

, 16 sierpnia 2021 r.



Ministerstwo Infrastruktury

Data: 2021-08-20

Sz. Pan Minister
Andrzej Adamczyk
Ministerstwo Infrastruktury

P E T Y C J A

Dotycząca zabezpieczenia interesów obywateli polskich - pasażerów i klientów linii lotniczych operujących w Europejskim Obszarze Gospodarczym w tym UE i poza nim. Podjęcie interwencji w sprawie niewykonanej usługi oraz zwrotu pieniędzy przez Cathay Pacific.

Opis zdarzenia

Zakupiłem bilet lotniczy za pośrednictwem firmy eSky.pl z Katowic na lot Warszawa – Londyn – Hongkong – Manila, który miał się odbyć w dniu 3 września br. Bilet opłaciłem poprzez przelew bankowy. Po kilku dniach firma pośrednicząca eSky poinformowała mnie, że linia Cathay Pacific odwołała zakupiony lot, a za przyczynę podała wyprzedanie już wszystkich biletów do końca roku 2021.

Poniżej szczegóły podróży dla rezerwacji _____

1. Pani

Numer biletu:

2. Pani

Data urodzenia:

Numer biletu:

Warszawa → Manila

Wylot: 11:50, 3 wrz 2021 (pt.)

Warszawa, Chopina (Okęcie), Polska, (WAW)

Przylot: 13:35, 3 wrz 2021 (pt.)

Londyn, Heathrow, Wielka Brytania, (LHR)

Terminal 5

Numer rezerwacji przewoźnika:

Linia lotnicza: British Airways

Lot: 847

Linia obsługująca lot: BA

Klasa: Economy

Czas lotu: 2 h 45 min

87

Wylot: 18:20, 3 wrz 2021 (pt.)
Londyn, Heathrow, Wielka Brytania, (LHR)
Terminal 2
Przylot: 13:25, 4 wrz 2021 (sob.)
Hongkong, Chek Lap Kok, Hongkong, (HKG)
Terminal 1
Numer rezerwacji przewoźnika:
Linia lotnicza: Cathay Pacific
Lot: 250
Linia obsługująca lot: CX
Klasa: Economy
Czas lotu: 12 h 05 min

Wylot: 16:35, 4 wrz 2021 (sob.)
Hongkong, Chek Lap Kok, Hongkong, (HKG)
Terminal 1
Przylot: 19:05, 4 wrz 2021 (sob.)
Manila, Ninoy Aquino, Filipiny, (MNL)
Terminal 3
Numer rezerwacji przewoźnika:
Linia lotnicza: Cathay Pacific
Lot: 903
Linia obsługująca lot: CX
Klasa: Economy
Czas lotu: 2 h 30 min,

Oznaczałoby to, że eSky sprzedawała nieistniejące bilety linii lotniczej Cathay Pacific (bo linia lotnicza twierdziła, że sprzedała je wszystkie wcześniej aż do końca 2021 roku). Nie mając wyboru, zdecydowałem się na opcję „zwrotu pieniędzy”. Oczekuje na zwrot już ponad 3 tygodnie. Po telefonicznej interwencji firma eSky poinformowała mnie, że czas oczekiwania zwrotu od Cathay Pacific to od 3 do 6 miesięcy. Jako płatnik biletu, chciałbym zwrócić uwagę, że czas oczekiwania na zwrot pieniędzy za bilety, który mierzony jest w miesiącach (3-6 miesięcy) jest niezgodny z Rozporządzeniem (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 roku ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów bardzo rygorystycznie określa zasady odpowiedzialności przewoźników lotniczych w razie odwołania lub znacznego opóźnienia lotu. W treści art. 8 czytamy: „Prawo do zwrotu należności lub zmiany planu podróży: 1. W przypadku odwołania do niniejszego artykułu, pasażerowie mają prawo wyboru pomiędzy: a) - zwrotem w terminie siedmiu dni, za pomocą środków przewidzianych w art. 7 ust. 3, pełnego kosztu biletu po cenie za jaką został kupiony, za część lub części nie odbytej podróży oraz za część lub części już odbyte, jeżeli lot nie służy już dłużej jakimkolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży pasażera, wraz z, gdy jest to odpowiednie.”

W opisanej powyższej sytuacji linia lotnicza nie może powołać się na nadzwyczajne okoliczności (na przykład strajk), bowiem to sam przewoźnik zrezygnował z lotu podając powód, że do końca 2021 roku wszystkie bilety zostały wyprzedane. Oznaczałoby to, że w dniu zakupu biletu w firmie eSky.pl nie było już miejsca w samolotach Cathay Pacific na wskazanej

12

powyżej trasie. Takie działanie linii lotniczej należałoby skwalifikować jako wyłudzenie pieniędzy, bowiem świadomie sprzedała (pobrała opłatę) za nieistniejący bilet, aby uzyskać pieniądze na swoją działalność lotniczą. Mam nieodparte wrażenie, że jest to forma ukrytego i nielegalnego finansowania się Cathay Pacific z pieniędzy klientów.

Zatem, opóźnianie płatności, przetrzymywanie ich na swoim koncie, wykorzystanie ich do prowadzenia działalności gospodarczej nie ma żadnego uzasadnienia prawnego i stanowi działanie na szkodę swoich klientów.

W mojej ocenie, pozycja klienta wobec linii lotniczej jest niezwykle słaba i w zasadzie pozostaje długa droga sądowa, a wyroki sądowe z Polski - linia lotnicza może ignorować. Ściągalność takich zasądzonych pieniędzy – w praktyce niemożliwa. Dlatego ochrona interesów pasażera jest iluzoryczna, gdy linie lotnicze nie podlegają żadnemu przymusowemu arbitrażowi. Inaczej jest w przypadku działających w Polsce firm turystycznych, które są ubezpieczone i można uzyskać pomoc państwa w kłopotach z tymi firmami.

Stąd w ramach petycji wnoszę o:

1. podjęcie ministerialnej interwencji w linii lotniczej Cathay Pacific w celu pomocy w odzyskaniu pieniędzy za „lipny” lot jako ochrona interesów obywatela polskiego z przedsiębiorcą spoza EOG i UE;
2. podjęcie inicjatywy zorganizowania ustawowej, skutecznej ochrony interesów pasażerów (klientów) linii lotniczych funkcjonujących w europejskim obszarze gospodarczym i poza nim na przykład poprzez obowiązkowe ubezpieczenia, gwarancje bankowe, fundusz gwarancyjny;
3. wskazanie skutecznej formy szybkiego odzyskania pieniędzy za zwrot za bilet od Cathay Pacific.

Do wiadomości:

- 1) Urząd Lotnictwa Cywilnego
- 2) Cathay Pacific Oddział w Polsce
- 3) eSky.pl, ul. Murckowska 14A, 40-265 Katowice

