na podstawie algorytmów i wyliczeń oszacować, ilu pasażerów z ważnym biletom i rezerwacją nie stawia się do odprawy i sprzedawać więcej biletów niż nominalna liczba miejsc w samolocie. Niezależnie od jakości tych wyliczeń w oczywisty sposób spowodowało to fakt, iż pojawiają się sytuacje, w których liczba pasażerów, którzy stawili się na odprawę, jest większa niż liczba miejsc w samolocie. Niestety nie istnieją dokładne dane statystyczne, które ilustrowałyby powszechność tego zjawiska (ponieważ linie lotnicze nie są skłonne ujawniać tych danych), ale dla ogólnego przedstawienia problemu można wskazać, iż w 2012 roku do Komisji Ochrony Prawa Pasażerów Urzędu Lotnictwa cywilnego wpłynęły 92 skargi ze względu na odmowę wpuszczenia pasażera na pokład na 4021 spraw prowadzonych łącznie, co daje trochę ponad 2% wszystkich skarg⁶. Wydaje się więc, że nie jest to zjawisko bardzo powszechne, co oznacza, że stosowane algorytmy przez przewoźników lotniczych są dość dokładne. Powyższe dane dotyczą tylko skarg składanych do polskiego urzędu.

Jednakże zjawisko to wymagało interwencji ze strony ustawodawstw krajowych, gdyż panuje ogólna zgoda w doktrynie, iż odmowa wpuszczenia na pokład nie mieści się w ramach regulacji stworzonej ani przez Konwencję warszawską,⁷ ani przez Konwencję montrealską⁸. Wynika to z faktu, iż w przypadku *overbookingu* mamy do czynienia z całkowitym niewykonaniem umowy przewozu (a nie nienależytym wykonaniem umowy, jak chociażby w przypadku opóźnienia), która zdaniem doktryny nie podlega pod regulacje konwencyjne⁹. Jednocześnie ustawodawcy krajowi nie chcieli zakazywać praktyki *overbookingu*, gdyż wiązałoby się to ze znacznym

⁴ Z. i L. Setyaning Pertiwi, *Airline Revenue Management Under Number of No-Shows Uncertainty*, Global Journal of Pure and Applied Mathematics 2016, vol. 12, no. 1, s. 1003–1012.

⁵ A. Konert, *Odpowiedzialność cywilna przewoźnika lotniczego*, Warszawa 2010, s. 209.

⁶ Dane statystyczne pochodzą z oficjalnej strony internetowej Urzędu Lotnictwa Cywilnego: <http://ulc.gov.pl/pl/publikacje/wiadomosci/1882-statystyki-kopp> (dostęp: kwiecień 2018 r.).

⁷ Konwencja o ujednostajnieniu niektórych prawideł, dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, podpisana w Warszawie dnia 12 października 1929 r. (Dz. U. z 1933 r. Nr 8, poz. 49 ze zm.).

⁸ Konwencja o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, podpisana w Montrealu dnia 28 maja 1999 r. (Dz. U. z 2007 r. Nr 37, poz. 235 ze zm.).

⁹ Tak przykładowo V. Guerreri, *Overbooking, overselling and denial of boarding*, *Annals of Air and Space Law* 1989, vol. XVI, s. 195.

wzrostem cen biletów (biorąc pod uwagę fakt, iż z wyżej przytoczonych danych wynika, że zjawisko *no-shows* dotyczy około 10% pasażerów, należy również założyć, iż mniej więcej o tyle wzrosłyby ceny biletów), dlatego postanowiono jedynie uregulować kwestię odpowiedzialności cywilnej przewoźnika w przypadku odmowy przyjęcia pasażera na pokład samolotu.

II. Regulacje i orzecznictwo dotyczące *overbookingu* w obecnym ustawodawstwie na świecie

1. Unia Europejska

Wraz z rozwijającym się wspólnym rynkiem, w ramach najpierw Wspólnot Europejskich, a następnie Unii Europejskiej, pojawiła się konieczność ujednoczenia przepisów dotyczących transportu lotniczego, w tym kwestii dotyczących *overbookingu*, ponieważ każde z państw członkowskich posiadało inne regulacje (lub nie posiadało ich wcale), co powodowało, że sytuacja prawna pasażera zmieniała się w zależności od miejsca wylotu i przylotu w ramach formalnie jednolitego rynku. Również orzecznictwa państw członkowskich znacznie się różniły w tym aspekcie, dlatego regulacja wspólnotowa (i później unijna) dawała możliwość wspólnej linii orzeczniczej stworzonej przez jeden wspólnotowy organ sądowy, czyli Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TS UE).

1.1. Legislacja

Na przełomie lat 80. i 90. XX wieku Komisja Europejska opracowała wspólne przepisy, które następnie zostały przyjęte przez Radę rozporządzeniem nr 295/91¹⁰. Rozwiązanie to okazało się niedoskonałe, ponieważ zbyt wąsko określało sytuacje, na które skargi składali pasażerowie w ramach wspólnego rynku. Problem polegał na tym, iż rozporządzenie 295/91 regulowało wyłącznie sytuację odmowy przyjęcia pasażera na pokład, pozostawiając kwestie znacznego opóźnienia i odwołania lotu bez stosownych przepisów. Dlatego zaledwie (biorąc pod uwagę tempo unijnej legislacji) 13 lat później ustanowiono nowe przepisy, które regulowały już wszystkie wskazane wyżej kwestie, tj. rozporządzenie (WE) nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład oraz odwołania lub dużego opóźnienia lotów¹¹.

Warto wskazać, iż rozporządzenie 261/2004 ma bardzo szeroki charakter, gdyż, po pierwsze, uwzględnia nie tylko przypadki odmowy przyjęcia pasażera na pokład, ale także znacznego opóźnienia i odwołania lotu. Po drugie, patrząc już z perspektywy analizowanego problemu, należy stwierdzić, że odmowa przyjęcia na pokład

¹⁰ Rozporządzenie Rady (EWG) nr 295/91 z dnia 4 lutego 1991 r. ustanawiające wspólne zasady systemu odszkodowań dla pasażerów, którym odmówiono przyjęcia na pokład w regularnych przewozach lotniczych (Dz. Urz. WE L 36, s. 5).

¹¹ Dz. Urz. UE L 46, s. 1.

nie jest ograniczona wyłącznie do kwestii *overbookingu*, ale obejmuje też odmowę przyjęcia na pokład z innych powodów niż rezerwacja większej liczby biletów niż jest miejsc na pokładzie samolotu.

Rozporządzenie 261/2004 zasadniczo reguluje dwie sytuacje: pierwszą, gdy pasażer odbywa lot do lotniska, które jest usytuowane na terenie państwa członkowskiego (niezależnie od przynależności państwowej przewoźnika lub miejsca odlotu), oraz drugą, gdy lot odbywa się do państwa trzeciego, ale wylot miał miejsce w państwie członkowskim, a przewoźnik jest przewoźnikiem wspólnotowym.

Przewoźnik zobowiązany jest rzetelnie poinformować pasażerów o przysługujących im prawach, a także nie może w drodze umowy wyłączyć jakichkolwiek postanowień rozporządzenia 261/2004. W świetle jego przepisów obowiązki informacyjne oraz sposób prezentacji tych informacji względem osób niepełnosprawnych zostały ustanowione na bardzo wysokim poziomie, chociaż nie jest to standard absolutny¹².

W przypadku pojawienia się nadrezerwacji, czyli jeżeli większa liczba pasażerów stawi się do odprawy niż jest miejsc na pokładzie samolotu, przewoźnik (jego agenci) jest zobowiązany, aby w pierwszej kolejności w ramach swoistej licytacji znaleźć ochotników, którzy dobrowolnie zrezygnują z lotu o danej godzinie lub w danym dniu w zamian za wypłacone świadczenie. Dopiero w sytuacji, gdy nie będzie wystarczającej liczby takich ochotników, przewoźnik może wytypować i odmówić przyjęcia (nawet wbrew woli pasażerów) na pokład pasażerów, którzy nie godzą się za wynagrodzeniem na lot w innym terminie. W takim przypadku przewoźnik musi dać pierwszeństwo osobom, które mają trudności z poruszaniem się oraz dzieciom, które podróżują bez opieki, i takie osoby może wytypować dopiero w ostatniej kolejności.

W przypadku pojawienia się pasażerów, którym wbrew ich woli odmówiono przyjęcia na pokład statku powietrznego, przewoźnik jest zobowiązany:

- zwrócić w ciągu 7 dni na żądanie pasażera cenę biletu lub zorganizować na żądanie pasażera inny lot w porównywalnych warunkach do tego samego miejsca przeznaczenia w najbliższym możliwym terminie, wraz z dokonaniem stosownych zmian w planie podróży pasażera (uwzględniając np. *connecting flights*);
- zapewnić pasażerowi posiłki i napoje w ilościach odpowiednich ze względu na czas oczekiwania;
- zapewnić zakwaterowanie pasażerowi, jeżeli jest taka konieczność;
- zapewnić transport z i do lotniska z miejsca noclegu;
- umożliwić pasażerowi dwie rozmowy telefoniczne, wysłanie dwóch faksów lub dwóch e-maili;
- niezwłocznie wypłacić odszkodowanie w wysokości 250 euro w przypadku lotów o długości do 1500 kilometrów, 400 euro w przypadku lotów dłuższych niż 1500 kilometrów, ale krótszych niż 3500 kilometrów, i 600 euro w przypadku lotów powyżej 3500 kilometrów.

¹² G. Wroński, *Kilka uwag na temat ochrony osób niepełnosprawnych w prawie lotniczym – ogólna charakterystyka wybranych aktów normatywnych* [w:] *Aktualne problemy prawa lotniczego*, red. E. Dynia, P. Cieciniński, Rzeszów 2015, s. 164–166.

Przewoźnik może zaferować alternatywny lot, dzięki któremu pasażer przybędzie do miejsca przeznaczenia odpowiednio później (dokładny czas zależy od długości danego lotu), w takiej sytuacji odszkodowanie przedstawione wyżej może zostać zmniejszone o połowę.

Rozporządzenie nakazuje również zwrot odpowiedniej sumy wyrażonej w procentach wartości biletu w przypadku, gdy z powodu *overbookingu* pasażer zostanie zobligowany do zmiany biletów na niższą klasę, oraz odbiera przewoźnikowi prawo do żądania wyższej sumy, jeżeli z powodu *overbookingu* pasażer zostaje umieszczony w wyższej klasie.

Warto dodać, iż art. 12 rozporządzenia 261/2004 daje pasażerowi prawo do dochodzenia roszczeń powyżej wskazanej sumy, musi on jednak w takiej sytuacji na zasadach ogólnych wykazać swoją szkodę. Innymi słowy, przepisy zapewniają minimalny standard ochrony oraz wskazują sumę odszkodowania, która należy się pasażerowi bez konieczności wykazywania poniesionej straty, nie ograniczając jednocześnie możliwości dochodzenia roszczenia na zasadach ogólnych. Jest to rozwiązanie bardzo prokonsumenckie, co wskazuje również uzasadnienie rozporządzenia 261/2004¹³. Moim zdaniem jest to słuszne rozwiązanie, gdyż często w praktyce pasażer ma trudności z wykazaniem strat, jakie poniósł z tytułu odmowy przyjęcia na pokład. Dość powszechnie wskazuje się jednak, że nie można dochodzić roszczeń za krzywdę¹⁴ (czyli zadośćuczynienia) od przewoźnika lotniczego na tle rozporządzenia 261/2004 i ogólnie na tle Konwencji (warszawskiej czy montrealskiej), chyba że oprócz krzywdy (szkody niematerialnej) pojawiłoby się też rozstrój zdrowia u pasażera¹⁵, a nie da się ukryć, że taka sytuacja dla pasażera może, oprócz realnych strat finansowych, powodować duży stres i generalny uszczerbek na zdrowiu psychicznym pasażera. Z drugiej jednak strony szkody poniesione przez pasażera mogą znacznie przewyższać wyżej wskazane odszkodowanie i droga do dochodzenia przezeń pełnego odszkodowania nie jest zamknięta, nawet jeżeli pasażer przyjmie wyżej wskazane ryczałtowe odszkodowanie.

Rozporządzenie spotkało się z dużym oporem przedstawicieli przewoźników, szczególnie tanich linii lotniczych, wskazujących, iż spowoduje to ogromne straty dla przewoźników (w wysokości ok. 700 mln dolarów rocznie) oraz podnoszących fakt, iż przewoźnicy z innych gałęzi transportu nie ponoszą takowej odpowiedzialności¹⁶. Pozostawiając na boku kwestie analizy ekonomicznej, wydaje się nieuzasadnione przyrównywanie przepisów dotyczących odpowiedzialności przewoźników w różnych gałęziach transportu i ich interpretacja bez wzięcia pod uwagę specyfiki danej gałęzi transportu. Regulacje dotyczące odpowiedzialności za opóźnienie przewoźnika lotniczego są bowiem przecież znacznie złagodzone w stosunku do innych gałęzi transportu. Należy zwrócić uwagę, iż zjawisko to jest najbardziej powszechne

¹³ Preambuła rozporządzenia nr 261/2004.

¹⁴ Tak przykładowo A. Konert, *Odpowiedzialność...*, s. 240–241.

¹⁵ Tę linię orzeczniczą rozpoczęła amerykańska judykatura w wyroku w sprawie *Eastern Airlines v. Floyd*, 499 U.S., 530, 1991, S.Ct. 1481.

¹⁶ *IATA Condemns Absurd European Court Ruling*, 10 stycznia 2006 r., <https://www.iata.org/pressroom/pr/Pages/2006-01-10-01.aspx> (dostęp: 11.10.2018 r.).

w transporcie lotniczym (stąd konieczność jego regulacji, to praktyka przewoźników wymusiła przecież reakcję ustawodawcy, a nie odwrotnie), ponadto jest zasadnicza różnica pomiędzy pasażerem, któremu odmówiono przyjęcia na pokład na wielokilometrowej trasie lotu, i wynikającymi stąd jego stratami a pasażerem np. autokaru czy kolei, którzy zasadniczo podróżują między miejscowościami odległymi od siebie na znacznie mniejsze dystanse.

1.2. Orzecznictwo

Mimo obowiązywania w ramach Unii Europejskiej jednego aktu prawnego regulującego zagadnienie *overbookingu* oraz istnienia wspólnego organu sądowiczego, czyli TS UE, który powinien zapewniać jednolitą linię orzeczniczą, głównie dzięki instytucji pytań prejudycjalnych, w zakresie interpretacji wyżej wskazanego rozporządzenia, rozbieżności jednak się pojawiają. Wynika to z faktu, iż zdecydowana większość sądów krajowych państw członkowskich działa w systemie prawa kontynentalnego o dużym przywiązaniu do literalnego rozumienia przepisów, TS UE ma zaś tendencję do „prawotwórczej” interpretacji i nie jest tak kurczowo przywiązany do literalnego rozumienia przepisów¹⁷, co zbliża go do sądów w systemie *common law*. Brak harmonizacji orzecznictwa państw członkowskich i TS UE wydaje się jednym z podstawowych problemów w stosowaniu rozporządzenia 261/2004¹⁸. Wydaje się, że sądy państw członkowskich powinny się dostosować do sposobu wykładni prowadzonej przez TS UE, gdyż prawo europejskie stanowi autonomiczny porządek prawny względem ustawodawstw poszczególnych państw członkowskich, dlatego również metody interpretacji przepisów powinny być identyczne jak w tym autonomicznym systemie¹⁹.

Przykładowo Wojewódzki Sąd Administracyjny uznał, iż w przypadku gdy pasażerowi odmówiono wstępu na pokład z innego powodu niż nadrezerwacja, nie należy mu się odszkodowanie²⁰, podczas gdy w analogicznej sprawie TS UE uznał, iż ustawodawca unijny w rozporządzeniu 261/2004 kierował się ochroną praw konsumenckich (co widoczne jest chociażby w preambule rozporządzenia), należy więc prowadzić wykładnię w kierunku jak najszerszego uznania praw pasażera i w związku z tym przyznać mu prawo do odszkodowania²¹. Wyrok Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego spotkał się z krytyką w doktrynie²², tym bardziej że analiza rozpo-

¹⁷ A. Kalisz, *Wykładnia i stosowanie prawa wspólnotowego*, Warszawa 2007, s. 152 i n.

¹⁸ P. Ratnicki-Kiczka, *Odszkodowania lotnicze na podstawie rozporządzenia (WE) Nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady w orzecznictwie sądów polskich [w:] Prawo transportowe. Morze. Ląd. Powietrze*, red. D. Wetoszka, Gdańsk 2017, s. 7.

¹⁹ C. Mik, *Wykładnia prawa Unii Europejskiej*, Toruń 2008, s. 9.

²⁰ Wyrok Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie z dnia 11 lipca 2007 r., VI SA/Wa 648/07, LEX nr 375145.

²¹ Wyrok TS UE z dnia 4 października 2012 r., C-321/11, *Germán Rodríguez Cachafeiro i María de los Reyes Martínez-Reboredo Varela-Villamor v. Iberia, Líneas Aéreas de España SA*, EU:C:2012:609.

²² A. Konert, *Odmowa przyjęcia na pokład statku powietrznego według rozporządzenia (WE) nr 261/2004*, *Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny* 2013, z. 4, s. 71.

rozporządzenia 261/2004 (nawet jego literalnego brzmienia) nie daje podstaw do uznania, że jedyną przyczyną, która determinuje odpowiedzialność przewoźnika za odmowę przyjęcia na pokład, może być *overbooking*. Tą samą zależność widać, gdy porówna się inne orzeczenia TS UE w tej materii, które interpretują w sposób twórczy rozporządzenie 261/2004 i dążą albo do poszerzenia ochrony pasażerów, albo ograniczania wyłączeń przewidzianych w rozporządzeniu 261/2004. Widać to chociażby w sprawie, w której odwołano lot pasażerke podróżującej do Rzymu ze względu na usterkę techniczną silnika. Trybunał uznał, iż należy stosować art. 5 ust. 3 rozporządzenia 261/2004 stanowiący o nadzwyczajnych okolicznościach znoszących odpowiedzialność przewoźnika możliwie wąsko ze względu na prokonsumencki charakter regulacji i uznał roszczenie pasażerki²³. W analogicznej sprawie Wojewódzki Sąd Administracyjny uznał, iż usterka techniczna stanowi podstawę odmowy wypłaty odszkodowania²⁴. Po raz kolejny więc polski sąd nie uwzględnił sposobu interpretacji twórczej ustawodawcy unijnego ani nie wziął pod uwagę prokonsumenckiego charakteru regulacji.

Problemy wynikają też z faktu pewnej dwoistości prawa unijnego i prawa krajów członkowskich, co powoduje trudności w stosowaniu rozporządzenia 261/2004 w praktyce. Istniał przykładowo długotrwały spór, czy odszkodowanie może być dochodzone wyłącznie poprzez postępowanie przed Prezesem Urzędu Lotnictwa Cywilnego, czy również przed sądami powszechnymi; dopiero Sąd Najwyższy ostatecznie usankcjonował możliwość dochodzenia roszczeń poprzez obie ścieżki²⁵.

Biorąc pod uwagę najnowsze wyroki, widać, że TS UE wciąż kieruje się w interpretacji rozporządzenia 261/2004 jego prokonsumenckim charakterem. Przykładowo Trybunał uznał, iż pasażer, który kupił bilet na lot łączony, może domagać się odszkodowania od przewoźnika z kraju ostatecznej destynacji, chociaż lot, na który odmówiono mu przyjęcia na pokład, nie kończył się w tym kraju²⁶, czy też uznał, iż nawet odmowa przyjęcia na pokład spowodowana strajkiem pracowniczym stanowi podstawę do żądania odszkodowania na podstawie rozporządzenia 261/2004²⁷. Zwłaszcza ten ostatni wyrok tworzy, moim zdaniem, zbyt szeroką interpretację odmowy przyjęcia na pokład, szczególnie że strajk pracowniczy przez lata uznawany był za przesłankę egzoneracyjną przewoźnika lotniczego.

²³ Wyrok TS UE z dnia 22 grudnia 2008 r., C-549/07, *Wallentin-Hermann v. Alitalia*, EU:C:2008:771.

²⁴ Wyrok Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie z dnia 13 czerwca 2006 r., VI Sa/Wa 749/06, LEX nr 502529.

²⁵ Uchwała Sądu Najwyższego z dnia 7 lutego 2014 r., III CZP 113/13, OSNC 2014, nr 11, poz. 114.

²⁶ Wyrok Trybunału (trzecia izba) z dnia 7 marca 2018 r., sprawy połączone C-274/16, C-447/16 i C-448/16, *flightright GmbH i in. v. Air Nostrum, Líneas Aéreas del Mediterráneo SA, Roland Becker v Hainan Airlines Co. Ltd i Mohamed Barkan i in. v. Air Nostrum, Líneas Aéreas del Mediterráneo SA*, EU:C:2018:160.

²⁷ Wyrok Trybunału (trzecia izba) z dnia 17 kwietnia 2018 r., sprawy połączone C-195/17, C-197–203/17, C-226/17, C-228/17, C-254/17, C-274/17, C-275/17, C-278–286/17 i C-290–292/17, *Helga Krüsemann i in. v. TUIfly GmbH*, EU:C:2018:258.

Komisja Europejska również wypowiedziała się na temat stosowania rozporządzenia 261/2004, w sposób jednoznaczny przyjmując linię interpretacyjną TS UE i wskazując chociażby, że regulacja dotyczy nie tylko odmowy przyjęcia na pokład ze względu na *overbooking*, ale również ze względu na inne przyczyny operacyjne, jak np. strajk pracowniczy czy błąd obsługi naziemnej w trakcie kontroli biletów podróży. Komisja stwierdziła także, iż jedynym powodem odmowy przyjęcia na pokład mogą być przyczyny indywidualnie związane bezpośrednio z pasażerem²⁸.

1.3. Wnioski

Należy stwierdzić, że regulacje unijne to najbardziej prokonsumenckie przepisy dotyczące praktyki *overbookingu*. Dowodem jest chociażby fakt, iż w sprawie *Emirates Airlines – Direktion für Deutschland v. Diether Schenkel*²⁹ pasażer starał się wykazać, iż jego przypadek podlega pod rozporządzenie 261/2004, ponieważ lot powrotny na trasie, na której odmówiono mu przyjęcia na pokład, miał miejsce przylocu na terenie Niemiec. W sprawie tej TS UE uznał jednak, iż mimo że lot pierwotny i powrotny zostały zarezerwowane w ramach jednej rezerwacji, to rozporządzenie 261/2004 nie ma zastosowania. Rozwiązania unijne dopuszczają także możliwość przyjęcia odszkodowania określonego ryczałtowo i równoległe dochodzenia w drodze postępowania sądowego kwoty przewyższającej to zryczałtowane odszkodowanie, a także określa bardzo dokładne ramy organizacyjno-prawne postępowania przewoźnika w sytuacji nadrezerwacji. Ponadto TS UE ma tendencje do prokonsumenckiej interpretacji rozporządzenia 261/2004, moim zdaniem w niektórych przypadkach nawet zbyt daleko idącej. Fakt ten został również podniesiony w doktrynie³⁰.

Mimo to w doktrynie wskazuje się, że rozporządzenie 261/2004 nie do końca pełni swoją funkcję i może jednak nie zapewniać właściwej ochrony prawnej pasażerów³¹. Z tego też powodu Komisja Europejska wszczęła procedurę zmiany

²⁸ Zawiadomienie Komisji Europejskiej, 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 zmienionego rozporządzeniem (WE) nr 889/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z 10.06.2016 r. (Dz. Urz. UE C 214/5, s. 2–3).

²⁹ Wyrok Trybunału (czwarta izba) z dnia 10 lipca 2008 r., C-173/07, *Emirates Airlines Direktion für Deutschland v. Diether Schenkel*, EU:C:2008;400.

³⁰ Tak na przykład P. Freeman, A. Losy, *Regulation (EC) 261/2004 Developments in light of the Sturgeon and Eyjafjallajökull volcanic ash cloud*, *Travel Law Quarterly*, wrzesień 2010, vol. 2, issue 3, s. 143–145.

³¹ Tak na przykład D. Kuźniar-Kwiatkiewicz, *Wytyczne interpretacyjne Komisji Europejskiej dotyczące zdarzeń nadających prawa na podstawie 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*, internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny 2017, nr 2(6), s. 116–117; K. Arnold, *EU Air Passenger Rights: Assessment of the Proposal of the European Commission for the Amendment of Regulation (EC) 261/2004 and of Regulation (EC) 2027/97*, *Air & Space Law* 2013, vol. 38, issue 6, s. 403–406.

rozporządzenia 261/2004, informując o tym w notatce z dnia 13 marca 2013 r.³² oraz zamieściła projekt zmian rozporządzenia³³. Zmiany te służą doprecyzowaniu zagadnień, które okazały się problematyczne w praktyce. Są to zmiany idące jeszcze bardziej w kierunku prokonsumenckim i obejmują przede wszystkim:

- 1) dookreślenie niejasności wynikających z rozporządzenia 261/2004, takich jak prawa do informacji o opóźnionym lub odwołanym locie, nadzwyczajne okoliczności, prawa w przypadku dużych opóźnień i sytuacji opóźnień, podczas których pasażer spędza długi czas w samolocie, czekając na wylot lub wyjście z pokładu (*tarmac delays*), planowania awaryjnego i prawa do wyznaczania nowych lotów w przypadku *connecting flights*;
- 2) nowe prawa dla pasażerów w przypadku zmiany planów lotu, źle wpisanych imion i nazwisk, niewłaściwej opieki nad bagażem przez przewoźnika i niespełniania wymogów klarowności w przypadku bagażu rejestrowanego i podręcznego;
- 3) wzmocnienie procedury reklamacyjnej oraz wzmoczenie nadzoru nad przewoźnikami lotniczymi przez krajowe i europejskie instytucje, monitorowanie i wspólne postępowanie zarówno dla zajmowania się skargami i wzmacniania praw jednostek (między innymi poprzez wprowadzenie wymogu zakończenia sprawy przez przewoźnika w terminie dwóch miesięcy), niewypłacalność;
- 4) niewspółmierne obciążenia finansowe, limity pomocy pasażerom, limity dla krajowych lotów, współdzielenie obciążeń finansowych³⁴.

Jak widać, pomimo generalnego prokonsumenckiego charakteru tych zmian, Komisja również planuje uwzględnić interesy przewoźników lotniczych. Zmiany te są odpowiedzią na najczęstsze problemy pasażerów, takie jak brak odpowiedzi na skargi od przewoźników lotniczych czy fakt, iż większość pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład czy odwołania trasy staje przed koniecznością reorganizacji trasy swoich lotów³⁵. Zmiany mają pomóc rozwiązać najistotniejsze problemy związane z funkcjonowaniem rozporządzenia 261/2004, biorąc pod uwagę interes zarówno pasażerów, jak i przewoźników³⁶. W chwili pisania niniejszego artykułu (maj 2018 roku) nie da się ocenić tych zmian, gdyż nie weszły one jeszcze w życie, a ich ostateczny kształt nie jest znany.

³² Komisja Europejska zamieściła notatkę na oficjalnej stronie internetowej: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-219_pl.html (dostęp: maj 2018 r.).

³³ http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/kallas/headlines/news/2013/03/passenger-rights-air-revision_en.htm (dostęp: maj 2018 r.)

³⁴ Notatka Komisji Europejskiej z dnia 13 marca 2013 r.

³⁵ Memo Komisji Europejskiej, *Air Passenger Rights Revision – Frequently Asked Questions*, http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-13-203_en.htm (dostęp: maj 2018 r.).

³⁶ Szczegóły oceny regulacji można znaleźć w dokumencie wydanym przez Komisję Europejską: Commission Staff Working Document Impact Assessment Accompanying the document Proposal for a regulation of the European Parliament and of the Council amending Regulation (EC) No 261/2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delays of flights and Regulation (EC) No 2027/97 on air carrier liability in respect of the carriage of passengers and their baggage by air, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52013SC0062> (dostęp: maj 2018 r.).

2. Stany Zjednoczone

Stany Zjednoczone jako pierwsze uregulowały kwestię *overbookingu* w 1967 roku. Akt wydany przez Department of Transportation wciąż obowiązuje po licznych zmianach w 1978, 1982 i 2008 roku³⁷. Przepisy dotyczą wszystkich przewoźników krajowych, czyli takich, którzy posiadają certyfikat wydany przez Department of Transportation, wykonujących loty krajowe lub loty międzynarodowe z miejscem odlotu lub przeznaczenia na terenie Stanów Zjednoczonych. Jak widać, zakres przedmiotowy regulacji różni się od rozporządzenia 261/2004.

Ustawodawca przewidział, że w sytuacji, gdy na odprawę stawi się większa liczba pasażerów z ważną rezerwacją niż liczba dostępnych miejsc na pokładzie, to przewoźnik w pierwszej kolejności powinien poszukać ochotników, którzy dobrowolnie zrezygnują z miejsca. W zdecydowanej większości przypadków pasażerowie wołają oddać bilet i lecieć w późniejszym terminie oraz otrzymać dodatkowe świadczenie pieniężne. Z danych statystycznych wynika, że tylko czterem procentem pasażerów, którzy nie zostali przyjęci na pokład z powodu *overbookingu*, odmówiono przyjęcia wbrew ich woli³⁸.

W przypadku gdy liczba ochotników jest zbyt mała, przewoźnik może odmówić przyjęcia pasażerów na pokład, kierując się następującymi kryteriami (*boarding priorities*):

- pasażerowie są w trakcie odprawy;
- pasażer nie przekroczył jeszcze bramki, choć już posiada ważną kartę pokładową;
- cena biletu, jaką zapłacił pasażer;
- status pasażera w programie *frequent-flyer*;
- priorytet dla osób niepełnosprawnych i dzieci.

Jak widać, określone priorytety są znacznie szersze niż wymienione w rozporządzeniu 261/2004.

Przewoźnicy są zmuszeni do wypłaty odszkodowania pasażerom w wysokości dwukrotnej ceny biletu, jednakże suma ta nie może przekraczać 800 dolarów, lub w wysokości połowy tej sumy, jeżeli pasażerowi zaproponuje się alternatywny lot, dzięki któremu dotrze on do miejsca przeznaczenia nie później niż w ciągu dwóch godzin od planowanej godziny przylotu samolotu, na pokład którego pasażerowi odmówiono przyjęcia.

Warto również wskazać liczne przypadki, w których pasażerom nie przysługuje odszkodowanie. Część z nich nie budzi kontrowersji, na przykład sytuacja, gdy lot został odwołany lub gdy pasażerowi zaproponowano alternatywny lot, dzięki któremu dotrze do miejsca przeznaczenia nie później niż godzinę po planowanym przylocie, czy gdy pasażerowi odmówiono wejścia na pokład z powodu problemów związanych z wagą bagażu.

³⁷ Department of Transportation, Office of the Secretary, 14 CFR Part 250, Oversales and Denied Boarding Compensation, Doc. DOT-OST-01-9325.

³⁸ *Stone v. Continental Airlines*, 2005 N.Y. Misc. Lexis 5514.

Na przewoźnika nałożono również obowiązki informowania pasażerów o ich prawach związanych z odmową przyjęcia na pokład. Pasażer, który nie zostanie stosownie poinformowany przez przewoźnika lotniczego o stosowaniu praktyki *overbookingu*, może dochodzić odszkodowania za „podstępne przemilczenie” (*reticence dolosive*) lub też „rozmyślne wprowadzenie w błąd” (*fraudulent misrepresentation*), dochodzenie roszczenia nie jest jednak możliwe, jeżeli uzyskał odszkodowanie na wyżej wskazanych zasadach³⁹. Również judykatura amerykańska uznaje, że w przypadku gdy pasażer potwierdził rezerwację, nie można mu odmówić przyjęcia na pokład⁴⁰, oraz *a contrario* gdy rezerwacja nie została potwierdzona, to przyjęcia na pokład można mu odmówić⁴¹.

W Stanach Zjednoczonych regulacje związane z *overbookingiem* nie są już tak prokonsumenckie jak regulacje Unii Europejskiej, nie dopuszczają możliwości dochodzenia roszczeń przewyższających ryczałtowo określone odszkodowanie w przypadku przyjęcia przez pasażera odszkodowania. Innymi słowy pasażer może albo wybrać łatwe do odzyskania ryczałtowe odszkodowanie, albo na drodze sądowej dochodzić roszczenia je przewyższającego, nie mając jednocześnie gwarancji, że uzyskana suma będzie wyższa. Jest to o tyle zastanawiające, że Stany Zjednoczone były przecież prekursorem zwiększania limitów odpowiedzialności przewoźnika lotniczego za szkody na osobie, a następnie ich zupełnego zniesienia⁴². Trzeba jednak brać pod uwagę specyfikę prawa amerykańskiego jako państwa z systemu *common law*. Dochodzenie roszczeń jest tam znacząco uproszczone i w przeważającej liczbie przypadków postępowania kończą się ugoda, a nie wyrokiem. Tak również wydarzyło się w przytoczonej na początku artykułu sprawie lekarza Davida Dao, który zawarł ugodę z liniami lotniczymi United Airlines. Szczegóły tej ugody nie są znane, ale nietrudno się domyślić, że otrzymana rekompensata znacznie przekraczała określone w przepisach odszkodowanie. Ponadto w systemie *common law* obowiązują nieznane w systemie prawa kontynentalnego *punitive damages*, czyli odszkodowania, które mają na celu „ukarać” dany podmiot za praktyki, które uznaje się za szczególnie naganne. Wiąże się to z możliwością uzyskania znacznego odszkodowania, nawet jeżeli poniesiona szkoda w danym wypadku była bardzo niewielka. Dowodem na to może być przytaczana już sprawa *Nader v. Allegheny Airlines*, gdzie Sąd wycenił szkody pasażera tylko na 10 dolarów, a *punitive damages* na 25 000 dolarów.

3. Kraje rozwijające się

W krajach rozwijających się zjawisko *overbookingu* jest regulowane w różny sposób. Część państw, jak przykładowo Federacja Rosyjska, oficjalnie zakazuje praktyki *overbookingu*, jednocześnie po cichu akceptując to zjawisko. Jest to sytuacja charakte-

³⁹ *Roman v. Delta Airlines*, 441 F. Supp. 1160, N.D. III. 1977; *Wasserman v. TWA*, 632 F. 2nd 69, 8th Cir. 1980; *Mortimer v. Delta Airlines*, 302 F. Supp. 276, N.D. III. 1969.

⁴⁰ *Nader v. Allegheny Airlines*, 14 Avi. 17.148.

⁴¹ *Trammell v. Eastern Airlines Inc.* [w:] *Air Law*, F. Billyou, New York 1964, s. 268.

⁴² M. Zyllicz, *Prawo lotnicze międzynarodowe, europejskie i krajowe*, Warszawa 2011, s. 72 i n.

rystyczna dla stylu Federacji Rosyjskiej, która poprzez federalny urząd odpowiedzialny za cywilne lotnictwo – Rosaviatsiya – uznaje, że zjawisko to występuje w innych państwach, ale sama go nie akceptuje⁴³. Brak regulacji i formalny zakaz *overbookingu* może paradoksalnie działać na niekorzyść pasażerów, gdyż zupełny brak ram prawnych pozostawia pasażerów bez możliwości łatwego dochodzenia swoich roszczeń, jednocześnie przewoźnikom zawsze bardzo łatwo powołać się na fakt, iż odmowa przyjęcia na pokład jest spowodowana innymi, obiektywnymi powodami niż nadrezerwacja (przede wszystkim przez siłę wyższą). Dowodzi tego chociażby fakt, iż nawet w Unii Europejskiej, gdzie obowiązuje kompleksowa regulacja dotycząca tej materii i procedura jej stosowania, Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich wskazuje właśnie powoływanie się przez przewoźników lotniczych na *vis maior* i ignorowanie wniosków pasażerów o odszkodowanie jako dwa największe problemy i przeszkody w uzyskaniu pełnej ochrony praw konsumentów⁴⁴. Również w doktrynie wskazuje się problem nadużywania przez przewoźników powoływania się na fakt nadzwyczajnych okoliczności⁴⁵, a kwestia interpretacji pojęcia „nadzwyczajnych okoliczności” została bardzo szeroko omówiona w orzecznictwie TS UE⁴⁶. Nietrudno więc sobie wyobrazić, iż w państwie całkowicie pozbawionym regulacji ignorowanie wniosków pasażerów oraz powoływanie się na inne niż *overbooking* powody odmowy przyjęcia na pokład samolotu (a należy pamiętać, iż pasażer nie ma tak łatwego dostępu do informacji związanych z lotem czy statkiem powietrznym jak przewoźnik, szczególnie w państwach takich jak Federacja Rosyjska) są stosowane jeszcze częściej. Ponadto skazuje to pasażerów na niełatwy proces dochodzenia swoich roszczeń przed sądem, gdzie bardzo trudno udowodnić poniesioną szkodę, a przewoźnik lotniczy (przeciwnik procesowy) to zazwyczaj zasobny podmiot, który może sobie pozwolić na zapewnienie najlepszej obsługi prawnej. Pozostawiam już kwestię przewlekłości postępowania i samej rzetelności i bezstronności procesu sądowego w Federacji Rosyjskiej. Także oficjalne potępienie i zakazywanie stosowania praktyki *overbookingu* przez dane państwo prowadzi raczej do jej ukrywania niż zaprzestania. W USA, które jako pierwszy kraj wprowadziły regulacje dotyczące *overbookingu*, wskazywano właśnie na fakt ukrywania tej praktyki jako jeden z powodów interwencji ustawodawcy⁴⁷.

⁴³ Wypowiedzi Rosyjskiego Urzędu na podstawie danych ze strony: <https://www.flightglobal.com/news/articles/illegal-overbooking-highlighted-after-pobeda-boardin-436338/> (dostęp: kwiecień 2018 r.).

⁴⁴ Raport Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich, *Prawa pasażerów linii lotniczych*, Warszawa, 11 grudnia 2007 r.

⁴⁵ Przykładowo A. Konert, „Nadzwyczajne okoliczności” jako przesłanka zwalniająca z odpowiedzialności przewoźnika lotniczego [w:] *Aktualne problemy prawa lotniczego*, E. Dynia, P. Ciecierski (red.), Rzeszów 2015, s. 91–104.

⁴⁶ Przykładowo wyroki TS UE: z dnia 12 maja 2011 r., C-294/10, A. Eglitis, E. Ratknieks v. Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija EU:C:2011:303; z dnia 17 września 2015 r., C-257/14, Corina van der Lans v. Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV, EU:C:2015:618 czy postanowienie TS UE z dnia 14 listopada 2014 r., C-394/14, S. Siewert, E. Siewiert, N. Siewiert v. Condor Flugdienst GmbH, EU:C:2014:2377.

⁴⁷ E. Blanchard, *Terminal 250: Federal Regulation of Airline Overbooking*, New York University Law Review 2004, vol. 79:1799, s. 1805.

W Indiach w sposób analogiczny jak w Stanach Zjednoczonych i Europie uregulowano tę kwestię, a maksymalna wartość odszkodowania, jaką zobowiązany jest wypłacić przewoźnik, to 20 000 rupii (około 300 dolarów). W przypadku gdyby szkoda przekraczała tę sumę, to pasażer również może ją odzyskiwać na drodze sądowej⁴⁸. Podobnie Argentyna wprowadziła dość podobne przepisy, na mocy których odszkodowanie limitowane jest do sumy 3000 peset (około 150 dolarów)⁴⁹.

W wielu państwach Ameryki Południowej wprowadzono przepisy, które regulują kwestie *overbookingu* i zobowiązują przewoźnika do zapewnienia zastępczego lotu czy wyżywienia w trakcie oczekiwania na taki lot, ale nie zapewniają prawa do odszkodowania. Przepisy te nie tworzą też ram proceduralnych dla postępowania w sytuacji *overbookingu*, nie regulując takich zagadnień, jak priorytet wpuszczania na pokład w przypadku nadrezerwacji czy konieczności w pierwszej kolejności znalezienia ochotników do zmiany terminu lotu i zapewnienia odszkodowania. Tak wygląda sytuacja między innymi w Chile⁵⁰ czy Gwatemali⁵¹. Bardzo ogranicza to prawa pasażerów, którzy mogą dochodzić odszkodowania wyłącznie na drodze sądowej, która jest trudna i czasochłonna. Brak stworzenia ram proceduralnych powoduje też, że przewoźnicy zamiast brać pod uwagę dobro pasażerów (np. poprzez poszukiwanie ochotników) kierują się bilansem ekonomicznym (przykładowo dobrowolne poszukiwanie ochotników może być czasochłonne i również bardziej kosztowne, ponieważ w takiej sytuacji przewoźnik będzie zawsze zmuszony wypłacić odszkodowanie, a relatywnie mały procent pasażerów będzie dochodził swojego roszczenia na drodze sądowej).

Podsumowując różne modele regulacji w państwach rozwijających się, należy stwierdzić, że ochrona pasażera w ich systemach prawnych w przypadku wystąpienia nadrezerwacji jest najsłabsza (porównując z regulacjami Unii Europejskiej oraz Stanów Zjednoczonych). Poza drobnymi wyjątkami (jak np. Argentyna) brakuje w ogóle jakichkolwiek regulacji lub są one bardzo okrojone. Brak szybkiej i łatwej ścieżki dla uzyskania przez pasażerów odszkodowania stanowi często barierę do otrzymania jakiegokolwiek świadczenia. Jest to tym bardziej niepokojące, jeżeli weźmiemy pod uwagę fakt, iż przewoźnicy w krajach rozwijających się w znacznie większym stopniu stosują praktyki *overbookingu* niż w państwach rozwiniętych, w których przewoźnicy sprzedają statystycznie około 2% biletów ponad liczbę miejsc na pokładzie danego statku powietrznego, w krajach rozwijających się jest zaś około 5%⁵². Wynika to często z niższych zasobów finansowych przewoźników lotniczych w tych krajach, a także z większego ich wpływu na legislację. Należy pamiętać, że rynek transportu lotniczego jest o tyle specyficzny, że po jednej stronie znajduje się pasażer, który zazwyczaj jest osobą fizyczną, a po drugiej przewoźnik lotniczy, który prawie zawsze jest dużym podmiotem, stać go na najlepszą obsługę prawną i lobbystyczną,

⁴⁸ CAR, Sekcja 3, Seria M, część IV przepisów DGCA.

⁴⁹ Resolucion 1532/98 B.O., 10.12.98.

⁵⁰ DS. No 113 (MTT) el 9 de mayo de 2000, publicado el 7 de julio de 2000.

⁵¹ La Ley de Aviación Civil de Guatemala, Dec. 93-2000, el Congreso de la Republica de Guatemala.

⁵² A. Konert, *Odmowa...*, s. 77.

a do tego jest to bardzo często podmiot publiczny lub z udziałem kapitału publicznego (zwłaszcza w krajach rozwijających się). Dysproporcja możliwości obu stron jest więc znaczna.

III. Wnioski

De lege ferenda należałoby liczyć, że w kwestii *overbookingu* pojawi się regulacja na poziomie międzynarodowym. Ze względu bowiem na specyfikę transportu lotniczego regulacja na poziomie międzynarodowym byłaby najbardziej adekwatna i efektywna. Wyrównuje ona szanse wszystkich pasażerów oraz powoduje tworzenie pewnych standardów zachowania się przewoźników. Widać to chociażby po historii ustawodawstwa w tym zakresie w Europie i Stanach Zjednoczonych, gdzie niejako „uczeń przerósł mistrza”, ponieważ regulacje europejskie lepiej chronią prawa pasażerów niż regulacje amerykańskie, które jako pierwsze unormowały tę kwestię. Powstanie regulacji na poziomie międzynarodowym jest jednak bardzo mało prawdopodobne, dlatego ustawodawcy danego kraju powinni wzorować się przy tworzeniu legislacji w kwestii *overbookingu* na rozporządzeniu 261/2004. Co prawda moim zdaniem niewątpliwa jest ogólna zasada, iż pasażer czy zlecający przewóz partycypuje w ryzyku przewoźnika⁵³, jak również niezbędne jest ograniczenie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego (choć nie absolutne ze względu na zniesienie limitów odpowiedzialności za szkody na osobie w Konwencji montrealskiej), ponieważ ten sektor ma istotny wpływ na rozwój technologii i gospodarki światowej. Istnieje jednak konieczność zapewnienia bezpieczeństwa lotów kosztem obniżania maksymalizacji zysków, ale uważam, że w sprawie *overbookingu* taka dodatkowa ochrona czy limitacja odpowiedzialności jest nieuzasadniona. Zjawisko *overbookingu* jest podyktowane wyłącznie interesem ekonomicznym przewoźników, a nie kwestiami bezpieczeństwa czy rozwojem technologicznym, dlatego nie uważam, iż w takiej sytuacji przewoźnik powinien być „nagradzany” przez ustawodawcę poprzez ograniczanie jego odpowiedzialności. Tak jak w przypadku Konwencji warszawskiej czy montrealskiej rozumiałe jest, że przewoźnik musi mieć ograniczoną odpowiedzialność przykładowo dotyczącą opóźnienia, żeby nie starał się uniknąć czy zmniejszyć szkody kosztem bezpieczeństwa lotu, tak w przypadku *overbookingu* przewoźnik kieruje się jedynie kwestią maksymalizacji zysku. Samo zjawisko nie jest negatywne, wszyscy uczestnicy transportu lotniczego na nim zyskują – przewoźnicy ze względu na wyższy zysk, a pasażerowie ze względu na niższe ceny biletów. Zyskują na tym również lotniska oraz ogólny ruch lotniczy, ponieważ przeloty zoptymalizowane pod względem braku pustych miejsc oznaczają mniejszą liczbę lotów, która ułatwia ruch powietrzny oraz ogranicza straty spowodowane ruchem samolotów (na przykład ekologiczne). Jednakże ekonomia pokazuje, że niczym nieograniczony rynek kierowany zyskiem może prowadzić do ograniczenia praw jednostek i konsumentów. Dowodzi tego fakt, iż jak wspominałem, przeciętnie w krajach rozwijających się praktyka

⁵³ J. Napierała, *Uwagi w sprawie odpowiedzialności przewoźnika w nowym prawie przewozowym*, *Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny* 1985, z. 4, s. 157–158.

nadrezerwacji występuje ponad dwa razy częściej niż w państwach rozwiniętych (odpowiednio 5% i 2% sprzedanych biletów ponad liczbę miejsc na pokładzie statku powietrznego), co ewidentnie potwierdza, że właściwa ochrona praw pasażerów powoduje pozytywne kształtowanie praktyki przewoźników. Przy odpowiednim zbilansowaniu wartości ekonomicznych i interesu pasażerów oraz przy zastosowaniu właściwych wyliczeń i algorytmów zjawisko to nie powoduje (lub powoduje w stopniu minimalnym) realnych strat dla pasażerów, prowadząc do przedstawionych wyżej pozytywnych konsekwencji.

Dlatego właściwa regulacja powinna zawierać konieczność zapewnienia alternatywnego lotu oraz odpowiedniej opieki związanej ze zmianą terminu lotu (wyżewienie, zakwaterowanie etc.), jak również właściwe procedury (konieczność wyszukania w pierwszej kolejności pasażerów, którzy dobrowolnie zrezygnują z lotu w zamian za stosowne odszkodowanie), a także łatwego do uzyskania odszkodowania określonego ryczałtowo (ponieważ w przeciętnej sprawie osoba prywatna ma trudności z wykazaniem swojej szkody), którego przyjęcie nie przekreśla jednak możliwości dochodzenia dalszego odszkodowania. Takie rozwiązania są zawarte właśnie w rozporządzeniu 261/2004. Chciałbym jednak podkreślić, że moim zdaniem prokonsumencka linia orzecznicza TS UE jest czasami zbyt daleko idąca w tej materii. Mimo wszystko nawet przy tak dużej dysproporcji sił pomiędzy stronami czynności prawnej jak w przypadku umowy przewozu lotniczego, należy się jednak liczyć z interesem przewoźników. Trzeba pamiętać, że zbyt szeroka interpretacja może doprowadzić do sytuacji niepewności na rynku oraz zaburzyć plany finansowe przewoźników, które są sporządzane długoterminowo i z wyprzedzeniem. Biorąc jako przykład wspomniane orzeczenie *Helga Krüsemann i in. v. TUIfly GmbH*, w którym TS UE uznał, iż przewoźnik odpowiada za odmowę przyjęcia pasażera na pokład spowodowaną strajkiem pracowniczym jako podlegającą pod rozporządzenie 261/2004, należy zauważyć, że natychmiastową reakcją firm zajmujących się sprawami pasażerów była analiza zamkniętych już spraw i ich wprowadzenie na drogę sądową ze względu na nową interpretację przepisów, narażając w ten sposób przewoźników na milionowe straty.

SUMMARY

LEGAL ASPECTS OF OVERBOOKING

Almost from the beginning of existence of the air transport, air carriers have noticed that frequently although all the seats on a flight were bought, many passengers have not appeared on an airport for the check-in. These passengers are called no-shows. Due to that fact the space on aircrafts was not fully used, carriers has realized that they could gain additional profit from saling more tickets than there were actually seats on an airplane. This practice is called overbooking.

Throughout the years the legislators has noticed that many carriers abused the passenger's rights because of the overbooking. Carriers has been saling more tickets than the amount of seats on an aircraft, what often (when the amount of no-shows was lower than the surplus of sold tickets) resulted in the fact that passengers who has purchased tickets were denied the entrance to aircrafts. For that reason, American administration as the first one in the world in 1967 has imposed on carriers legal responsibilities connected with overbooking such as the right for compensation, the procedure and order of proposing the passengers to resign from the flight in exchange of compensation and tickets for the next available flight or additional duties like offering the passengers a possibility to contact their relatives. Shortly afterwords, the legislation of other countries has followed.

These legal responsibilities differs from each other depending on the regions and countries. What is the most important factor is whether a country is a developed or developing one. In developed countries usually the protection of passengers rights is high and there are procedures of receiving aid and lump sums in case of denying access to an airplane. Passengers in developing countries are in a substantially worse situation, although the legislation is different in each country.

Although the practice of overbooking is very controversial and every once in a while there is a situation which contributes to a heated public debate whether this practice should be completely delegalized, almost everybody benefits from its existence. Carriers because they can gain additional profit, passengers because tickets prices are lower, countries and airports because the space on aircrafts is used more efficiently what results in a smaller amount of flights and less crowded airspace what is also beneficial for our environment. However, we should not forget about passengers that could not get to their destinations what may be for them the reason for personal problems and thus the legislators should guarantee the legal protection for the passengers.

Słowa kluczowe: międzynarodowe prawo lotnicze, transport lotniczy, nadrezerwacja, przewoźnik lotniczy

Key words: international aviation law, air transport, overbooking, air carrier