

*mgr Andrzej Górka*¹ 

Zakład Prawa Gospodarczego
Uniwersytet Rzeszowski

Sprawiedliwy i racjonalny ład w transporcie lotniczym – ochrona pasażerów a konkurencja przewoźników

Abstrakt

Celem opracowania jest analiza konkurencji na rynku lotniczym w Unii Europejskiej oraz ocena jej wpływu na ochronę praw pasażerów. W szczególności badanie koncentruje się na różnicach pomiędzy modelami biznesowymi tradycyjnych przewoźników pełnoobsługowych (FSC) i linii niskokosztowych (LCC) oraz na konsekwencjach ich strategii cenowych dla konsumentów. Hipotezą badawczą jest założenie, że intensywna rywalizacja cenowa pomiędzy przewoźnikami prowadzi do powstania praktyk, które mogą naruszać prawa konsumentów, w szczególności w zakresie przejrzystości taryf i uczciwego informowania o rzeczywistych kosztach usług.

W opracowaniu zastosowano metodę analizy dogmatyczno-prawnej, uwzględniając przepisy prawa unijnego i krajowego, w tym rozporządzenie w sprawie usług lotniczych oraz dyrektywę konsumenckie, a także orzecznictwo Trybunału Sprawiedliwości UE. Ponadto wykorzystano metodę porównawczą, zestawiając rozwiązania stosowane przez przewoźników niskokosztowych i pełnoobsługowych oraz analizując mechanizmy rynkowe, takie jak dynamiczne ustalanie cen, dyskryminacja cenowa czy stosowanie dodatkowych opłat.

Przeprowadzone badania wykazały, że brak przejrzystości w strukturze taryf, ukryte dopłaty za usługi dodatkowe (np. bagaż rejestrowany) oraz działania porównywarek internetowych mogą prowadzić do wprowadzenia konsumentów w błąd i ograniczenia ich zdolności do świadomego wyboru. Z drugiej strony presja konkurencyjna wymusza na przewoźnikach innowacje i obniżanie cen, co zwiększa dostępność transportu lotniczego.

Wnioskiem jest konieczność dalszego doprecyzowania obowiązków informacyjnych przewoźników, pełnej transparentności cen oraz wzmocnionej kontroli ze strony organów unijnych i krajowych. Tylko w ten sposób możliwe będzie pogodzenie interesu konsumentów z rozwojem konkurencyjnego rynku lotniczego.

Słowa kluczowe: tanie linie lotnicze, prawa pasażerów, dyskryminacja cenowa, konkurencja, przejrzystość taryf.

¹ Adres korespondencyjny: Uniwersytet Rzeszowski, ul. Grunwaldzka 13, 35-068 Rzeszów; e-mail: andrzejgorka811@gmail.com. ORCID: 0009-0002-5226-7586.

**Fair and rational regulation in air transport
– passenger protection and competition between carriers**

Abstract

The aim of this study is to analyse competition in the European Union air transport market and assess its impact on passenger rights protection. The research focuses in particular on the differences between full-service carriers (FSC) and low-cost carriers (LCC) business models, as well as the consequences of their pricing strategies for consumers. The underlying hypothesis assumes that intense price competition among airlines leads to practices that may infringe consumer rights, especially regarding fare transparency and the provision of accurate information about the actual costs of services.

The study employs a doctrinal-legal approach, taking into account EU and national regulations, including the Air Services Regulation and consumer protection directives, as well as case law of the Court of Justice of the European Union (CJEU). A comparative method was also applied, contrasting the practices of low-cost and full-service carriers, including mechanisms such as dynamic pricing, price discrimination, and additional fees.

The research shows that a lack of transparency in fare structures, hidden charges for supplementary services (e.g., checked baggage), and the operation of online comparison platforms can mislead consumers and reduce their ability to make informed choices. At the same time, competitive pressure encourages airlines to innovate and lower fares, increasing access to air transport.

The study concludes that there is a need for clearer obligations for carriers regarding information disclosure, full fare transparency, and stronger oversight by EU and national authorities. Only through these measures can consumer interests be safeguarded while ensuring the continued development of a competitive air transport market.

Keywords: low-cost airlines, passenger rights, price discrimination, competition, tariff transparency.

JEL: K36, L93, L41, D43, L51.

WPROWADZENIE

Transport lotniczy odgrywa współcześnie kluczową rolę w globalnym systemie komunikacji. Jego znaczenie systematycznie rośnie praktycznie od powstania lotnictwa. Dzieli się on na dwa główne obszary: lotnictwo wojskowe oraz cywilne, przy czym niniejszy artykuł koncentruje się na komercyjnym wykorzystaniu samolotów, a zwłaszcza na przewozie pasażerów.

Upowszechnienie dostępu do transportu lotniczego miało wiele konsekwencji – jednym z najważniejszych efektów jest dynamiczny rozwój branży, która osiągnęła obecnie globalną wartość około 850 mld USD, wykazując wyraźną tendencję wzrostową (*Wielkość, udział, trendy...*, [http](http://)). Coraz więcej przedsiębiorstw włącza się w ten sektor, jednak wciąż dominują w nim najwięksi przewoźnicy, tacy jak Ryanair, Wizz Air czy PLL LOT.

Wysoki próg wejścia na rynek przewozów lotniczych – wynikający z ogromnych kosztów zakupu samolotów, infrastruktury oraz spełniania licznych regula-

cji bezpieczeństwa – sprawia, że mniejsze firmy rzadko mają szansę konkurować z globalnymi gigantami.

Rywalizacja o pasażera w transporcie lotniczym odbywa się zasadniczo na dwóch płaszczyznach: jakościowej i cenowej. Oba te elementy wzajemnie się przenikają, co w praktyce oznacza, że klient zawsze wybiera określony poziom jakości w zestawieniu z oferowaną ceną. W ostatnich latach uwidoczniło się jednak zjawisko dość niepokojące – część przewoźników zaczęła maksymalnie obniżać jakość usług, aby móc konkurować jedynie ceną, oferując bilety znacznie tańsze niż konkurencja (Sciaudone i in., 2020, s. 14). Linie te określane są mianem tanich linii lotniczych (LCC).

Z jednej strony LCC otworzyły przed wieloma pasażerami możliwość podróży samolotem w atrakcyjnej cenie, zwiększając tym samym dostępność tego środka transportu (Pisarek-Bartoszewska, 2020, s. 103–110). Z drugiej jednak strony – nadmierne redukcje jakości może rodzić więcej zagrożeń niż korzyści. Warto przy tym podkreślić specyfikę całej branży: w lotnictwie najwyższą wartością powinno pozostawać bezpieczeństwo pasażerów, następnie ich komfort i uzasadnione oczekiwania, a dopiero później względy finansowe.

Silna presja konkurencyjna ze strony przewoźników niskokosztowych zmusiła tradycyjne linie lotnicze (FSC) do modyfikacji strategii. W efekcie wiele z nich poszerzyło swoje sieci połączeń poprzez fuzje i alianse, a także przejęło wybrane rozwiązania charakterystyczne dla LCC – takie jak prostsze zarządzanie ofertą, rozdzielanie usług (np. dodatkowe opłaty za bagaż), zwiększenie efektywności wykorzystania floty czy wprowadzanie połączeń typu *point-to-point*. Co więcej, część przewoźników tradycyjnych zdecydowała się nawet na utworzenie własnych spółek niskokosztowych. W konsekwencji granica pomiędzy LCC a FSC zaczęła się zacierać, a na rynku pojawiły się nowe, hybrydowe modele biznesowe, łączące elementy obu podejść (Sciaudone i in., 2020, s. 13).

W świetle powyższego centralny problem badawczy niniejszej analizy sformułowano następująco: W jaki sposób konkurencja pomiędzy przewoźnikami, zwłaszcza wynikająca z ekspansji modelu niskokosztowego, wpływa na poziom ochrony pasażerów w Unii Europejskiej oraz na skuteczność instrumentów prawnych mających zapewnić przejrzystość taryf i uczciwe praktyki handlowe? Hipotezą badawczą jest założenie, że intensywna rywalizacja cenowa pomiędzy przewoźnikami prowadzi do powstania praktyk, które mogą naruszać prawa konsumentów, w szczególności w zakresie przejrzystości taryf i uczciwego informowania o rzeczywistych kosztach usług.

W niniejszym opracowaniu zastosowano zestaw metod badawczych odpowiednich dla analizy złożonych relacji między prawem unijnym, ochroną konsumentów a funkcjonowaniem rynku transportu lotniczego. Wykorzystane metody obejmują metodę dogmatyczno-prawną, metodę historyczną, metodę porównawczą oraz metodę analizy danych rynkowych. Użycie takich narzędzi umożliwia

połączenie klasycznej analizy normatywnej z oceną ekonomiczno-instytucjonalnych uwarunkowań konkurencji na rynku przewoźników lotniczych.

Metoda dogmatyczno-prawna stanowi podstawowe narzędzie badawcze w artykule. Zastosowano ją do analizy przepisów prawa unijnego regulujących świadczenie usług lotniczych, w szczególności rozporządzenia 1008/2008, dyrektyw konsumenckich (2005/29/WE oraz 2011/83/UE) oraz orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości UE dotyczącego opłat dodatkowych, przejrzystości taryf i obowiązków informacyjnych przewoźników.

Wybór tej metody jest uzasadniony charakterem problemu badawczego. To właśnie prawo unijne w największym stopniu określa obowiązki przewoźników lotniczych wobec pasażerów oraz ramy uczciwej konkurencji na rynku transportowym. Oceniając praktyki stosowane przez linie lotnicze, konieczne jest odwołanie się do literalnej treści norm, ich systemowej wykładni, a także interpretacji przedstawionej w orzecznictwie TSUE, które pełni kluczową rolę w harmonizacji europejskiego rynku transportu lotniczego. Metoda ta pozwala zrekonstruować obowiązujące standardy prawne, ustalić ich zakres oraz zidentyfikować sytuacje, w których praktyki rynkowe są sprzeczne z obowiązującymi przepisami lub ich celem.

Metoda historyczna została zastosowana pomocniczo w celu przedstawienia ewolucji modeli biznesowych przewoźników lotniczych oraz historycznych etapów liberalizacji rynku usług lotniczych w Unii Europejskiej. Umożliwia to zrozumienie mechanizmów powstawania konkurencji między LCC a FSC, zmian strukturalnych w branży (przejście od modelu regulowanego do w pełni zliberalizowanego) czy przyczyn przekształcenia modeli działalności przewoźników. Dzięki temu możliwe jest umieszczenie współczesnych sporów regulacyjnych i konsumenckich w szerszym kontekście rozwojowym.

Metoda porównawcza została zastosowana do zestawienia praktyk rynkowych stosowanych przez przewoźników niskokosztowych i tradycyjnych, danych dotyczących liczby skarg pasażerskich w wybranych państwach Unii Europejskiej, a także różnic w krajowych modelach nadzoru nad przestrzeganiem praw pasażera. Wybór tej metody jest uzasadniony tym, że rynek lotniczy Unii funkcjonuje w warunkach formalnie jednolitych regulacji, natomiast w praktyce kraje członkowskie stosują różne modele nadzorcze, a przewoźnicy różnie interpretują obowiązki informacyjne. Porównanie ujawnia niespójności, które mają wpływ na skuteczność ochrony konsumentów.

Artykuł wykorzystuje również metodę analizy danych obejmującą dane Eurostatu i raporty Komisji Europejskiej dotyczące udziału LCC i FSC w rynku, dane krajowych organów NEB (National Enforcement Bodies) odnośnie do skarg pasażerskich oraz statystyki odnoszące się zmian taryfowych i udziału usług dodatkowych w przychodach przewoźników. Celem tej metody jest empiryczne potwierdzenie tendencji wskazywanych w literaturze i orzecznictwie, a także identyfikacja obszarów, w których występuje największe ryzyko naruszeń praw konsumentów.

Analiza napotyka kilka istotnych ograniczeń, które mogą wpływać na pełność wniosków:

1. Brak jednolitego europejskiego systemu raportowania skarg pasażerskich – dane pochodzą z różnych źródeł i nie zawsze są porównywalne.
2. Ograniczony dostęp do algorytmów stosowanych przez przewoźników przy ustalaniu cen, co uniemożliwia pełną ocenę mechanizmów profilowania.
3. Zmienność rynkowa po pandemii COVID-19 – część danych z lat 2020–2023 charakteryzuje się wysoką niestabilnością.
4. Fragmentaryczność badań nad praktykami porównywarek internetowych – dostępne raporty nie obejmują pełnej skali zjawiska.
5. Rozbieżności między państwami Unii Europejskiej w zakresie nadzoru – ogranicza to możliwość pełnego porównania praktyk.

Pomimo tych ograniczeń zastosowane metody umożliwiają sformułowanie wiarygodnych wniosków oraz pozwalają wskazać kierunki dalszych prac naukowych i regulacyjnych.

TRADYCYJNE LINIE LOTNICZE

Przewoźnik oferujący pełen zakres usług (FSC), nazywany również linią tradycyjną, to linia lotnicza, która zapewnia szeroki wachlarz usług zarówno przed podróżą, jak i w trakcie lotu. Obejmuje to m.in. różne klasy serwisowe oraz możliwość korzystania z połączeń przesiadkowych.

Największą zaletą tego modelu jest to, że przy stosunkowo niewielkiej liczbie obsługiwanych tras możliwe jest połączenie dużej liczby miejsc wylotu i przylotu. Dzięki temu FSC osiągają korzyści skali, gęstości i zakresu, co przekłada się na wyższą efektywność operacyjną (Reichmut i in., 2008).

Linie tego typu zwykle oferują kompleksowy produkt pasażerski, obejmujący m.in.:

- a) bezpłatny przewóz bagażu;
- b) posiłki na pokładzie;
- c) większą elastyczność w zakresie biletów.

Część przewoźników pełnego serwisu ma również obowiązki z zakresu usług publicznych, co wiąże się z koniecznością obsługiwania określonej liczby tras krajowych i międzynarodowych (Reichmut i in., 2008).

Polityka cenowa FSC jest znacznie bardziej złożona niż w przypadku linii niskokosztowych. Stosują one zaawansowane metody zarządzania przychodami, takie jak:

- a) *overbooking* (sprzedaż większej liczby miejsc niż dostępnych);
- b) segmentacja cenowa – wyższe ceny dla pasażerów o mniej elastycznym popycie (np. podróżujących służbowo);

c) zarządzanie ruchem w portach typu hub, aby zmaksymalizować przychody (Bitzan, Peoples, 2016).

FSC nadal dominują w największych portach lotniczych Europy, obsługując loty międzykontynentalne i połączenia przesiadkowe, które nie są możliwe do realizacji w modelu nastawionym wyłącznie na redukcję kosztów. Warto dodać, że wykorzystywanie danego lotniska jako głównego węzła komunikacyjnego przez jedną linię często zniechęca inne firmy do rozwijania tam swojej działalności (Loriol, 2014).

TANIE LINIE LOTNICZE

Przewoźnik niskokosztowy (LCC) to linia lotnicza, która stosuje strategie mające na celu maksymalne ograniczenie kosztów operacyjnych. Nie istnieje jeden uniwersalny model LCC – różni przewoźnicy wykorzystują odmienne metody obniżania wydatków – jednak można wskazać kilka wspólnych filarów tego podejścia:

- a) ujednoliconą flotą, zwykle opartą na jednym typie samolotu;
- b) intensywne wykorzystanie maszyn;
- c) brak darmowego wyboru miejsc (często dodatkowa opłata);
- d) obsługa połączeń krótko- i średniodystansowych w systemie *point-to-point*;
- e) dodatkowe opłaty za bagaż i płatne usługi pokładowe (np. jedzenie i napoje).

W 1998 roku udział LCC w europejskich przewozach lotniczych był praktycznie zerowy, a do 2018 roku wzrósł do 30,3% wszystkich operacji lotniczych. Pomimo załamania ruchu wskutek pandemii COVID-19 segment LCC szybko się odbudował – w okresie od stycznia do września 2022 roku udział LCC osiągnął 32,5% lotów (wzrost z 31,9% w 2019 roku) (Eurocontrol, 2022). Według danych Eurocontrol (2025, s. 15) w 2024 roku linie niskokosztowe odpowiadały już za około 34% ogólnej liczby rejsów w Europie.

W praktyce modele biznesowe LCC i FSC zaczynają się w niektórych aspektach przenikać. Mimo rosnącego udziału tanich przewoźników w rynku ich działalność obciążona jest wysokim ryzykiem. W samym 2018 roku upadło dziesięć europejskich linii niskokosztowych (m.in. Primera Air, VLM Airlines czy WOW Air – specjalizująca się w tanich lotach długodystansowych), tanie linie są bowiem wyjątkowo podatne na wzrost kosztów zmiennych, takich jak paliwo czy opłaty lotniskowe. Najwięksi gracze mogą czasowo absorbować straty, ale mniejsi przewoźnicy często są zmuszeni do wycofania się z rynku (Sciaudone i in., 2020, s. 16).

DYSKRYMINACJA CENOWA W TARYFACH LOTNICZYCH

Analiza mechanizmu dyskryminacji cenowej stanowi kluczowy element weryfikacji hipotezy badawczej, jeżeli bowiem przewoźnicy wykorzystują dynamiczne systemy taryfowe w sposób, który prowadzi do różnicowania cen na

podstawie nieujawnionych kryteriów, to takie działanie ogranicza przejrzystość rynku i może stanowić praktykę naruszającą prawa konsumentów. W tym kontekście szczególnego znaczenia nabiera orzecznictwo Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE), które precyzuje zakres obowiązków informacyjnych przewoźników.

Dyskryminacja cenowa oznacza ustalanie odmiennych cen dla różnych grup klientów, mimo że koszty świadczenia usługi są identyczne. Samo posiadanie pozycji dominującej nie jest konieczne, by takie praktyki wystąpiły, ale zgodnie z prawem konkurencji Unii Europejskiej dopiero dyskryminacja stosowana przez przedsiębiorcę w pozycji dominującej może być uznana za nadużycie (Sciaudone i in., 2020, s. 18).

Celem tego mechanizmu jest uzyskanie maksymalnych przychodów od poszczególnych segmentów pasażerów. Aby było to możliwe, przedsiębiorstwo musi:

- a) dysponować wystarczającą siłą rynkową, by narzucać ceny powyżej kosztu krańcowego;
- b) obsługiwać zróżnicowaną grupę klientów o odmiennych możliwościach finansowych i potrzebach;
- c) uniemożliwiać lub znacząco utrudniać odsprzedaż biletów (Banasiński, 2018, s. 143–148).

Linie lotnicze stosują takie strategie m.in. poprzez różnicowanie cen w zależności od momentu dokonania rezerwacji – im bliżej daty lotu, tym cena jest zazwyczaj wyższa. W ten sposób pasażerowie o mniej elastycznym popycie (np. podróżni biznesowi) płacą więcej niż osoby rezerwujące z dużym wyprzedzeniem. Mechanizm ten jest szczególnie charakterystyczny dla tanich linii, które nie wprowadzają klasycznej segmentacji na klasę ekonomiczną czy biznesową.

Dodatkowo przewoźnicy wykorzystują zniżki, by przesunąć popyt z godzin szczytu na okresy mniej obciążone, co pozwala lepiej wykorzystać dostępne miejsca i zwiększyć zysk. Przy niepewnym poziomie rezerwacji takie działania umożliwiają równomierne rozłożenie liczby pasażerów między loty poprzedzające okres największego zapotrzebowania (Piga, Bachis, 2006).

OCHRONA KONSUMENTÓW W ZAKRESIE USTALANIA CEN W PASAŻERSKIM TRANSPORCIE LOTNICZYM

Swoboda unijnych przewoźników w ustalaniu cen biletów została zagwarantowana w rozporządzeniu dotyczącym usług lotniczych, w szczególności w art. 22, a następnie potwierdzona w orzecznictwie TSUE. Jednocześnie art. 23 tego aktu prawnego wprowadził szczegółowe wymogi dotyczące przejrzystości taryf, których celem jest dostarczenie konsumentom jasnych informacji o cenach i tym samym wzmocnienie ochrony pasażerów (Sciaudone i in., 2020).

Na rynku całkowicie zliberalizowanym pasażer często ma trudności z rozpoznaniem najkorzystniejszej oferty, dostosowanej do własnych potrzeb. Wynika to z faktu, że cena biletu składa się z wielu elementów – oprócz podatków i opłat lotniskowych obejmuje także koszty dodatkowe, np. za bagaż rejestrowany. Z tego względu przejrzystość cen jest warunkiem koniecznym zarówno dla świadomego wyboru klienta, jak i dla uczciwej konkurencji w branży (Olszewski, 2020, s. 361–369).

Rozporządzenie (motyw 16) wyraźnie wskazuje, że ostateczna cena biletu oferowanego przez przewoźnika unijnego musi obejmować wszystkie obowiązkowe składniki – podatki, opłaty i należności. Zasada ta dotyczy nie tylko lotów w obrębie Unii, lecz również połączeń z państw trzecich, jeśli obsługuje je unijny przewoźnik. Artykuł 23 wymaga ponadto, aby wszystkie publikowane stawki były uzupełnione o warunki ich stosowania, niezależnie od formy oferty (także w internecie). Minimalny zakres informacji, które należy ujawnić, obejmuje:

- a) cenę taryfową;
- b) obowiązkowe opłaty;
- c) opłaty lotniskowe;
- d) wszelkie dodatkowe dopłaty (np. za paliwo czy bezpieczeństwo).

Dodatkowe koszty opcjonalne muszą być wyraźnie komunikowane na wczesnym etapie rezerwacji – w sposób jasny i jednoznaczny – tak aby konsument mógł je świadomie zaakceptować.

Przepisy rozporządzenia należy rozpatrywać łącznie z dyrektywą o nieuczciwych praktykach handlowych, która wskazuje, że brak pełnych i przejrzystych informacji o cenie może zostać uznany za praktykę wprowadzającą w błąd. Linie lotnicze są więc zobowiązane do przedstawiania konsumentom wszystkich istotnych danych we właściwym czasie, by umożliwić im świadomy wybór (Klopphaus, Fichert, 2019).

Kwestie dodatkowych opłat uregulowała również dyrektywa o prawach konsumentów, zakazując nakładania nadmiernych kosztów, zwłaszcza w odniesieniu do płatności elektronicznych (art. 19). Z kolei dyrektywa w sprawie usług płatniczych całkowicie wyeliminowała możliwość pobierania dopłat od osób płacących kartą kredytową czy debetową. W praktyce oznacza to, że linie lotnicze – zarówno niskokosztowe, jak i tradycyjne – nie mogą już doliczać dodatkowych opłat za wybór tej formy płatności.

OPLATY DODATKOWE

Dodatkowe opłaty za usługi nieuwzględnione w cenie podstawowej biletu stanowią kluczowe źródło przychodów dla tanich linii lotniczych. Najczęściej dotyczy to bagażu rejestrowanego, podczas gdy w cenę biletu wliczany jest zwykle

jedynie bagaż podręczny – choć dawniej nie zawsze tak było. Fakt, że usługi wcześniej traktowane jako element podstawowy zostały wyłączone z ceny biletu, budzi obawy konsumentów, ponieważ utrudnia im ocenę realnych kosztów podróży (Sciaudone i in., 2020, s. 21).

Kwestia ta była przedmiotem analizy TSUE, który doprecyzował zakres swobody przewoźników w ustalaniu taryf i dodatkowych opłat, w tym pytanie, czy przepisy rozporządzenia w sprawie usług lotniczych dopuszczają naliczanie odrębnej opłaty za przewóz bagażu. Trybunał oparł się na rozróżnieniu pomiędzy bagażem rejestrowanym a podręcznym, które zostało już wcześniej przewidziane w Konwencji montrealskiej dotyczącej odpowiedzialności przewoźników lotniczych za szkody w bagażu.

W opinii TSUE choć bagaż rejestrowany w przeszłości uznawano za integralną część usług linii lotniczych, to zmiana modelu biznesowego w kierunku najniższych cen sprawiła, że koszt przewozu tego bagażu nabrał większego znaczenia ekonomicznego. W rezultacie Trybunał uznał, że linie lotnicze mają prawo pobierać za tę usługę dodatkową opłatę. Co więcej, część pasażerów może celowo zrezygnować z bagażu rejestrowanego, aby obniżyć całkowity koszt podróży. Z tego względu bagaż rejestrowany został zakwalifikowany przez TSUE jako usługa fakultatywna w rozumieniu art. 23 ust. 1 rozporządzenia, która nie jest ani obowiązkowa, ani konieczna dla samego przewozu pasażerów. Inaczej przedstawia się sytuacja w odniesieniu do bagażu podręcznego, ten bowiem został uznany za element niezbędny do realizacji usługi transportu lotniczego. Przewoźnicy mają zatem obowiązek przewożenia bagażu kabinowego bez dodatkowych opłat, o ile spełnia on racjonalne wymagania dotyczące wagi, wymiarów i bezpieczeństwa (Wyrok, 2014, § 38).

Jednocześnie Trybunał podkreślił, że choć państwa członkowskie mogą przyjmować przepisy chroniące konsumentów przed nieuczciwymi praktykami handlowymi, to jednak nie mogą one wprowadzać regulacji sprzecznych z unijnym rozporządzeniem w sprawie usług lotniczych. W szczególności za niezgodne z prawem Unii Europejskiej uznano przepisy krajowe, które nakazywałyby wliczanie kosztu bagażu rejestrowanego do podstawowej ceny biletu w każdych okolicznościach (Wyrok, 2014, § 39).

Jak pokazują raporty przygotowane na zlecenie Komisji Europejskiej (Sciaudone i in., 2020, s. 13–25, 38–56), a także wyniki analizy BEUC (BEUC, 2025), dominacja przewoźników niskokosztowych wiąże się z częstszym stosowaniem opłat dodatkowych za bagaż, miejsca, odprawę, a także z brakiem jednoznacznych informacji o ostatecznej cenie usługi. Zjawisko to było przedmiotem tzw. sweepów organizowanych przez Komisję w latach 2018–2023, które ujawniły nieprawidłowości w zakresie przejrzystości cen u takich przewoźników, jak Ryanair czy Wizz Air.

W sprawie C-487/12 (*Vueling*) TSUE potwierdził, że dodatkowe opłaty za bagaż rejestrowany muszą być jednoznacznie wskazane na etapie rezerwacji, a ich nieuwzględnienie w taryfie podstawowej może wprowadzać konsumenta w błąd (Wyrok, 2014). W odniesieniu do platform rezerwacyjnych należy podkreślić, że choć brak jest jednego, wyraźnego orzeczenia TSUE odnoszącego się wprost do ich odpowiedzialności w sektorze lotniczym, to orzecznictwo Trybunału oraz praktyka egzekwowania prawa Unii Europejskiej konsekwentnie wskazują, że podmioty pośredniczące w sprzedaży usług mogą ponosić odpowiedzialność za brak transparentnych informacji cenowych i kontraktowych, jeżeli ich działania wpływają na decyzje konsumentów. Obowiązek zapewnienia rzetelnej informacji wynika w szczególności z dyrektywy 2005/29/WE o nieuczciwych praktykach handlowych oraz z działań egzekucyjnych podejmowanych w ramach sieci CPC, w tym tzw. sweepów koordynowanych przez Komisję Europejską, które ujawniały nieprawidłowości w sposobie prezentowania cen i opłat dodatkowych przez przewoźników lotniczych oraz pośredników internetowych (Wyrok, 2014).

PROFILOWANIE PASAŻERÓW

Linie lotnicze często dostosowują ceny biletów do pory dnia, starając się dopasować ofertę do nawyków zakupowych określonych grup klientów wieczorami (Jabłonowska i in., 2018). Badania empiryczne pokazują, że rezerwacje dokonywane w weekendy – zarówno u przewoźników tradycyjnych, jak i niskokosztowych – bywają tańsze niż te realizowane w dni robocze. Z kolei inni autorzy podkreślają, że przedsiębiorstwa dobrze znają różnice w zachowaniach konsumentów: pasażerowie biznesowi zwykle kupują bilety w godzinach pracy, natomiast osoby podróżujące rekreacyjnie częściej dokonują rezerwacji w godzinach wieczornych. W praktyce oznacza to, że ceny biletów mogą się znacząco różnić w zależności od dnia tygodnia czy nawet pory dnia. Powstaje jednak pytanie, czy takie wahania wynikają jedynie z polityki cenowej linii lotniczych, czy też są konsekwencją profilowania użytkowników, czyli śledzenia ich aktywności online. W ostatnich latach pojawiły się publikacje sugerujące, że ceny biletów kupowanych przez internet bywają dostosowywane do danych osobowych klientów, m.in. poprzez analizę sygnałów sieciowych i historii przeglądania (Escobari, Rupp, Meskey, 2018).

Nowoczesne narzędzia pozwalają przewoźnikom rozróżniać konsumentów regularnie odwiedzających stronę od tych, którzy trafiają na nią wyłącznie dzięki reklamom czy spersonalizowanym promocjom. Reakcje użytkowników na takie oferty dostarczają dodatkowych informacji, które następnie mogą być wykorzystane do jeszcze precyzyjniejszego targetowania. W efekcie ceny biletów – podobnie jak wielu innych usług i produktów – nie zawsze odzwierciedlają realne

koszty ich świadczenia, lecz raczej odpowiadają kwocie, jaką w danym momencie jest skłonny zapłacić konkretny klient, mający określony profil i historię wyszukiwani (Alreck, Settle, 2007).

PORÓWNYWARKI INTERNETOWE

Internetowe porównywarki cen niosą ze sobą wiele korzyści – poszerzają zakres wyboru dla konsumentów, obniżają koszty poszukiwania ofert, zwiększają przejrzystość rynku oraz dostarczają informacji o dostępnych możliwościach. Dzięki temu ułatwiają klientom znalezienie najbardziej atrakcyjnej opcji i jednocześnie pobudzają konkurencję pomiędzy przewoźnikami.

Nie brakuje jednak obaw dotyczących ich wiarygodności i przejrzystości działania, zdarza się bowiem, że porównywarki wprowadzają użytkowników w błąd, np. poprzez ukrywanie opłat manipulacyjnych, które pojawiają się dopiero w końcowej fazie rezerwacji. Wątpliwości budzi również sposób prezentowania wyników – istnieje ryzyko, że rankingi są konstruowane w sposób zniekształcony. Najczęściej klasyfikacja opiera się na cenie biletu wraz z podatkami i opłatami dodatkowymi, jednak brak jasnej informacji o kryteriach porządkowania (np. cena czy wysokość oszczędności) może prowadzić do mylnych decyzji konsumentów (Sciaudone i in., 2020, s. 25).

Często porównywarki korzystają z automatycznych narzędzi pobierających dane ze stron internetowych w czasie rzeczywistym – praktyka ta, znana jako *screen scraping*, jest powszechna w branży rezerwacyjnej. Zdarza się również, że tego typu witryny nie tylko przedstawiają zestawienie cen biletów, lecz także pełnią rolę pośredników, oferując dodatkowe usługi, takie jak wynajem samochodów czy rezerwacja hoteli, a za cały pakiet pobierają opłatę (Somers, 2015).

RYWALIZACJA CENOWA PRZEWOŹNIKÓW LOTNICZYCH A PRZEJRZYSTOŚĆ TARYF

Jak wskazano powyżej, FCC stopniowo zwiększa swój udział w rynku lotniczym. Napędza to presję cenową, która z kolei przekłada się na zwiększoną liczbę skarg. Komisja Europejska już w 2007 roku zainicjowała paneuropejską kontrolę stron internetowych linii lotniczych, której wyniki były alarmujące – aż 1/3 skontrolowanych serwisów sprzedaży biletów naruszała prawo konsumenckie w poważny sposób, wymagający interwencji. Najczęściej stwierdzanym problemem były ceny wprowadzające w błąd (obecne w 58% wszystkich zbadanych witryn) – np. nieujawnianie od początku wszystkich nieuniknionych opłat lub reklamowanie części ceny jako oddzielnej opłaty w późniejszym etapie zakupu. Niemal połowa skontrolowanych stron (49%) zawierała też nieuczciwe klauzule

lub warunki umowne sprzeczne z prawem, a 15% wabiło ofertami niedostępnymi w rzeczywistości. Problemy te dotyczyły zarówno tanich linii, jak i tradycyjnych przewoźników oraz pośredników, co wskazywało na to, że cała branża boryka się z pokusą ukrywania prawdziwego kosztu biletu w obliczu presji konkurencyjnej (Kuneva, 2008).

Niezależnie od działań na szczeblu unijnym krajowe organy egzekwowania prawa konsumenckiego podejmowały własne interwencje w stosunku do linii lotniczych. Przykładowo włoski urząd ds. konkurencji i rynku (AGCM) od 2008 roku wszczął 16 postępowań przeciwko przewoźnikom lotniczym dotyczących sposobu prezentacji cen biletów, korzystając z przepisów implementujących dyrektywę o nieuczciwych praktykach handlowych. Spośród tych spraw większość zakończyła się decyzjami nakładającymi kary – średnia wysokość sankcji wyniosła około 219 tys. € (Steer Davies Gleave, 2012). W innych krajach także nakładano kary pieniężne lub administracyjne nakazy zmiany praktyk (np. holenderski urząd ACM zobowiązał linie do usunięcia zautomatyzowanych *checkboxów* dodających ubezpieczenia i inne usługi) (Steer Davies Gleave, 2012). Pod koniec 2024 roku hiszpański urząd ochrony konsumentów nałożył łącznie 179 mln € kary na pięć linii lotniczych za nieuczciwe praktyki dotyczące bagażu podręcznego. W 2025 roku europejskie organizacje konsumenckie (m.in. BEUC i Federacja Konsumentów) złożyły do Komisji Europejskiej skargi przeciwko siedmiu tanim liniom za pobieranie „niedozwolonych opłat bagażowych”, domagając się ogólnounijnego postępowania wyjaśniającego w tej sprawie (BEUC, 2025).

Raporty i analizy sporządzane na zlecenie Komisji Europejskiej potwierdzają, że mimo postępów nadal istnieją systemowe nieprawidłowości w informowaniu o cenach w branży lotniczej. W jednym z przeglądów stwierdzono, że na 41% badanych stron linii lotniczych występowały uchybienia w najbardziej krytycznych obszarach wymogów informacyjnych, a kolejne 35% stron zawierało inne istotne naruszenia. Łącznie aż 65% przewoźników (24 linie z próbki) miało co najmniej jedno poważne uchybienie w sposobie prezentacji taryf lub warunków przewozu (Steer Davies Gleave, 2012, s. 5).

Na poziomie krajowym, przykładowo w Niemczech, Federalny Urząd Lotnictwa (Luftfahrt-Bundesamt, 2023) odnotował wzrost liczby skarg pasażerów na przewoźników niskokosztowych, zwłaszcza w zakresie kosztów bagażu i nieczytelnych taryf. Podobne dane zaprezentował hiszpański organ konsumencki OCU (Agencia Estatal de Seguridad Aérea, 2022, [http](http://www.ocu.es)). W Polsce Urząd Lotnictwa Cywilnego (ULC, 2022) informował o rosnącej liczbie interwencji związanych z usługami dodatkowymi i informacją przedzakupową.

Zebrane dane ilościowe oraz przykłady jakościowe potwierdzają zakładaną hipotezę. Intensywna konkurencja cenowa pomiędzy przewoźnikami – napędzana zwłaszcza ekspansją linii niskokosztowych – sprzyja pojawianiu się praktyk naruszających prawa konsumentów w zakresie transparentności cen.

DYSKUSJA

Przedstawione wyniki analizy orzecznictwa TSUE oraz praktyk rynkowych należy odnieść do szerszej debaty naukowej dotyczącej relacji między swobodą konkurencji a poziomem ochrony konsumentów w prawie unijnym. Literatura zwraca uwagę, że intensywna konkurencja w sektorze transportu lotniczego sprzyja innowacjom i obniżkom cen, lecz równocześnie prowadzi do wzrostu asymetrii informacyjnej. W tym ujęciu praktyki przewoźników polegające na rozbudowie katalogu usług dodatkowych, różnicowaniu cen czy ograniczaniu informacji o strukturze taryf stanowią przejaw wykorzystywania przewagi informacyjnej nad konsumentem.

Wyniki analizy potwierdzają tę tezę, gdyż praktyki identyfikowane w orzecznictwie oraz działania LCC i FSC wskazują na systemowy problem braku przejrzystości, który nie jest możliwy do wyeliminowania jedynie poprzez obowiązujące normy prawne. Z punktu widzenia teorii prawa konsumenckiego ujawnia się tu klasyczny konflikt między efektywnością rynkową a ochroną słabszej strony stosunku prawnego. W szczególności dynamiczne ustalanie cen oraz profilowanie konsumentów wpisują się w szerszy problem zautomatyzowanego podejmowania decyzji, opisywany w literaturze dotyczącej AI i technologii cyfrowych. Dyskusja ta prowadzi do wniosku, że intensyfikacja konkurencji cenowej nie jest neutralna z perspektywy praw pasażera, co bezpośrednio nawiązuje do hipotezy badawczej tego artykułu.

Analiza praktyk przewoźników w kontekście obowiązujących regulacji unijnych wskazuje na potrzebę rewizji założeń polityki transportowej Unii Europejskiej. W szczególności konieczne jest doprecyzowanie wymogów dotyczących przejrzystości taryf w rozporządzeniu 1008/2008 oraz określenie jasnych standardów informacyjnych odnoszących się do usług dodatkowych. Obecna regulacja nie nadąża za rozwojem modeli biznesowych, zwłaszcza przewoźników niskokosztowych, którzy intensywnie wykorzystują strategię rozdzielania usług na elementy płatne.

W perspektywie długoterminowej polityka transportowa Unii Europejskiej powinna także uwzględnić rozwijające się technologie algorytmicznego ustalania cen i profilowania klientów, które wymagają wprowadzenia odrębnych norm ochronnych. Wyniki analizy wskazują, że zarówno przewoźnicy niskokosztowi, jak i pełnoobsługowi muszą dostosować swoje strategie do rosnących wymagań regulacyjnych i oczekiwań konsumentów. Dla przewoźników LCC oznacza to konieczność zwiększenia transparentności modelu cenowego, który opiera się na rozbudowanym katalogu usług dodatkowych. Brak przejrzystości w tym zakresie prowadzi do licznych skarg i ryzyka sporów prawnych.

Z kolei przewoźnicy FSC, wdrażając elementy modelu niskokosztowego, zwłaszcza dotyczące płatnych usług dodatkowych, powinni uwzględnić koniecz-

ność zachowania wysokiego standardu ochrony konsumentów, charakterystycznego dla segmentu premium. Strategia hybrydowa, choć ekonomicznie uzasadniona, może prowadzić do rozmycia ich marki oraz do wzrostu oczekiwań regulatorów. W dłuższej perspektywie obie grupy przewoźników staną przed koniecznością przededefiniowania relacji między ceną podstawową a zakresem usług, co wynika zarówno z wymogów unijnych, jak i rosnącej świadomości pasażerów.

PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Wyniki przeprowadzonej analizy pozwalają odnieść się do hipotezy badawczej sformułowanej we wprowadzeniu. Zestawienie praktyk rynkowych przewoźników, analiza ich modeli biznesowych oraz porównanie skarg w poszczególnych państwach Unii Europejskiej potwierdzają, że intensywna rywalizacja cenowa prowadzi do stosowania praktyk, które ograniczają przejrzystość taryf i utrudniają konsumentom dokonanie świadomego wyboru. Przejawia się to zwłaszcza w strukturze opłat dodatkowych, różnicowaniu cen w zależności od profilu klienta oraz w praktykach porównywarek internetowych. Korelacja między wzrostem LCC a wzrostem liczby skarg i nowych nadużyć jest bardzo widoczna. Nie można jednoznacznie stwierdzić, że to LCC są za to bezpośrednio odpowiedzialne, ale z dużą dozą prawdopodobieństwa winą można obarczyć zwiększoną presją rynkową. Hipoteza została więc potwierdzona.

Oceniając aktualne ramy prawne Unii Europejskiej, należy stwierdzić, że choć zapewniają one podstawowy poziom ochrony, nie są w pełni dostosowane do dynamicznie zmieniającego się rynku. W szczególności przepisy nie regulują wystarczająco mechanizmów profilowania cen i automatyzacji procesów sprzedażowych.

W świetle przedstawionych wyników można sformułować następujące rekomendacje:

- a) doprecyzowanie obowiązków informacyjnych przewoźników w zakresie usług dodatkowych;
- b) harmonizacja systemów raportowania skarg w Unii Europejskiej;
- c) uregulowanie wykorzystania danych osobowych i algorytmów w procesie ustalania cen;
- d) wzmocnienie nadzoru nad usługami świadczonymi przez przewoźników niskokosztowych.

Przedstawione w artykule ustalenia otwierają nowe obszary badawcze, które wymagają pogłębionej analizy. Pożądane są zwłaszcza:

- a) badania empiryczne dotyczące wpływu profilowania konsumentów na poziom cen biletów;
- b) analiza efektywności działań organów NEB w poszczególnych państwach Unii Europejskiej;

- c) badania porównawcze modeli hybrydowych przewoźników FSC/LCC;
- d) ocena wpływu projektowanej reformy rozporządzenia 261/2004 na zachowania rynkowe przewoźników;
- e) badania nad wykorzystaniem sztucznej inteligencji w procesie zarządzania taryfami.

BIBLIOGRAFIA

- Agencia Estatal de Seguridad Aérea (2022). *Informe anual sobre reclamaciones de pasajeros*. Pobrano z: <https://www.seguridadaerea.gob.es/sites/default/files/Informe%20Publico%20anual%202022.pdf> (2025.12.01).
- Alreck, P.L., Settle, R.B. (2007). Consumer Reactions to Online Behavioural Tracking and Targeting. *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management*, 15, 11–23. DOI: 10.1057/PALGRAVE.DBM.3250069.
- Banasiński, C. (2018). *Polskie prawo antymonopolowe Zarys wykładu*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- BEUC (2025). *EU consumer groups denounce seven airlines charging hand baggage*. Pobrano z: <https://www.beuc.eu/press-release/eu-consumer-groups-denounce-seven-airlines-charging-hand-baggage#:~:text=About%20this%20publication> (2025.12.02).
- Bitzan, J., Peoples, J. (2016). A Comparative Analysis of Cost Change for Low-Cost, Full-Service, and Other Carriers in the US Airline Industry. *Research in Transportation Economics*, 56, 25–41. DOI: 10.1016/j.retrec.2016.07.003.
- Escobari, D., Rupp, N., Meskey, J. (2018). *An Analysis of Dynamic Price Discrimination in Airlines*. Pobrano z: https://mpra.ub.uni-muenchen.de/88287/1/MPPA_paper_88287.pdf (2025.09.13).
- Eurocontrol (2025). *European Aviation Overview, 25*. Pobrano z: <https://www.eurocontrol.int/sites/default/files/2025-01/eurocontrol-european-aviation-overview-20250123-2024-review.pdf> (2025.12.10).
- Eurocontrol Data Snapshot (2022). *Low Cost Carriers: share of total European flights*. Pobrano z: <https://www.eurocontrol.int/sites/default/files/2022-10/eurocontrol-data-snapshot-34.pdf> (2025.12.10).
- Jabłonowska, A., Kuziemski, M., Nowak, A., Micklitz, W.H., Przemysław, P., Sartor, G. (2018). *Prawo konsumenckie i sztuczna inteligencja*. Dokumenty robocze EUI.
- Klophaus, R., Fichert, F. (2019). From low cost carriers to network carriers without legacy? Evolving airline business models in Europe. *Airline Economics in Europe. Advances in Airline Economics*, 8, 57–75. DOI: 10.1108/S2212-160920190000008003.
- Kuneva, M. (2008). Airline Ticket Sweep Investigation. *European Consumer Commissioner SPEECH/08/235*, 1–3.
- Loriol, O. (2014). Study of the full-service and low-cost carriers network configuration. *Journal of Industrial Engineering and Management JIEM*, 1112–1123.
- Luftfahrt-Bundesamt (2023). *Jahresbericht 2022*.
- Olszewski, J. (2020). *Obowiązki informacyjne w gospodarce jako element zwiększenia konkurencji*. Rzeszów: Wydawnictwo UR.

- Piga, C., Bachis, E. (2006). Pricing strategies by European traditional and low cost airlines. Or, when is it the best time to book on line? Department of Economics, Loughborough University. *Discussion Paper Series*, 2, 1–20.
- Pisarek-Bartoszewska, R. (2020). *Pasażerski transport lotniczy w Unii Europejskiej. Wyzwania rynkowe*. Łódź: Wydawnictwo UŁ.
- Reichmut, J., Ehmer, H., Berster, P., Bischoff, G., Grimme, W., Grunewald, G., Maertens, S. (2008). *Analyses of the European air transport market: Airline Business Models*. Cologne: Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt e.V. in the Helmholtz-Association.
- Sciaudone, F., Noti, K., Schebesta, H., Moretti, F., Piantoni, M., Arancio, R. (2020). *The Impact of Unfair Commercial Practices on Competition in the EU Passenger Transport Sector; in particular Air Transport*. European Commission. Pobrano z: https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/642381/IPOL_STU%282020%29642381_EN.pdf (2025.12.11).
- Sciaudone, F., Noti, K., Schebesta, H., Moretti, F., Piantoni, M., Arancio, R. (2020). *The Impact of Unfair Commercial Practices on Competition in the EU Passenger Transport Sector; in particular Air Transport*. Luxemburg: Policy Department for Economic, Scientific and Quality of Life Policies Directorate-General for Internal Policies.
- Somers, G. (2015). *Websites can contractually restrict third party scraping of their data*. Pobrano z: <https://www.timelex.eu/en/blog/websites-can-contractually-restrict-third-party-scraping-their-data> (2025.09.15).
- Steer Davies Gleave (2012). *Price transparency provisions in Regulation 1008/2008 and other relevant EU legal texts, Final Report for European Commission*. London.
- Urząd Lotnictwa Cywilnego (2022). *Sprawozdanie z działalności Prezesa ULC. Wielkość, udział, trendy, wzrost i prognoza rynku lotnictwa cywilnego na rok 2034*. Pobrano z: <https://www.zionmarketresearch.com/report/civil=aviation-market#:~:text=Global%20Civil%20Aviation%20Market%20:%20Overview,8.62%25%20between%202023%20and%202030> (2025.09.12).
- Wyrok z 18 września 2014 r., sprawa C-487/12, Vueling Airlines SA przeciwko Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia.