



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓŚTNY**

Warszawa, 5 września 2025 r.

DOZIK-1.071.13.2024.MBM(3)

**Pan
Marcin Wiącek
Rzecznik Praw Obywatelskich**

Szanowny Panie Rzeczniku,

odpowiadając na pismo (sygn. V.7108.90.2024.MK) zawierające prośbę o przekazanie informacji dotyczących postępowania wyjaśniającego (sygn. DOZIK-1.403.19.2024.MBM) mającego na celu wstępne ustalenie, czy w związku z praktykami przewoźnika lotniczego Ryanair DAC z siedzibą w Dublinie (dalej jako: „Ryanair” lub „Przewoźnik”) stosowanymi wobec pasażerów, którym odmówiono przyjęcia na pokład, nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, uprzejmie przedstawiam następujące wyjaśnienia.

W toku ww. postępowania Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako: „Prezes Urzędu”) analizował praktyki Przewoźnika dotyczące przestrzegania przepisów rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady 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 261/2004”) w zakresie stosowanych przez Przewoźnika formularzy elektronicznych, które nie przewidywały możliwości złożenia reklamacji w przypadku odmowy przyjęcia na pokład.

Z przedstawionych przez Ryanair informacji i wyjaśnień wynika, że ubieganie się o wypłatę odszkodowania za odmowę przyjęcia na pokład odbywało się głównie na lotnisku (nie drogą elektroniczną). Informacja o prawach wynikających z rozporządzenia 261/2004 została zamieszczona w ulotkach znajdujących się przy bramce wejścia na pokład. Pasażerowie, którym odmówiono przyjęcia na pokład, byli proszeni o stawienie się do kasy biletowej w celu uzyskania dalszej pomocy. Agenci obsługi klienta w kasach biletowych zapisywali informacje o odmowie przyjęcia na pokład w systemie rezerwacyjnym Przewoźnika, w wyniku czego pasażer automatycznie otrzymywał wiadomość e-mail potwierdzającą odmowę przyjęcia na pokład. Pasażer był proszony o podanie danych niezbędnych do wypłaty należnego odszkodowania. Następnie zespół obsługi klienta zlecał wykonanie przelewu.

Niemniej jednak, z uwagi na zastrzeżenia Prezesa Urzędu przedstawione w toku postępowania wyjaśniającego, Ryanair wprowadził zmiany mające na celu zwiększenie przejrzystości przekazywanych konsumentom informacji oraz ułatwienie konsumentom uzyskania odszkodowań.

W pierwszej kolejności Ryanair udostępnił konsumentom dedykowany formularz, który został uruchomiony w języku polskim 21 listopada 2024 r. Ponadto, w celu dalszego zwiększenia przejrzystości strony internetowej i poprawy obsługi klienta, zgodnie z deklaracją zawartą w piśmie z 5 grudnia 2024 r., Przewoźnik opracował nowy model dotyczący składania wniosków w przypadku odmowy przyjęcia na pokład samolotu. Zmiany te zostały wdrożone i udostępnione użytkownikom 19 marca 2025 r. Obecnie konsumenci, którym odmówiono wejścia na pokład, otrzymują wiadomość e-mail z informacją na temat swoich praw (i tego, jak ich dochodzić) zgodnie z wymogami rozporządzenia 261/2004. Linki zawarte w wiadomości e-mail przekierowują pasażerów do dwóch formularzy, odpowiednio do żądania: wypłaty odszkodowania wynikającego z rozporządzenia 261/2004 oraz zwrotu poniesionych kosztów/biletów lotniczych. Z otrzymanych informacji wynika, że opracowany przez Przewoźnika nowy model w zakresie procedury składania wniosków w przypadku odmowy przyjęcia na pokład samolotu zapewnia obecnie wysoką efektywność, jednocześnie optymalizując proces składania zgłoszeń, co upraszcza procedury i przyspiesza zarówno wypłatę odszkodowań, jak i rozpatrywanie wniosków o zwrot kosztów.

Należy zaznaczyć, że nieprawidłowe zachowania Przewoźnika związane z tzw. *overbookingiem* zostały przedstawione przez RPO w piśmie z 17 lipca 2024 r. 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), potwierdzającego stałą i powtarzalną praktykę Przewoźnika w tym zakresie. Ponadto, Prezes Urzędu nie otrzymał informacji świadczących o tym, że Ryanair narusza przepisy rozporządzenia 261/2004 od Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego, który jest organem właściwym w zakresie ochrony praw pasażerów lotniczych określonych w tym rozporządzeniu. Ustalenia dokonane w toku postępowania wyjaśniającego nie potwierdziły także, aby opisane przez RPO zachowania Przewoźnika mogły spełniać przesłanki praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Z uwagi zatem na wdrożone przez Przewoźnika korzystne zmiany, mające na celu zwiększenie przejrzystości przekazywanych konsumentom informacji oraz poprawę obsługi klienta w sytuacji odmowy przyjęcia na pokład, w szczególności podjęte przez Ryanair działania w celu ułatwienia konsumentom uzyskania odszkodowań, w ocenie Prezesa Urzędu brak jest aktualnie podstaw do wszczęcia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w niniejszej sprawie. Należy także nadmienić, że mechanizm polegający na sprzedawaniu większej liczby biletów niż liczba miejsc w samolocie jest prawnie dozwolony, a jego eliminacja wymagałaby zmian legislacyjnych na poziomie Unii Europejskiej.

Z poważaniem

Tomasz Chróśtny
Prezes

Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/