

WPŁYW DIGITALIZACJI TRANSPORTU LOTNICZEGO NA PRAWA PASAŻERÓW – STUDIUM PRZYPADKU

ANNA KONERT*

DOI: 10.26399/iusnovum.v19.3.2025.26/a.konert

STRESZCZENIE

Europejska linia lotnicza eliminuje całkowicie papierowe karty pokładowe, akceptując wyłącznie karty mobilne, wymagające użycia aplikacji. Oznacza to konieczność stosowania przez pasażerów jedynie elektronicznych kart, bez możliwości ich wydruku. Czy jednak taki postęp cyfrowy może być dokonywany wbrew woli pasażerów? Z jednej strony, digitalizacja ułatwia proces odprawy i obniża koszty operacyjne linii lotniczej. Jednak z drugiej – wciąż wielu pasażerów korzysta z papierowych kart pokładowych, co oznacza, że dla niektórych z nich zmiana ta może być sporym wyzwaniem. Czy zatem osiągnięcie właściwej równowagi między digitalizacją a prawami pasażerów linii lotniczych jest w ogóle możliwe? Czy osiągnięcie całkowitej digitalizacji systemu biletowego kosztem wolności wyboru pasażerów ma uzasadnienie prawne?

Celem analizy zawartej w niniejszym artykule jest ocena legalności takiej polityki pod kątem jej zgodności z przepisami prawa dotyczącymi ochrony konsumentów, przepisami Rozporządzenia 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 (RODO), a także z przepisami prawa lotniczego.

Słowa kluczowe: digitalizacja transportu lotniczego, prawa pasażerów lotniczych, ochrona danych osobowych, cyberbezpieczeństwo

* prof. dr hab., Uczelnia Łazarskiego w Warszawie (Polska), e-mail: anna.konert@lazarski.edu.pl, ORCID: 0000-0002-1188-7087



Artykuł opublikowany w formule otwartego dostępu (open access) na licencji Uznanie autorstwa-Użycie niekomercyjne-Na tych samych warunkach 4.0 Międzynarodowe (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

INFLUENCE OF DIGITALISATION IN AIR TRANSPORT ON PASSENGER RIGHTS: CASE STUDY

ABSTRACT

A European airline is completely eliminating paper boarding passes, accepting only mobile passes that require the use of an application. This means that passengers must use exclusively electronic passes, without the option to print them. But can such digital advancements be imposed against passengers' wishes? On the one hand, digitalisation simplifies the check-in process and reduces airline operational costs. On the other hand, however, many passengers still rely on paper boarding passes, making this change potentially challenging for some. Thus, is it possible to achieve the right balance between digitalisation and passengers' rights? Is the complete digitalisation of the ticketing system, at the expense of passengers' freedom of choice, legally justified? The purpose of this article is to assess the legality of such a policy in terms of its compliance with consumer protection provisions, the provisions of Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (GDPR), as well as relevant provisions of aviation law.

Key words: digitalisation in air transport, air passengers' rights, personal data protection, cybersecurity

WPROWADZENIE

Digitalizacja transportu lotniczego może prowadzić do poprawy wydajności, bezpieczeństwa, skrócenia czasu odprawy, zwiększenia wygody podróżnych, a także oszczędności, w tym obniżenia cen biletów. Przewoźnicy lotniczy, porty lotnicze, dostawcy usług oraz władze lotnicze na całym świecie inwestują w rozwiązania cyfrowe mające na celu optymalizację operacji lotniczych¹.

Do obszarów digitalizacji lotnictwa możemy zaliczyć: zautomatyzowane przetwarzanie danych pasażerów, w tym: uwierzytelnianie biometryczne², inteligentne lotniska oparte na SI, e-bramki i automatyczną kontrolę graniczną, technologię blockchain do bezpiecznego zarządzania danymi czy też środki cyberbezpieczeństwa w celu ochrony poufnych informacji o pasażerach. Linie lotnicze wykorzystują także analitykę predykcyjną do optymalizacji tras lotów, zmniejszania opóźnień

¹ Zob. m.in. M. Miłosz, M. Bąbol, *Współczesne technologie informatyczne: zagrożenia i ochrona aplikacji internetowych*, Lublin 2014; J. La, I. Heiets, *The Impact of Digitalization and Intelligentization on Air Transportation System*, „Aviation” 2021, vol. 25 (3), s. 159–170; D. Jarach, *The Digitalisation of Market Relationships in the Airline Business: The Impact and Prospects of E-business*, „Journal of Air Transport Management” 2020, vol. 8 (2), s. 115–120; Y. Liu, R. Law, *The Adoption of Smartphone Applications by Airlines*, w: *Information and Communication Technologies in Tourism*, red. L. Cantoni, Z. Xiang, Heidelberg 2013, s. 47–57; I. Heiets, J. La, W. Zhou, S. Xu, X. Wang, Y. Xu, *Digital Transformation of Airline Industry*, „Transportation Research Procedia” 2022, vol. 92, May. (4), 101186.

² M.in. rozpoznawanie twarzy, skanowanie odcisków palców i rozpoznawanie tęczówki – zastępują one tradycyjne karty pokładowe i weryfikację tożsamości, oraz kioski samoobsługowe i mobilne karty pokładowe.

i minimalizowania zużycia paliwa. Ponadto, obsługa naziemna staje się coraz bardziej automatyczna. Drony i robotyczne pojazdy pomagają w inspekcjach pasów startowych, tankowaniu i obsłudze ładunków.

Kolejna faza digitalizacji lotnictwa będzie obejmować prawdopodobnie autonomiczne samoloty, zasilane sztuczną inteligencją, hiperpersonalizację doświadczeń pasażerów za pomocą sztucznej inteligencji i dużych zbiorów danych. To również wykorzystanie komputerów kwantowych do ultraszybkiego przetwarzania danych w zarządzaniu ruchem lotniczym.

Podmioty świadczące usługi lotnicze, a zwłaszcza przewoźnicy lotniczy i porty lotnicze, muszą zrównoważyć postęp technologiczny ze zgodnością z przepisami, a także zmniejszyć obawy pasażerów o swą prywatność.

Pytań zatem rodzi się wiele. Czy digitalizacja wpływa na jakość świadczenia usług? Czy digitalizacja transportu lotniczego zwiększa ryzyko naruszeń ochrony danych osobowych pasażerów? Czy osiągnięcie właściwej równowagi między digitalizacją a prawami pasażerów linii lotniczych jest w ogóle możliwe?

Wykorzystywanie przez linie lotnicze danych osobowych pasażerów przyspiesza identyfikację, ale może powodować nadużycia biometryczne oraz prowadzić do kradzieży tożsamości, wykorzystania danych pasażerów do celów komercyjnych bez ich zgody, czy też braku kontroli nad danymi w systemach międzynarodowych.

Lotnictwo cywilne jest jedną z najbardziej złożonych i technologicznie zaawansowanych branż, w której bezpieczeństwo ma istotne znaczenie³. Jednak wraz z postępującą digitalizacją staje się ono coraz bardziej narażone na zagrożenia cybernetyczne, tym bardziej że nowo wprowadzane systemy są integrowane z systemami informatycznymi poprzednich generacji, które nie były projektowane ze szczególnym uwzględnieniem ewentualnych zagrożeń teleinformatycznych⁴. Co więcej, systemy te są nieustannie modyfikowane, choćby dla zapewnienia możliwości obsługi rosnącego ruchu lotniczego, co w konsekwencji może prowadzić do sytuacji, w której niektóre z obecnie używanych systemów mogą być bardziej wrażliwe na ataki cybernetyczne⁵. Cyberatak na systemy lotnicze może prowadzić do poważnych konsekwencji, takich jak zakłócenia operacyjne, naruszenie danych pasażerów, a nawet zagrożenia bezpieczeństwa lotów. Najważniejsze aspekty cyberbezpieczeństwa w lotnictwie obejmują: ochronę systemów zarządzania ruchem lotniczym (ATC), zabezpieczenie danych pasażerów i linii lotniczych, ochronę infrastruktury lotniskowej i systemów pokładowych, a także zapobieganie atakom hakerskim na systemy komunikacji i nawigacji⁶.

³ Zob. szerzej: R. Abeyratne, *Convention on International Civil Aviation: A Commentary*, Switzerland 2014; P.S. Dempsey, *Public International Air Law*, Montreal 2008; M. Żylicz, *Prawo lotnicze międzynarodowe, europejskie i krajowe*, Warszawa 2011; E. Jasiuk, R. Wosiek, *Legal Conditions of International Cooperation for the Safety and Efficiency of Civil Aviation*, Warszawa 2019.

⁴ https://www.ey.com/pl_pl/news/2022/10/dojrzaosc-cyberbezpieczenstwo-transport-2022 (dostęp: 26.09.2023).

⁵ P. Kasprzyk, A. Konert, *Wyzwania regulacyjne w zakresie cyberbezpieczeństwa w lotnictwie cywilnym*, w: *Wokół problematyki państwa jako podmiotu prawa międzynarodowego: księga jubileuszowa profesora Elżbiety Dyni*, red. L. Brodowski, D. Kuźniar, Rzeszów 2024, s. 201 i n.

⁶ Zob. też dot. problematyki cyberbezpieczeństwa w lotnictwie bezzałogowym: M. Gregorski, *Regulacje dotyczące bezzałogowych statków powietrznych w prawie Unii Europejskiej w kontekście*

W 2023 r. doszło do awarii systemów wspierających żeglugę powietrzną w krajach o skomplikowanej strukturze przestrzeni powietrznej i dużym natężeniu ruchu lotniczego. W styczniu wyłączono czasowo system wymiany informacji NOTAM, zapewniany przez amerykańską FAA, co skutkowało uziemieniem całego ruchu lotniczego w USA na przeszło półtorej godziny (po raz pierwszy od ataków 9/11)⁷. W sierpniu tego samego roku doszło z kolei do awarii brytyjskiego systemu planowania lotów zapewnianego przez NATS⁸, co spowodowało opóźnienia i odwołanie setek lotów. Chociaż w obydwu przypadkach wykluczono, co prawda, jako przyczynę możliwość cyberataku, awarie te uwydatniły problem zagrożenia cybernetycznego. Zagrożenie takie może bowiem wynikać ze wzajemnych powiązań z systemami i infrastrukturą stron trzecich, a także z samych cyberataków. Analiza istniejących rozwiązań prawnych w zakresie odpowiedzialności cywilnej za szkody spowodowane cyberatakiem została dokonana w literaturze i objęła swym zakresem trzy rodzaje szkód. Jak wskazano w niniejszej publikacji, pierwszą szkodą, będącą skutkiem cyberataku, może być opóźnienie lub odwołanie lotu. Po drugie, konsekwencją cyberataku może być wypadek lotniczy, a nawet śmierć pasażera. Wreszcie, po trzecie, możemy mieć do czynienia ze szkodą związaną z naruszeniem przepisów dotyczących ochrony danych osobowych⁹.

Poza problematyką związaną z cyberatakami, pozostają jeszcze kwestie związane z ochroną prywatności oraz danych osobowych przy zastosowaniu rozwiązań z użyciem SI, chatbotów, biometrycznej kontroli tożsamości itd.

Z uwagi na złożoność problematyki, analiza przedstawiona w niniejszym artykule zostanie ograniczona do konkretnego przypadku, mianowicie, gdy europejska linia lotnicza eliminuje całkowicie papierowe karty pokładowe, akceptując wyłącznie ich mobilną wersję, wymagającą posłużenia się aplikacją. Oznacza to konieczność stosowania przez pasażerów jedynie elektronicznych kart, bez możliwości ich wydruku. Czy taki postęp cyfrowy może być dokonywany wbrew woli pasażerów?

Główna hipoteza postawiona w niniejszym artykule brzmi: digitalizacja transportu lotniczego ma istotny wpływ na prawa pasażerów. Aby uszczegółowić badanie, wyróżniona została następująca hipoteza szczegółowa: osiągnięcie całkowitej digitalizacji systemu biletowego nie jest możliwe bez ograniczania praw i wolności pasażerów lotniczych. W tej publikacji analizie poddana została zgodność z przepisami prawa praktyki zmuszania pasażerów linii lotniczych do korzystania wyłącznie z elektronicznych kart pokładowych. Główny problem badawczy dotyczy więc legalności nałożenia na pasażerów lotniczych obowiązku stosowania jedynie

międzynarodowym, „Studia Europejskie” 2017, nr 2, s. 137 i n.; P. Kasprzyk, *Bezzałogowe statki powietrzne. Nowa era w prawie lotniczym. Rozwój regulacji prawnych dotyczących bezpieczeństwa lotnictwa bezzałogowego*, Warszawa 2021; A. Konert, *Bezzałogowe statki powietrzne. Nowa era w prawie lotniczym. Zagadnienia cywilnoprawne*, Warszawa 2020.

⁷ <https://edition.cnn.com/2023/01/19/business/faa-notam-outage/index.html> (dostęp: 26.09.2023).

⁸ <https://www.caa.co.uk/newsroom/news/regulator-to-launch-independent-review-of-nats-technical-failure/> (dostęp: 26.09.2023).

⁹ P. Kasprzyk, A. Konert, *Wyzwania regulacyjne w zakresie cyberbezpieczeństwa w lotnictwie cywilnym...*, op. cit., s. 201 i n.

mobilnej karty pokładowej, w tym poprzez aplikację linii lotniczej. W związku z tym pojawiają się tutaj liczne dodatkowe pytania badawcze. Czy taki obowiązek nie narusza praw konsumentów? Czy może być on uznany za klauzulę abuzywną? Czy nie narusza praw pasażerów związanych z dostępnością (*accessability*)? Czy nie narusza przepisów RODO? Wreszcie, czy linia lotnicza może odmówić wejścia na pokład, pomimo posiadania papierowej karty pokładowej?

W publikacji dominuje metoda formalno-dogmatyczna, polegająca głównie na analizie norm prawa UE oraz prawa polskiego. Ponadto, została zastosowana metoda analizy przypadku. Badaniu poddano praktykę przewoźnika lotniczego, który jako pierwszy na świecie wprowadza tzw. *paperless policy*.

W literaturze naukowej szeroko omawiane są podstawy prawne regulujące transport lotniczy, w tym prawa pasażerów, zarówno w kontekście prawa międzynarodowego, jak i unijnego. Ważne opracowania, takie jak prace Abeyratne'a (2014), Dempsey'a (2008) oraz Żylicza (2011, 2016), dostarczają solidnych fundamentów dla zrozumienia konwencji międzynarodowych oraz europejskich ram prawnych dotyczących ochrony pasażerów. Rossi Dal Pozzo (2015) szczegółowo analizuje unijne regulacje dotyczące praw pasażerów lotniczych, a Fox i Domingo (2020) omawiają ewolucję tych praw w kontekście wyzwań współczesnego rynku. W aspekcie technologicznym, Heiets i współautorzy (2022) oraz La i Heiets (2021) badają wpływ digitalizacji na system transportu lotniczego, zwracając uwagę na automatyzację procesów i inteligentne systemy zarządzania. Jarach (2020) natomiast koncentruje się na digitalizacji relacji rynkowych i wpływie e-biznesu na funkcjonowanie linii lotniczych. Istotnym uzupełnieniem są także badania dotyczące cyberbezpieczeństwa i ochrony danych osobowych (Gorzowska, Piechocki [2023]; Kasprzyk, Konert [2024]), co nabiera szczególnego znaczenia przy wprowadzaniu cyfrowych kart pokładowych i aplikacji mobilnych. Znaczące wątki poruszają także prace Artigot i Golobardes (za Bobek, Prassl [2020]), które wskazują na wyzwania proceduralne związane z egzekwowaniem praw pasażerów, oraz Kunert-Diallo (2025), koncentrującą się na ochronie konsumentów w kontekście jurysdykcji i kolizji prawnych.

Niniejszy artykuł wyróżnia się zastosowaniem metody studium przypadku, skoncentrowanej na polityce digitalizacji (*paperless policy*) jednej z największych europejskich linii lotniczych – Ryanair. Pomimo rosnącej liczby publikacji dotyczących digitalizacji w lotnictwie, brak jest szczegółowych analiz praktycznych konsekwencji wdrażania polityk cyfrowych z perspektywy praw pasażerów na przykładzie konkretnych przewoźników. Studium Ryanaira pozwala na ukazanie, jak zmiany technologiczne wpływają na dostępność, ochronę i egzekwowanie praw konsumentów w realnym środowisku operacyjnym. Taka perspektywa pozwala wypełnić lukę pomiędzy teorią prawną a praktyką funkcjonowania rynku lotniczego w dobie cyfryzacji, zwłaszcza w kontekście nowych wyzwań, takich jak zapewnienie bezpieczeństwa danych osobowych, transparentność procesów odprawy czy dostępność usług dla różnych grup pasażerów.

POLITYKA DIGITALIZACJI. ANALIZA PRZYPADKU

WPROWADZENIE

Europejska linia lotnicza Ryanair zamierza wprowadzić konieczność używania mobilnych kart pokładowych, eliminując całkowicie ich drukowane odpowiedniki, co czyni ją pierwszą linią lotniczą na świecie, która całkowicie rezygnuje z wykorzystania papieru (tzw. *paperless policy*). Znika opłata za odprawę na lotnisku, a podróż ma być płynniejsza i łatwiejsza. Dotychczas pasażer miał możliwość wyboru – mógł albo użyć mobilną kartę pokładową w telefonie lub w aplikacji, albo mógł wydrukować kartę w domu i używać jej papierowej wersji podczas podróży. Istniała też możliwość otrzymania karty pokładowej przy stanowisku odpraw biletowo-bagazowych, co wiązało się z uiszczeniem dodatkowej opłaty w wysokości 55 euro.

Wprowadzenie tzw. *paperless policy* rodzi wiele pytań i wątpliwości; przykładowo, co jeśli pasażer nie posiada smartfona¹⁰? Jakie mogą być konsekwencje dla pasażera, jeśli w telefonie wyczerpie się bateria? Co się stanie, jeśli telefon się zepsuje lub zostanie zgubiony lub skradziony? Nawet jeśli w sytuacji utraty telefonu lub problemów technicznych przewoźnik będzie miał dane rezerwacyjne w systemie i uzna, że wystarczy pokazanie dokumentu tożsamości pasażera przy wejściu do samolotu, to jednak nadal nie jest jasne, w jaki sposób pasażer bez biletu przejdzie przez pierwszą kontrolę bezpieczeństwa, szczególnie jeśli nie ma stanowiska odprawy, przy którym można odebrać wydrukowaną kartę pokładową. Ponadto, niektóre miejsca docelowe wymagają wydrukowanej karty pokładowej. Niektóre międzynarodowe lotniska nadal nie akceptują mobilnych kart pokładowych, np. lotniska tureckie (oprócz portu lotniczego w Dalaman), czy lotnisko w Tiranie. Aby przejść w stu procentach na cyfryzację, konieczna byłaby modernizacja systemów na tych lotniskach, które nie są obecnie wyposażone w cyfrowe kontrole biletów i nadal polegają na ręcznych kontrolach biletów drukowanych.

Zgodność z prawem obligowania pasażerów linii lotniczych do korzystania wyłącznie z elektronicznych kart pokładowych zależy od kilku czynników, w tym przepisów krajowych, regulacji władz lotniczych oraz regulaminów linii lotniczych.

Główny problem badawczy dotyczy więc legalności praktyki nakładania na pasażerów lotniczych obowiązku stosowania w podróży jedynie mobilnej karty pokładowej, w tym aplikacji mobilnej. W związku z tym należałoby ocenić legalność takiej polityki z przepisami prawa dotyczącymi ochrony konsumentów, przepisami RODO, a także z przepisami prawa lotniczego.

¹⁰ Zgodnie z raportem GSMA, opublikowanym pod koniec 2022 r., 54% globalnej populacji (4,3 mld osób) posiadało smartfona. Spośród 4,6 mld osób korzystających z mobilnego Internetu prawie 4 mld robi to za pomocą smartfona (49% globalnej populacji), a około 600 mln osób korzysta z internetu mobilnego za pomocą tradycyjnych telefonów komórkowych (8% światowej populacji). Natomiast 350 mln osób, które mają smartfony, nie korzysta z mobilnego Internetu. Zob. <https://spidersweb.pl/2023/10/internet-mobilny-na-swiecie-raport.html> (dostęp: 26.02.2025).

OCHRONA PRAW KONSUMENTÓW

Przewoźnicy lotniczy mają zazwyczaj swobodę decydowania o sposobie używania kart pokładowych¹¹. Większość linii obecnie preferuje elektroniczne karty pokładowe (za pośrednictwem aplikacji lub poczty e-mail) i zachęca pasażerów do ich używania ze względu na wygodę, szybkość i względy środowiskowe. Jeśli przewoźnik oferuje opcję elektronicznych kart pokładowych, może to określić w swoich ogólnych warunkach przewozu (OWP). Przewoźnik może więc, co do zasady, zobowiązać pasażera do używania jedynie mobilnych kart pokładowych, umieszczając wyraźnie taki warunek w OWP. Pasażer przy zakupie biletu zaznacza, iż zapoznał się i akceptuje warunki wskazane w OWP, które stają się częścią umowy¹². Czy jednak to wystarczy, by uznać, że działanie przewoźnika jest zgodne z przepisami prawa ochrony konsumentów?

Jednym z podstawowych praw konsumentów jest prawo do informacji. Linie lotnicze muszą zapewnić, by pasażerowie byli informowani o dostępnych opcjach dotyczących ich kart pokładowych, również o tym, czy nadal mogą korzystać z papierowej karty pokładowej. Istotnym jest więc ich prawidłowe poinformowanie.

Pobieranie dodatkowej opłaty od pasażerów za wydruk karty pokładowej na lotnisku zostało uznane za niezgodne z prawem przez sądy krajowe w kilku państwach. Przykładowo, Sąd Handlowy w Barcelonie w 2011 r. uznał jako klauzulę abuzywną zapis, który nakazuje pasażerom przewoźnika Ryanair dokonanie opłaty w wysokości 40 euro za wydrukowanie kart pokładowych na lotnisku¹³. Sędzia stwierdził, że taka opłata jest „nadużyciem” i zobowiązał Ryanaira do zwrotu 285,55 euro pasażerowi, który złożył skargę. Karta pokładowa jest niezbędnym dokumentem do podróży, a zapłacenie dodatkowej opłaty narusza przepisy Konwencji montrealskiej z 1999 r. W orzeczeniu sędzia stwierdził, że pasażerowie nie powinni być zmuszani do płacenia za dokument, który jest wymagany do podróży. Według sędziego klauzula ta narusza Konwencję montrealską, ponieważ ten dodatkowy koszt nie jest porównywalny z kosztem dodatkowego bagażu¹⁴.

Sąd Najwyższy w Austrii rozpatrywał sprawę, której przedmiotem była kwestia opłaty dodatkowej za wydruk karty pokładowej na lotnisku. Problem ten dotyczył linii lotniczej Laudamotion. Sędziowie opisali praktykę przewoźnika jako nierozsądną, uznając, że samo umieszczenie w regulaminie informacji w sekcji „przydatne

¹¹ A. Konert, *Odpowiedzialność cywilna przewoźnika lotniczego*, Warszawa 2010; A. Kunert-Diallo, *Kolizje praw i jurysdykcji rozstrzygane na korzyść konsumentów usług przewozu lotniczego na przykładzie wybranych orzeczeń*, „Palestra” 2004, nr 11–12, s. 55 i n.; M. Artigot i Golobardes, *Spain: Defeating Passengers Rights through Procedural Rules*, w: *Air Passengers Rights. Ten Years on*, red. M. Bobek, J. Prassl, Oxford – Portland – Oregon 2016, s. 205–222.

¹² Zob. A. Kunert-Diallo, *Prawa pasażerów w transporcie lotniczym*, Warszawa 2025; J. Raciborski, *Usługi turystyczne przepisy i komentarz*, Warszawa 1999; M. Żylicz, *Prawo lotnicze. Komentarz*, Warszawa 2016.

¹³ Komentarz do Wyroku Sądu Apelacyjnego w Barcelonie z dn. 5 października 2011 roku w sprawie Don Santos v. Ryanair Ltd, sygn. sprawy AC 20111562, nr decyzji 390/2011, <https://iftta.org/news/spain-court-of-appeal-of-barcelona-regards-ryanairs-boarding-pass-printing-policy-lawful/> (dostęp: 26.02.2025).

¹⁴ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Barcelonie z dnia 5 października 2011 roku w sprawie Don Santos v. Ryanair Ltd, sygn. sprawy AC 20111562 nr decyzji 390/2011.

informacje” nie jest wystarczające. Opłata opcjonalna nie była wyświetlana automatycznie, a jedynie ukryta w szczegółach informacji taryfowych. Zasadniczo opłata za odprawę nie byłaby zabroniona, pod warunkiem jej wyraźnego i jednoznacznego wskazania. Mimo to Sąd Najwyższy ocenił kwotę 55 euro jako skrajnie wysoką oraz nieuzasadnioną. W uzasadnieniu wskazano również, że konkurenci – jeśli w ogóle – pobierają znacznie niższe opłaty, a ponadto opłata za odprawę w Laudamotion jest w wielu przypadkach znacznie wyższa niż rzeczywista cena biletu¹⁵.

Wreszcie, niemieckie centrum ochrony konkurencji złożyło pozew przeciwko przewoźnikowi Ryanair z powodu tejże kontrowersyjnej opłaty za odprawę w wysokości 55 euro. Sąd Okręgowy we Frankfurcie, rozpatrując sprawę pod sygnaturą Az 3-06 O 7/20, przyznał powodowi rację w pierwszej instancji. W uzasadnieniu wyroku stwierdzono, iż Ryanair jest zobowiązany zarówno na mocy rozporządzenia o usługach transportu lotniczego oraz na mocy ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji do wskazania kosztów odprawy przy stanowisku podczas dokonywania rezerwacji. Informacje podane w ogólnych warunkach przewozu nie są wystarczające, ponieważ koszty te muszą być wyraźnie i przejrzysto wskazane. Informacje o możliwości dokonania odprawy online dwa dni przed odlotem za pośrednictwem poczty elektronicznej lub nawet przy stanowisku nie są wystarczające¹⁶.

Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE) odniósł się również do kwestii „ceny ostatecznej”, jaką powinien przedstawić pasażerom przewoźnik lotniczy przy zakupie biletu. W sprawie C-28/19¹⁷ pomiędzy Ryanaiem a włoskim urzędem ds. ochrony konkurencji i rynku (Autorita' Garante della Concorrenza e del Mercato, AGCM) Trybunał badał, czy linia lotnicza Ryanair stosuje nieuczciwą praktykę polegającą na przedstawianiu cen w systemie elektronicznej rezerwacji. Według AGCM ceny te nie zawierały pewnych elementów zakwalifikowanych przez Ryanaira jako opłaty fakultatywne, w tym opłat za odprawę pasażerów przez Internet, VAT-u stosowanego do taryf i dopłat fakultatywnych dotyczących lotów krajowych, a także opłat administracyjnych za zakupy dokonane przy użyciu karty kredytowej innej niż karta wybrana przez Ryanaira. AGCM twierdził, iż te elementy, w rzeczywistości obowiązkowe, obciążały konsumentów przy dokonywaniu elektronicznej rezerwacji i tym samym przyczyniały się do podwyższenia pierwotnie przedstawionej ceny. Pytanie prejudycjalne przedstawione Trybunałowi brzmiało:

Czy art. 23 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) Nr 1008/2008 z 24.9.2008 r. w sprawie wspólnych zasad wykonywania przewozów lotniczych na terenie Wspólnoty (Dz. Urz. UE L z 2008 r. Nr 293, s. 3) należy interpretować w ten sposób, że opłaty za odprawę pasażerów przez Internet, VAT stosowany do taryf i fakultatywnych dopłat za loty krajowe oraz opłaty administracyjne za zakupy dokonane przy użyciu karty kredytowej innej niż wybrana przez przewoźnika lotniczego należą do kategorii niemożliwych do uniknięcia i łatwych do przewidzenia dopłat do ceny w rozumieniu

¹⁵ Wyrok Sądu Najwyższego w Wiedniu z dn. 27 lutego 2020 roku w sprawie Laudamotion GmbH, sygn. sprawy 8 Ob 107/19x VKI-Laudamotion-Urteil-OGH.pdf (dostęp: 26.02.2025).

¹⁶ Wyrok Sądu Okręgowego we Frankfurcie z dn. 12 stycznia 2021 roku w sprawie Ryanair sygn. sprawy Az 3-06 O 7/20 Bürgerservice Hessenrecht – 3-06 O 7/20 | LG Frankfurt 6. Kammer für Handelssachen | Urteil | tb (dostęp: 26.02.2025).

¹⁷ Dz. Urz. UE C 164 z 13.05.2019.

zdania drugiego tego przepisu, czy też opcjonalnych dopłat do ceny w rozumieniu zdania czwartego tego przepisu?

Według Trybunału, zgodnie z art. 23 ust. 1 zd. 2 Rozporządzenia Nr 1008/2008, ostateczna cena, jaką należy zapłacić za przewóz lotniczy pasażera, powinna być zawsze wskazywana i zawierać w szczególności taryfy lotnicze określone w art. 2 pkt 18 tego rozporządzenia, a także należne podatki, dopłaty, opłaty i należności, które są niemożliwe do uniknięcia i możliwe do przewidzenia w chwili publikacji oferty. W art. 23 ust. 1 zd. 3 rozporządzenia Nr 1008/2008 czytamy, że oferta powinna zawierać przynajmniej opłaty lotniskowe, a także opłaty, dopłaty i należności związane z ochroną lub paliwem, jeżeli elementy te zostały dodane do taryfy lotniczej. Trybunał wyjaśnił, że podatki, opłaty, dopłaty i należności, o których mowa w art. 23 ust. 1 zd. 2 i 3 Rozporządzenia Nr 1008/2008, nie mogą być włączone do taryfy lotniczej, lecz powinny być przedstawiane oddzielnie (wyrok TS z dnia 6 lipca 2017 roku w sprawie Air Berlin, sygn. sprawy C-290/16, pkt 36). Z pkt. 35 wyroku Air Berlin wynika również, że poszczególne elementy składające się na ostateczną cenę, jaką należy zapłacić w rozumieniu art. 23 ust. 1 zd. 2 Rozporządzenia Nr 1008/2008, powinny zostać doprecyzowane od chwili pierwszego wskazania ceny za przewozy lotnicze. Dodatkowo, art. 23 ust. 1 zd. 4 rozporządzenia Nr 1008/2008 stanowi, że informacje o opcjonalnych dopłatach do ceny są przekazywane w sposób wyraźny, przejrzysty i jednoznaczny na początku procesu rezerwacji, a zgoda klienta jest wyrażana na zasadzie opcjonalnej (*opt-in*). W tym względzie z pkt. 14 wyroku TS z 19 lipca 2012 roku w sprawie ebookers.com Deutschland, sygn. sprawy C-112/11, wynika, że pojęcie „opcjonalne dopłaty do ceny” obejmuje dopłaty do ceny, które nie są nieuniknione, w przeciwieństwie do elementów ostatecznej ceny, którą należy zapłacić, wskazanych w art. 23 ust. 1 zd. 2 i 3 Rozporządzenia Nr 1008/2008. Są one tym samym związane z usługami, które – pełniąc funkcję uzupełniającą w stosunku do samego przewozu lotniczego – nie są ani obowiązkowe, ani niezbędne dla transportu pasażerów, tak że klient decyduje się na ich przyjęcie albo odrzucenie. W ocenie Trybunału Ryanair w ofertach internetowych dotyczących transportu pasażerów ma obowiązek zamieszczenia, od pierwszego wskazania ceny, taryfy lotniczej, a także, oddzielnie, podatków, opłat, dopłat i należności, które są niemożliwe do uniknięcia i łatwe do przewidzenia. Natomiast opcjonalne dopłaty do ceny powinien przekazać w sposób wyraźny, przejrzysty i jednoznaczny na początku procesu rezerwacji¹⁸.

Wobec powyższych rozważań należy się zastanowić, czy samo umieszczenie informacji w OWP o konieczności posiadania mobilnej karty pokładowej nie daje nieproporcjonalnej przewagi przewoźnikowi kosztem konsumenta? Innymi słowy, czy nie stanowi klauzuli abuzywnej? Klauzule te są uważane za niezgodne z prawem i niewiążące, ponieważ naruszają prawa i gwarancje przyznane konsumentom przez prawo.

¹⁸ Z orzecznictwa TSUE wynika, że dopłaty do ceny z tytułu ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z lotu lub transportu zarejestrowanego bagażu należy uznać za opcjonalne w rozumieniu art. 23 ust. 1 zd. 4 rozporządzenia nr 1008/2008 (wyrok TS z dnia 18 września 2014 roku w sprawie Vueling Airlines, sygn. sprawy C-487/12, pkt 39).

Należy stanąć na stanowisku, iż praktyka nakazująca stosowanie jedynie mobilnych kart pokładowych może wykluczać pasażerów, którzy napotykają bariery w dostępie do technologii lub w jej użytkowaniu (np. osoby nieposiadające dostępu do Internetu lub nieposiadające smartfonów). Niepozostawienie wyboru pasażerom i zmuszanie ich do korzystania z aplikacji mobilnej prowadzi do wykluczenia cyfrowego pewnych grup społecznych oraz może zostać uznane za przejaw dyskryminacji. W rezultacie zatem może stanowić naruszenie gwarancji przyznanych konsumentom przez prawo.

REGULACJE W ZAKRESIE DOSTĘPNOŚCI (ACCESSIBILITY)

Pasażerowie z niepełnosprawnościami lub osoby o szczególnych potrzebach mogą wymagać specjalnych udogodnień, w tym przykładowo możliwości skorzystania z papierowych kart pokładowych. W Unii Europejskiej procentowy udział osób z niepełnosprawnościami w 2022 r. wynosił aż 27%, co pokazuje, że więcej niż co czwarty obywatel UE posiada jakiś stopień niepełnosprawności¹⁹. Regulacje prawne, takie jak ustawa Americans with Disabilities Act (ADA) w Stanach Zjednoczonych²⁰ lub rozporządzenie WE 1107/2006 Unii Europejskiej²¹, wskazują, że linie lotnicze muszą zapewnić równy dostęp do usług osobom o ograniczonych możliwościach poruszania się lub ze szczególnymi potrzebami. Dyrektywa 2019/882, czyli tzw. Europejski Akt Dostępności (ang. European Accessibility Act, EAA²²), ma na celu stworzenie środowiska, w którym dostępność do produktów i usług nie jest przywilejem, ale warunkiem równego uczestnictwa w społeczeństwie, niezależnie od możliwości fizycznych czy psychicznych. Podstawowym jej celem jest:

przyczynienie się do właściwego funkcjonowania rynku wewnętrznego w drodze zbliżenia przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich w odniesieniu do wymogów dostępności niektórych produktów i usług, w szczególności poprzez wyeliminowanie i zapobieganie powstawaniu barier dla swobodnego przepływu niektórych dostępnych produktów i usług, które wynikają z rozbieżnych wymogów dostępności w poszczególnych państwach członkowskich.

Dyrektywa powiązana jest również z Konwencją o prawach osób niepełnosprawnych, która została ratyfikowana przez Unię Europejską dnia 23 grudnia 2010 r. Dyrektywa EAA związana jest z przyjętą przez Komisję Europejską „Europejską strategią w sprawie niepełnosprawności 2010–2020: Odnowione zobowiązanie do budowania Europy bez barier”. Zgodnie z art. 4 dyrektywy państwa członkowskie

¹⁹ <https://www.parp.gov.pl/component/content/article/86206:dyrektywa-2019-882-czyli-o-rownym-dostepie-do-przestrzeni-publicznej> (dostęp: 8.04.2025).

²⁰ <https://www.eeoc.gov/americans-disabilities-act-1990-original-text> (dostęp: 28.04.2025).

²¹ Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą, <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj> (dostęp: 28.04.2025).

²² Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług, <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj> (dostęp: 28.04.2025).

mają obowiązek zapewnienia, aby podmioty gospodarcze wprowadzały do obrotu wyłącznie produkty i świadczyły wyłącznie usługi, które spełniają wymogi dostępności określone w załączniku I do wskazanej dyrektywy. Jako przykład należy wskazać wymóg, aby interfejs użytkownika określonych produktów zawierał cechy, elementy i funkcje, które umożliwiają osobom z niepełnosprawnościami dostęp do produktu, jego prawidłowe postrzeganie, obsługę, zrozumienie sposobu jego działania oraz sterowanie nim.

Wymuszanie wyłącznie elektronicznych kart pokładowych może być postrzegane jako działanie dyskryminacyjne, jeśli stawia w niekorzystnej sytuacji pewne grupy pasażerów, takie jak osoby nieposiadające smartfonów lub osoby starsze, mogące mieć trudności z dostępem do technologii lub jej używaniem. Takie rozwiązanie może zatem stanowić naruszenie gwarancji przyznanych konsumentom przez regulacje dotyczące dostępności (*accessibility*).

RODO

W Unii Europejskiej obowiązują jednolite zasady ochrony danych osobowych określone w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO). Zasady te mają zastosowanie również do działalności przewoźników lotniczych, którzy przetwarzają dane osobowe pasażerów w różnych etapach podróży – od rezerwacji biletu, poprzez odprawę, aż po wydanie karty pokładowej i wejście na pokład samolotu²³. Dane, takie jak numer biletu (Electronic Ticket – ETKT), numer programu lojalnościowego lub kod kreskowy²⁴, zawierają wiele informacji. Na jego podstawie można uzyskać numer rezerwacji, który pozwoli zalogować się do potwierdzenia podróży tzw. ITR – Itinerary Receipt, gdzie znajdują się wszystkie dane osobowe pasażera: numer i seria dokumentów, czasem nawet numer telefonu, adres i dowód zakupu z kwotami. Przewoźnik lotniczy musi zapewnić, że elektroniczne karty pokładowe, do których często uzyskuje się dostęp za pośrednictwem aplikacji lub łączy e-mailowych, są zgodne z tymi przepisami dotyczącymi prywatności. Administrator jest odpowiedzialny za przestrzeganie zasad dotyczących przetwarzania danych osobowych i prawidłową realizację czynności w tym zakresie, o których mowa w ust. 1 i 2 i art. 13–21, oraz jest obowiązany do prowadzenia dokumentacji dotyczącej realizacji tych czynności. Zgodnie z art. 5 ust. 1 lit. c dane osobowe muszą być adekwatne, stosowne oraz ograniczone do tego, co niezbędne do celów, w których są przetwarzane („minimalizacja danych”). Przewoźnik ma więc obowiązek zapewnienia, że dane, które otrzymuje od pasażerów, są „adekwatne”, czyli że wszystkie dane uzyskane przez pasażera były konieczne, niezbędne do osiągnięcia celu. Kto zatem może skanować kody z karty pokładowej i kto ma do nich dostęp? Utrata kontroli nad danymi osobowymi rodzi

²³ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. – ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO), Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016, s. 1–88.

²⁴ Kod kreskowy lub QR kryje następujące dane, w zależności od przewoźnika: numer rezerwacji (PNR), informacje o bilecie i taryfie, szczegóły programu lojalnościowego (np. numer karty członkowskiej), trasę podróży, datę startu rejsu, klasę podróży, numer miejsca.

niebezpieczeństwo nieuprawnionego wykorzystania tych danych. Ich nadmiarowe pozyskiwanie przez administratorów bywa, niestety, często nieuzasadnione.

Wielu pasażerów skierowało do Urzędu Ochrony Danych Osobowych (UODO) zawiadomienia i skargi dotyczące działań linii lotniczej Ryanair w zakresie przetwarzania swoich danych osobowych, wyrażając obawy, że linia lotnicza stosuje niewłaściwe praktyki w zakresie ich gromadzenia i wykorzystywania. Przewoźnik ten m.in. wprowadził dodatkową procedurę weryfikacji pasażerów, będącą częścią procesu odprawy, polegającą na losowym wybraniu rezerwujących bilet do zeskanowania dokumentu tożsamości oraz udostępnienia widoku swojej twarzy za pomocą kamery w komputerze lub telefonie komórkowym²⁵.

Ponadto, linie lotnicze Ryanair wprowadziły kontrowersyjną politykę, w ramach której pasażerowie dokonujący rezerwacji za pośrednictwem platform zewnętrznych, a nie bezpośrednio poprzez oficjalną stronę internetową przewoźnika, są zobowiązani do udostępnienia danych biometrycznych. Irlandzki organ nadzorczy ds. ochrony danych osobowych prowadzi obecnie postępowanie wyjaśniające w sprawie stosowania przez Ryanaira technologii rozpoznawania twarzy jako elementu zdalnej weryfikacji tożsamości klientów²⁶. Czy zatem, w świetle przedstawionej sytuacji, zmuszanie pasażerów do korzystania z metod elektronicznych może budzić obawy dotyczące bezpieczeństwa danych osobowych? Z jednej strony, pasażerowie powinni mieć możliwość wyboru alternatywy papierowej, jeśli martwią się o kwestie prywatności danych. Z drugiej natomiast, należałoby się zastanowić, czy pasażer dostarcza innych danych osobowych w wypadku otrzymania karty papierowej i elektronicznej? Odpowiedź powinna być raczej przecząca. Wobec tego, jedyna kwestia, która może budzić wątpliwości, to czy w sytuacji zmuszenia pasażera do używania jedynie aplikacji przewoźnika pasażer nie musi dostarczać większej ilości danych, a jeśli tak, to w jaki sposób są one przetwarzane? Przepisy określające wymagania dla aplikacji mobilnych muszą precyzyjnie wskazywać, jakie dane osobowe będą w niej przetwarzane oraz kto i na jakich zasadach uzyska do nich dostęp. Ponadto, dane osobowe muszą być przetwarzane w sposób zapewniający odpowiednie bezpieczeństwo danych osobowych, w tym ochronę przed niedozwolonym lub niezgodnym z prawem przetwarzaniem oraz przypadkową utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem, za pomocą odpowiednich środków technicznych lub organizacyjnych (art. 5 ust. 1 lit. e RODO). Można postawić tu hipotezę, iż zmuszenie pasażerów do używania aplikacji stanowi element ochrony prywatności. Dane mogą być bowiem bezpieczniejsze w aplikacji niż na papierowych kartach pokładowych. Praktyka pokazuje, iż pasażerowie nie zdają sobie sprawy z konsekwencji umieszczania zdjęcia karty pokładowej w mediach społecznościach. Uzyskane w ten sposób dane mogą być wykorzystane przy zawarciu umowy pożyczki lub też przy wyłudzeniu odszkodowania od linii lotniczej za opóźniony czy odwołany lot²⁷.

²⁵ <https://www.etravel.pl/pl/aktualnosci/960/uodo-bada-proces-przetwarzanie-danych-osobowych-przez-ryanair> (dostęp: 4.04.2025).

²⁶ <https://uodo.gov.pl/pl/138/2815> (dostęp: 4.04.2025).

²⁷ Zob. <https://www.money.pl/gospodarka/polacy-wrzucaja-ich-zdjecia-do-sieci-uodo-ostrzega-te-dane-moga-ulatwic-wyludzenie-7124442559716160a.html> (dostęp: 4.04.2025).

W razie naruszenia przepisów RODO pasażer może dochodzić odszkodowania na podstawie art. 82 RODO, zgodnie z którym każda osoba, która poniosła szkodę majątkową lub niemajątkową w wyniku naruszenia niniejszego rozporządzenia, ma prawo uzyskać od administratora lub podmiotu przetwarzającego dane odszkodowanie za poniesioną szkodę (ust. 1). Każdy administrator uczestniczący przetwarzaniu danych odpowiada za szkody spowodowane takim przetwarzaniem, które naruszają niniejsze rozporządzenie. Podmiot przetwarzający odpowiada za szkody spowodowane przetwarzaniem wyłącznie wtedy, gdy nie dopełnił obowiązków, które niniejsze rozporządzenie nakłada bezpośrednio na podmioty przetwarzające, lub gdy działał poza zgodnymi z prawem instrukcjami administratora lub wbrew tym instrukcjom (ust. 2).

PRAWO LOTNICZE. ODMOWA WEJŚCIA NA POKŁAD

Parlament Europejski i Rada, uwzględniając wniosek Komisji²⁸, wydały Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w razie odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylając rozporządzenie nr 295/91. Rozporządzenie ma zastosowanie do pasażerów odlatujących z lotniska znajdującego się na terytorium państwa członkowskiego, bądź pasażerów odlatujących z lotniska znajdującego się w kraju trzecim i lądujących na lotnisku w Państwie Członkowskim, jeżeli przewoźnik jest przewoźnikiem wspólnotowym²⁹ (chyba że otrzymali oni korzyść lub odszkodowanie oraz udzielono im opieki w tym kraju trzecim)³⁰.

Z art. 3 ust. 2 lit. a) Rozporządzenia nr 261/2004 wynika, że rozporządzenie ma zastosowanie wyłącznie pod warunkiem, gdy po pierwsze, pasażerowie posiadają potwierdzoną rezerwację na dany lot, a po drugie, stawia się w odpowiednim czasie na odprawę. Wyjątek stanowi przypadek odwołania lotu, o którym mowa w art. 5 Rozporządzenia nr 261/2004. Rozporządzenie to nie definiuje pojęcia „potwierdzonej rezerwacji”. Jednakże pojęcie „rezerwacja” zostało zdefiniowane w art. 2 lit. g) jako „fakt posiadania przez pasażera biletu lub innego dowodu potwierdzającego, że rezerwacja została przyjęta i zarejestrowana przez przewoźnika lotniczego lub organizatora wycieczek”. Odnośnie do pojęcia „innego dowodu” w rozumieniu art. 2 lit. g) Rozporządzenia nr 261/2004, zdaniem TSUE, jeżeli pasażer dysponuje tego rodzaju dowodem wydanym przez przewoźnika lotniczego lub organizatora wycieczek, ów inny dowód jest równoznaczny z „rezerwacją” w rozumieniu tego przepisu (wyrok TS z 21.12.2021 r., *Azurair i in.*, C-146/20, C188/20, C196/20

²⁸ COM(2001) 784 final oraz DOCE C 103 E/225 z 30.04.2002. Zob. też m.in. A. Kunert-Diallo, *Prawa pasażerów w transporcie lotniczym*, Warszawa 2025; F. Rossi Dal Pozzo, *EU Legal Framework for Safeguarding Air Passenger Rights*, Szwajcaria 2015; S.J. Fox, L.M. Domingo, *EU Air Passengers' Rights Past, Present, And Future: In an Uncertain World (Regulation (EC) 261/2004: Evaluation and Case Study)*, „Journal of Air Law and Commerce JALC” 2020, vol. 85, iss. 2, s. 271 i n.

²⁹ Przewoźnik wspólnotowy oznacza przewoźnika lotniczego z ważną licencją na prowadzenie działalności, wydaną przez Państwo Członkowskie zgodnie z przepisami rozporządzenia Rady nr 2407/92 z 1992 r. w sprawie wydawania licencji przewoźnikom lotniczym (art. 2 pkt c).

³⁰ Art. 3 rozporządzenia.

i C270/20, pkt 42, Legalis). Pojęcia te, w interesie wysokiego poziomu ochrony pasażerów, o którym mowa w motywie 1 rozporządzenia nr 261/2004, należy interpretować szeroko³¹.

W razie odmowy wejścia na pokład, pasażerom przysługują następujące prawa:

- a) prawo żądania zwrotu ceny biletu w ciągu 7 dni lub prawo do żądania innego lotu do miejsca przeznaczenia (wraz z zmianą planu podróży, na porównywalnych warunkach, w najwcześniejszym możliwym terminie);
- b) prawo do posiłków i napojów w ilościach odpowiednich do czasu oczekiwania;
- c) prawo do zakwaterowania w razie konieczności (np. w razie pobytu przez jedną lub więcej nocy);
- d) prawo do transportu z lotniska do miejsca noclegu;
- e) prawo do dwóch rozmów telefonicznych, wysłania dwóch faksów lub dwóch maili;
- f) prawo do niezwłocznej wypłaty odszkodowania w wysokości:
 - 250 euro – lot do 1500 km;
 - 400 euro – lot od 1500 do 3500 km;
 - 600 euro – lot powyżej 3500 km.

W przypadku analizowanego w niniejszym artykule problemu badawczego należy się zastanowić, jakie pasażer poniesie konsekwencje z racji odmowy przyjęcia go na pokład przez linię lotniczą w razie nieposiadania przez niego mobilnej karty pokładowej? Natomiast, co mogłoby się stać w sytuacji okazania tej karty, tyle że w jej wersji papierowej (np. w formie wydruku *print screen'a*)? Czy wówczas pasażerowi przysługiwałoby prawo do odszkodowania? Nieokazanie karty pokładowej (z powodu np. kradzieży lub zepsucia telefonu) może być interpretowane jako brak okazania „potwierdzonej rezerwacji”. Ponieważ te obydwa warunki wskazane w rozporządzeniu mają charakter kumulatywny, nie można domniemywać stawienia się pasażera na odprawę na podstawie tego, że dysponuje on potwierdzoną rezerwacją na dany lot i odwrotnie³². Wówczas przewoźnik będzie mógł odmówić wejścia na pokład bez obowiązku wypłaty pasażerowi odszkodowania. Można sobie wyobrazić hipotetyczną sytuację, w której syn dokonuje rezerwacji biletu poprzez swoją aplikację i wręcza ojcu wydruk (tzw. *print screen*). Ojciec zaś udaje się w podróż jedynie z taką papierową wersją biletu lotniczego. Czy wówczas przewoźnik będzie mógł odmówić mu wejścia na pokład? Wydaje się, że stosując literalne brzmienie przepisów rozporządzenia, warunek w postaci okazania dowodu potwierdzonej rezerwacji zostanie spełniony. W takim razie pasażerowi, któremu odmówiono wejścia na pokład, mimo iż stawił się na odprawę w odpowiednim miejscu i czasie, przysługiwać będzie odszkodowanie w wysokości 250, 400 lub 600 euro w zależności od długości trasy.

W kontekście przeprowadzonych analiz warto podkreślić, że obecnie na poziomie Unii Europejskiej trwają prace nad aktualizacją rozporządzenia (WE) nr 261/2004 – stanowi ono podstawowy akt prawny regulujący prawa pasażerów w transporcie lotniczym. W dniu 5 czerwca 2025 r. Rada UE osiągnęła porozumienie

³¹ Por. wyrok TSUE z dnia 6 marca 2025 r., sygn. sprawy C-20/24.

³² Ibidem.

polityczne w sprawie kompleksowej aktualizacji Rozporządzenia (WE) nr 261/2004, które reguluje prawa pasażerów lotniczych – koordynacja tego procesu miała miejsce pod polską prezydencją w UE.

Celem reformy jest m.in. dostosowanie przepisów do zmieniających się realiów rynku lotniczego, w tym do rosnącego znaczenia usług cyfrowych, automatyzacji procesów oraz dynamicznie rozwijających się kanałów rezerwacji i komunikacji z pasażerem. Proponowane zmiany obejmują m.in. doprecyzowanie obowiązków informacyjnych przewoźników, nowe zasady dotyczące odszkodowań oraz usprawnienie procedur reklamacyjnych. Nowelizacja przewiduje m.in. podwyższenie progów czasowych opóźnień: dla lotów wewnątrz UE i do 3500 km – z 3 h do 4 h, a dla dłuższych tras – do 6 h, wraz ze zmianą kwot odszkodowań (300 euro zamiast 250 euro dla krótkich i 500 euro zamiast 600 euro dla długich lotów). Jednocześnie rewidowany jest m.in. katalog „okoliczności nadzwyczajnych” – np. usterki techniczne zwykle nie będą już automatycznie wyłączone z prawa do rekompensaty³³. Toczący się proces legislacyjny potwierdza istotność podjętej w niniejszym artykule problematyki i wskazuje na potrzebę dalszych badań nad wpływem digitalizacji na ochronę praw pasażerów. W szczególności warto monitorować, w jaki sposób przyszłe zmiany w prawie unijnym będą odpowiadać na wyzwania i ryzyka związane z cyfrową transformacją transportu lotniczego.

ZAKOŃCZENIE. WNIOSKI DE LEGE FERENDA

Przejsie na lotnictwo cyfrowe zmienia sposób działania wszystkich podmiotów zaangażowanych w proces transportu lotniczego. Proces ten modyfikuje się już przy samej rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych, poprzez sposób odprawy i przejścia kontroli bezpieczeństwa, obsługi bagażu, aż po zarządzanie ruchem lotniczym i konserwację samolotów. Wiele lotnisk korzysta obecnie z systemów rozpoznawania twarzy i samoobsługowych kiosków do odprawy bagażu, a niektóre zachęcają do korzystania z cyfrowych kart pokładowych, aby przyspieszyć proces. Korzystając z danych biometrycznych, międzynarodowe lotnisko Zayed w Abu Zabi planuje ostatecznie zezwolić pasażerom na podróżowanie przez lotnisko bez okazywania dokumentów. Międzynarodowe Zrzeszenie Przewoźników Lotniczych (IATA) i jego partnerzy z powodzeniem wykazali, że branża jest gotowa na organizację podróży lotniczych wyłącznie z wykorzystaniem dokumentów w wersji cyfrowej. Zostało to osiągnięte w ramach tzw. *proof-of-concept* (PoC). W tym projekcie pilotażowym dwóch podróżnych używało elektronicznych portfeli zawierających ich cyfrowy paszport, identyfikator firmy i dane uwierzytelniające programu lojalnościowego, aby uzyskać spersonalizowane oferty, zarezerwować lot, uzyskać wizę, sprawdzić dokumentację podróży, odprawić się i otrzymać karty pokładowe. Podróżni używali identyfikacji biometrycznej do zarządzania procesami lotniskowymi w czasie

³³ European Parliament, Revision of regulation 261/2004, procedura 2013/0072(COD), status „tabled”, prowadzone negocjacje między Komisją, Parlamentem a Radą UE: https://www.europarl.europa.eu/legislative-train/spotlight-JD22/file-common-rules-on-compensation-to-passengers?utm_source=chatgpt.com (dostęp: 21.07.2025).

rzeczywistym, bez wielokrotnego okazywania dokumentów podróży. Udana podróż obejmowała siedem weryfikowalnych danych uwierzytelniających (kopię ePassport, obraz biometryczny na żywo, kopię wizy, identyfikator firmy, członkostwo w programie lojalnościowym, zamówienie i kartę pokładową), dwa elektroniczne portfele i rejestr powierniczy w celu weryfikacji wystawców.

Korzyści płynące z digitalizacji mogą być olbrzymie, zarówno dla podmiotów świadczących usługi, jak i dla samych pasażerów. Przykładowo, digitalizacja to oszczędność kosztów, zwiększona wydajność operacyjna, lepsze podejmowanie decyzji, niższe koszty konserwacji, większe bezpieczeństwo, szybsza podróż, a także lepsze doświadczenia pasażerów. Ale też wyzwania związane z digitalizacją transportu lotniczego łączą się często z obawami dotyczącymi prywatności, potencjalnego naruszenia danych biometrycznych oraz wykluczenia cyfrowego podróżnych nieobeznanych z technologią. Digitalizacja wiąże się także z nadmiernym poleganiem na algorytmach, czy też potencjalnej stronniczości w podejmowaniu decyzji przez sztuczną inteligencję. To również wysokie koszty wdrożenia oraz różnego rodzaju zagrożenia cyberbezpieczeństwa. Istnieją podmioty publiczne, które odpowiadają za zapobieganie cyberzagrożeniom na poziomie międzynarodowym, unijnym i krajowym. Wymagane jest więc wzmocnienie bezpieczeństwa systemów sieci lotniczych oraz podjęcie działań przez takie podmioty, ale także nowe spojrzenie na istniejące uregulowania prawne. Obecne rozwiązania nie chronią bowiem poszkodowanych dotkniętych takimi atakami³⁴. Czynnikiem ludzki jest jednym z najsłabszych ogniw w systemie bezpieczeństwa. Regularne szkolenia dla pracowników linii lotniczych, kontrolerów ruchu i obsługi naziemnej są istotne dla skutecznej ochrony.

Odnosząc się do hipotez badawczych, po pierwsze, argumenty przytoczone w niniejszej publikacji wskazują, iż digitalizacja transportu lotniczego ma istotny wpływ na prawa pasażerów. Po drugie, osiągnięcie właściwej równowagi między digitalizacją a prawami pasażerów linii lotniczych wydaje się pierwszoplanowe. Właściwa równowaga wymaga dostosowania innowacji technologicznych do zasad uczciwości, prywatności, dostępności i odpowiedzialności. W jaki sposób zatem można osiągnąć i utrzymać tę równowagę?

Po pierwsze, należy przestrzegać prawa do prywatności i ochrony danych osobowych. Wdrożenie rygorystycznych środków ochrony danych zgodnie z przepisami, takimi jak RODO, zapewni przejrzystość w zakresie zasad gromadzenia, wykorzystywania i przechowywania danych. Po drugie, należy mieć świadomość, że choć narzędzia cyfrowe zwiększają wydajność, mogą jednocześnie wykluczać pasażerów, którzy napotykają bariery w dostępie do technologii lub jej użytkowania. Może dotyczyć to pasażerów w podeszłym wieku, osób z niepełnosprawnością lub osób nieposiadających dostępu do Internetu lub smartfonów. Takie osoby mogą mieć problemy z odprawą online, biletami elektronicznymi i usługami opartymi na aplikacjach. Niepozostawienie wyboru pasażerom i zmuszanie ich do korzystania z nowych technologii (przykładowo tylko z mobilnych kart pokładowych) prowadzi

³⁴ Zob. zgłoszone cztery postulaty w zakresie odpowiedzialności zapobiegania cyberatakami: P. Kasprzyk, A. Konert, *Wyzwania regulacyjne w zakresie cyberbezpieczeństwa w lotnictwie cywilnym...*, op. cit., s. 201 i n.

do wykluczenia cyfrowego pewnych grup oraz do dyskryminacji z powodu wieku czy niepełnosprawności.

Jeśli pasażer nie może korzystać z elektronicznej karty pokładowej z powodu braku dostępu do smartfona, problemów z łącznością lub innych uzasadnionych okoliczności, linie lotnicze powinny zapewnić alternatywę, taką jak wydanie papierowej karty pokładowej przy stanowisku odprawy. Niezapewnienie jej może prowadzić do roszczeń dotyczących dyskryminacji lub naruszenia praw konsumentów. Po trzecie, należy zapewnić pasażerom prawo do informacji, zwłaszcza w przypadku zakłóceń, takich jak opóźnienia lub odwołania lotów. Używanie np. chatbotów opartych na sztucznej inteligencji do podstawowych zapytań jest dobrym rozwiązaniem, niemniej przedstawiciele linii lotniczych lub lotniska powinni być dostępni w celu uzyskania bardziej szczegółowego wsparcia. Po czwarte, należy więc zapewnić bezpieczne przechowywanie danych biometrycznych i ich wykorzystywanie wyłącznie zgodnie z ich przeznaczeniem, a także przestrzegać przepisów regulujących bezpieczeństwo i prywatność lotnictwa. Wreszcie, należy zapewnić pasażerom prawo do odszkodowania oraz ewentualnego zadośćuczynienia.

Podsumowując, aby zrównoważyć proces digitalizacji z prawami pasażerów, linie lotnicze muszą przyjąć podejście skoncentrowane na pasażerach, które stawia na pierwszym miejscu inkluzywność i przejrzystość. Digitalizacja powinna zwiększać dostępność, a nie tworzyć nowe przeszkody. Łącząc najnowocześniejszą technologię z solidnymi ramami etycznymi i zasadami odpowiedzialności, linie lotnicze mogą sprawić, że transformacja cyfrowa wzmocni, a nie osłabi prawa pasażerów.

BIBLIOGRAFIA

- Abeyratne R., *Convention on International Civil Aviation*, Switzerland 2014.
- Artigot i Golobardes M., *Spain: Defeating Passengers Rights through Procedural Rules*, w: *Air Passengers Rights. Ten Years on*, red. M. Bobek, J. Prassla, Oxford – Portland – Oregon 2016.
- Dempsey P.S., *Public International Air Law*, Montreal 2008.
- Fox S.J., Domingo L.M., *EU Air Passengers' Rights Past, Present, And Future: In an Uncertain World (Regulation (EC) 261/2004: Evaluation and Case Study)*, „Journal of Air Law and Commerce JALC” 2020, vol. 85, iss. 2.
- Gorzowska K., Piechocki A., *Cyberbezpieczeństwo systemów sztucznej inteligencji*, „Prawo Nowych Technologii” 2023, nr 2.
- Gregorski M., *Regulacje dotyczące bezzałogowych statków powietrznych w prawie Unii Europejskiej w kontekście międzynarodowym*, „Studia Europejskie” 2017, nr 2.
- Heiets I., La J., Zhou W., Xu, S., Wang, X., Xu Y., *Digital Transformation of Airline Industry*, „Transportation Research Procedia” 2022, vol. 92, May.
- Jarach D., *The Digitalisation of Market Relationships in the Airline Business: The Impact and Prospects of E-business*, „Journal of Air Transport Management” 2020, vol. 8 (2).
- Jasiuk E., Wosiek R., *Legal Conditions of International Cooperation for the Safety and Efficiency of Civil Aviation*, Warszawa 2019.
- Kasprzyk P., *Bezzałogowe statki powietrzne. Nowa era w prawie lotniczym. Rozwój regulacji prawnych dotyczących bezpieczeństwa lotnictwa bezzałogowego*, Warszawa 2021.

- Kasprzyk P., Konert A., *Wyzwania regulacyjne w zakresie cyberbezpieczeństwa w lotnictwie cywilnym*, w: *Wokół problematyki państwa jako podmiotu prawa międzynarodowego: księga jubileuszowa profesora Elżbiety Dyni*, red. L. Brodowski, D. Kuźniar, Rzeszów 2024.
- Konert A., *Bezzałogowe statki powietrzne. Nowa era w prawie lotniczym. Zagadnienia cywilnoprawne*, Warszawa 2020.
- Konert A., *Odpowiedzialność cywilna przewoźnika lotniczego*, Warszawa 2010.
- Kunert-Diallo A., *Kolizje praw i jurysdykcji rozstrzygane na korzyść konsumentów usług przewozu lotniczego na przykładzie wybranych orzeczeń*, „Palestra” 2004, nr 11–12.
- Kunert-Diallo A., *Prawa pasażerów w transporcie lotniczym*, Warszawa 2025.
- La J., Heiets I., *The Impact of Digitalization and Intelligentization on Air Transportation System*, „Aviation” 2021, vol. 25 (3).
- Liu Y., Law R., *The Adoption of Smartphone Applications by Airlines*, w: *Information and Communication Technologies in Tourism*, red. L. Cantoni, X. Zhieng, Heidelberg 2013.
- Miłosz M., Bąbol M., *Współczesne technologie informatyczne: zagrożenia i ochrona aplikacji internetowych*, Lublin 2014.
- Raciborski J., *Usługi turystyczne. Przepisy i komentarz*, Warszawa 1999.
- Rossi Dal Pozzo F., *EU Legal Framework for Safeguarding Air Passenger Rights*, Switzerland 2015.
- Źródła prawa Unii Europejskiej, red. J. Barcz, Warszawa 2012.
- Żylicz M., *Prawo lotnicze. Komentarz*, Warszawa 2016.
- Żylicz M., *Prawo lotnicze międzynarodowe, europejskie i krajowe*, Warszawa 2011.

Cytuj jako:

Konert A., *Wpływ digitalizacji transportu lotniczego na prawa pasażerów – studium przypadku*, „Ius Novum” 2025, nr 3 (19), s. 81–98. DOI: 10.26399/iusnovum.v19.3.2025.26/a.konert