

## Co z prowizją pośrednika, gdy przewoźnik zwraca pasażerowi za bilet - wyrok TSUE Anastazja Niedzielska-Pitera, [prawnik Kraków](#), Rödl & Partner

**Cena biletu, którą trzeba uwzględnić w celu określenia kwoty zwrotu należnej od przewoźnika lotniczego pasażerowi w przypadku odwołania lotu, obejmuje różnicę między kwotą zapłaconą przez pasażera a kwotą otrzymaną przez przewoźnika lotniczego, która to różnica odpowiada prowizji otrzymanej przez osobę działającą w charakterze pośrednika między nimi, chyba że prowizja została określona bez wiedzy tegoż przewoźnika lotniczego, czego ustalenie należy do sądu odsyłającego.**

**Tak orzekł Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej w wyroku z 12 września 2018 r., C 601/17.**

W sprawie o zwrot ceny biletów toczącej się przeciwko liniom lotniczym sąd niemiecki (Amtsgericht Hamburg) wystosował do TS UE następujące pytanie prawne:

„Czy pojęcie »zwrot[u] [...], za pomocą środków przewidzianych w art. 7 ust. 3, pełnego kosztu biletu po cenie, za jaką został kupiony« zgodnie z art. 8 ust. 1 lit. a) rozporządzenia nr 261/2004 należy interpretować w ten sposób, że oznacza ono kwotę, którą dany pasażer zapłacił za dany bilet lotniczy, czy pod uwagę należy brać kwotę, którą faktycznie otrzymał pozwany przewoźnik, jeżeli w procesie rezerwacji uczestniczy pośrednik, który pobiera różnicę między tym, co płaci pasażer, a tym, co otrzymuje przewoźnik, nie ujawniając jednak tego faktu?».

Trybunał Sprawiedliwości uznał, że pasażerowi należy się zwrot pełnej kwoty uiszczonej w związku z lotem, w tym opłata uiszczona na rzecz podmiotu pośredniczącego między pasażerem a przewoźnikiem. Wyjątek stanowi sytuacja, w której przewoźnik nie wiedział o pobieranej prowizji. Wtedy konsument może otrzymać jedynie zwrot ceny biletu, tj. kwoty, która została przekazana przez pośrednika liniom lotniczym.

### KOMENTARZ EKSPERTA

Anastazja Niedzielska-Pitera, młodszy prawnik w krakowskim biurze Rödl & Partner

Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91, reguluje m.in. zasady wypłaty świadczeń linii lotniczych na rzecz ich pasażerów z tytułu odwołania lotu.

Zgodnie z art. 8 ust. 1 lit. a) ww. rozporządzenia w razie odwołania lotu przewoźnik jest zobowiązany do zwrotu ceny biletu. Opisywane rozporządzenie zawiera również definicję biletu lotniczego (art. 2 lit. f aktu), zgodnie z którą bilet jest „ważny dokument uprawniający do przewozu lub coś równoważnego w formie innej niż papierowa, w tym w formie elektronicznej, wydany lub autoryzowany przez przewoźnika lotniczego lub jego autoryzowanego przedstawiciela”. Takie brzmienie przepisów unijnych nasuwało wątpliwości co do tego, czy opłata pobierana przez pośredników zawarta jest w cenie biletu, która podlega zwrotowi w razie odwołania lotu.

Koszt prowizji i przelotu obciąża pasażera, który wpłaca ww. sumę na konto pośrednika. Linie lotnicze z kolei otrzymują należność za przelot, pomniejszoną o wartość prowizji, która trafia do pośrednika. Jednocześnie przewoźnicy, w razie odwołania lotu, zobligowani są do zwrotu ceny biletu, po jakiej został on nabyty. W takim stanie faktycznym powstaje wątpliwość, czy zwracana pasażerowi cena obejmuje wszystkie koszty związane z zakupem biletu, czy wyłącznie należność za przelot.

Trybunał uznał, że elementem biletu jest jego cena. Prowizja od tej ceny – ustalana przez pośrednika bez wiedzy linii lotniczych – nie jest konieczna do skorzystania z usługi przewozu i tym samym nie jest elementem ceny. Wobec tego pasażerowi należy się zwrot należności za przelot, ale wyłącznie w takiej części, jaką otrzymał przewoźnik. Pasażer nie może domagać się zwrotu prowizji zapłaconej przez pasażera na rzecz pośrednika, jeśli nie była ona znana przewoźnikowi.

Orzeczenie jest niekorzystne z perspektywy praw pasażera. Konsument często korzysta z usług autoryzowanych przedstawicieli za pośrednictwem wyszukiwarek internetowych. Kupując bilet, uiszczają prowizję. W razie odwołania lotu mają niewielkie szanse na zwrot dodatkowo uiszczonych opłat.

Nabywca biletu, dochodząc swoich praw na drodze postępowania sądowego, musi udowodnić wiedzę przewoźnika co do wysokości pobranej przez pośrednika prowizji. W wielu przypadkach jest to niemożliwe. Wyrok TS UE może spowodować, że więcej osób będzie zdecydowanych na zakup biletu bezpośrednio u przewoźnika zamiast za pośrednictwem podmiotów, które oferują bilety wielu linii lotniczych. Kupując bilet na stronie linii lotniczych, możemy uniknąć pośrednictwa autoryzowanych przedstawicieli i w razie odwołania lotu mamy możliwość zabezpieczenia się przed utratą części kosztów zakupu.

Taki wniosek dotyczy również zakupów dokonywanych w tradycyjnej formie, nie za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Zakup w kasie u przewoźnika (np. na lotnisku) daje możliwość uzyskania zwrotu w pełnej wysokości.

Nabycie biletu za pośrednictwem biura podróży nie daje takiej gwarancji, gdyż biuro może być autoryzowanym pośrednikiem w rozumieniu ww. rozporządzenia. W przypadku odwołania lotu otrzymamy zwrot ceny biletu pomniejszony o prowizję przedstawiciela.

Należy jednak pamiętać, że ceny oferowane przez pośredników bywają konkurencyjne względem cen biletów kupowanych bezpośrednio od linii lotniczych. W takich sytuacjach, w świetle przytoczonego powyżej wyroku TS UE, pasażer powinien zwrócić uwagę na wysokość prowizji oraz różnicę w cenie samego biletu i wybrać uzasadnione ekonomicznie rozwiązanie również w przypadku, gdy lot zostanie odwołany.

Źródło: <https://www.rp.pl/Firma/310199995-Co-z-prowizja-posrednika-gdy-przewoznik-zwraca-pasazerowi-za-bilet--wyrok-TSUE.html&cid=44>