



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Warszawa, 6 listopada 2024 r.

DOZIK-1.071.13.2024.MBM

Pan
Marcin Wiącek
Rzecznik Praw Obywatelskich

Szanowny Panie Rzeczniku,

Odpowiadając na pismo dotyczące informacji pojawiających się w przekazach medialnych o problemach pasażerów linii lotniczych, którzy nie mogli odbyć lotu, ponieważ przewoźnik sprzedał więcej biletów na dany rejs, niż wynosiła dostępna liczba miejsc w samolocie (tzw. *overbooking*) przedstawiam następujące wyjaśnienia.

Na wstępie należy zaznaczyć, że praktyka polegająca na sprzedawaniu większej liczby biletów niż liczba miejsc w samolocie jest powszechnie stosowana przez przewoźników lotniczych i prawnie dozwolona. Stosowne uprawnienia dla pasażerów, którym przewoźnik lotniczy odmówił przyjęcia na pokład samolotu zostały wprowadzone przepisami rozporządzenia (WE) nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów (dalej jako: „Rozporządzenie”).

W zawiadomieniu Rzecznika Praw Obywatelskich (dalej jako: „RPO”) wskazana została m.in. możliwość naruszenia przez Ryanair DAC z siedzibą w Dublinie (dalej jako: „Ryanair” lub „Przewoźnik”) przepisów Rozporządzenia w związku z praktykami stosowanymi wobec pasażerów, którym odmówiono przyjęcia na pokład wbrew ich woli. Zdaniem RPO naruszenia te mogą spełniać przesłanki praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej jako: „ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów”).

Należy zaznaczyć, że dotychczas do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako: „UOKiK”) nie wpływały liczne i systematyczne sygnały konsumentów dotyczące opisanych w piśmie RPO praktyk. Prezes UOKiK nie otrzymał także informacji świadczących o tym, że Ryanair narusza przepisy Rozporządzenia od Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego, który jest organem właściwym w zakresie ochrony praw pasażerów lotniczych określonych w Rozporządzeniu. Stosownie do art. 205b ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 3 lipca 2002 r. Prawo lotnicze (Dz.U. z 2023 r. poz. 2110) nadzór nad przestrzeganiem przez przewoźników lotniczych przepisów Rozporządzenia należy do właściwości Prezesa ULC.

Należy zauważyć, że nieprawidłowe zachowania Przewoźnika zostały opisane wyłącznie w oparciu o przekazy medialne (publikacje dostępne w serwisach internetowych). Do



wykazania, że zachowania te spełniają przesłanki praktyk naruszających interesy konsumentów niezbędne jest zgromadzenie adekwatnego materiału dowodowego (przede wszystkim sygnałów konsumentów), potwierdzających stałą i powtarzalną praktykę Przewoźnika w tym zakresie.

Mając zatem na uwadze przekazane w zawiadomieniu RPO informacje (przede wszystkim dotyczące utrudniania konsumentom składania reklamacji oraz dochodzenia roszczeń związanych z uprawnieniami określonymi w przepisach Rozporządzenia, dotyczącymi odmowy przyjęcia na pokład) Prezes UOKiK postanowił o wszczęciu postępowania wyjaśniającego (sygn. DOZIK-1.403.19.2024.MBM) mającego na celu wstępne ustalenie, czy w związku z praktykami przewoźnika lotniczego Ryanair stosowanymi wobec pasażerów, którym odmówiono przyjęcia na pokład, nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przedmiotowe postępowanie w chwili obecnej dotyczy jedynie możliwego naruszenia przepisów Rozporządzenia przez stosowaną przez Przewoźnika treść formularzy elektronicznych, które nie przewidują możliwości złożenia reklamacji w przypadku odmowy przyjęcia na pokład (dotyczą jedynie odwołania lub opóźnienia lotu). Ponadto, formularz refundacji dostępny na stronie internetowej Przewoźnika także nie przewiduje opcji: „odmowa przyjęcia na pokład” a jedynie opcje: „Odwołany lot”, „Lot opóźniony > 5 godziny i nie będę podróżować”, „Wniosek o zwrot podatku rządowego (za niewykorzystany lot), „Śmierć klienta mającego rezerwację podróży lub członka najbliższej rodziny)”.

Niezależnie od powyższego pragnę nadmienić, że planowana jest na poziomie europejskim nowelizacja Rozporządzenia. W lipcu 2024 r. Komisja Europejska przyjęła tymczasowe wytyczne interpretacyjne w celu udzielenia podróżnym i liniom lotniczym wskazówek dotyczących obecnego stanu prawnego. Wytyczne mają być ważne do czasu wdrożenia ostatecznej nowelizacji rozporządzenia.

Jednocześnie, odpowiadając na pytanie RPO o możliwość „ogólnego zbadania problematyki praw pasażera w ruchu lotniczym w kontekście ochrony konsumentkiej” wyjaśniam, że Prezes UOKiK na bieżąco analizuje sygnały o nieprawidłowościach dotyczących działań przewoźników lotniczych, pod kątem ewentualnego naruszenia zbiorowych interesów konsumentów czy też stosowania niedozwolonych postanowień wzorców umów. W przypadku zidentyfikowania nieprawidłowości, Prezes UOKiK podejmuje stosowne działania mające na celu ich wyeliminowanie, zgodnie z kompetencjami przewidzianymi ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów. Obecnie, poza postępowaniem w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów prowadzonym wobec Enter Air Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Prezes Urzędu prowadzi dwa postępowania właściwe wobec przewoźnika lotniczego Wizz Air Hungary Ltd. z siedzibą w Budapeszcie (w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone).

Z poważaniem
Tomasz Chrósty
Prezes
Urzędu Ochrony Konkurencji i
Konsumentów
/podpisano elektronicznie/

