

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: wtorek, 24, czerwiec 2025 09:58

Ewelina Kocemba

Odśloni: 838

---

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczął postępowanie wyjaśniające wobec przewoźników Ryanair i Wizz Air. Działania te to odpowiedź na skargi pasażerów dotyczące sposobu egzekwowania zasad dotyczących bagażu podręcznego.

Prezes UOKiK analizuje, czy weryfikacja wymiarów bagażu oraz związane z tym dodatkowe opłaty są stosowane zgodnie z przepisami i nie naruszają praw konsumentów. Wątpliwości budzi m.in. przejrzystość procedur i sposób informowania podróżnych o możliwych kosztach.

Skargi napływające do Urzędu opisują powtarzający się schemat: pasażer z plecakiem podchodzi do bramki, gdzie personel linii lotniczych prosi o umieszczenie go w tzw. sizerze – metalowej ramce służącej do sprawdzania wymiarów. Ramka ta – w świetle informacji zawartych w otrzymanych sygnałach – nie odpowiada rozmiarom dozwolonej wielkości bagażu. Choć jeszcze niedawno plecak kwalifikował się jako bezpłatny bagaż podręczny, teraz – zdaniem przewoźnika - nie spełnia wymogów, a konsument obciążany jest dopłatą sięgającą kilkuset złotych. Podróżni wskazują, że pomiar odbywa się w pośpiechu, bez szansy na ponowne sprawdzenie czy użycie innej miarki. Z otrzymanych sygnałów wynika również, że odmowa uiszczenia arbitralnie nałożonej opłaty – którą można zapłacić wyłącznie kartą – skutkuje niewpuszczeniem konsumenta na pokład samolotu.

W związku z sygnałami od konsumentów Prezes UOKiK wszczął postępowanie wyjaśniające dotyczące zasad przewozu bagażu podręcznego przez przewoźników lotniczych, w ramach którego sprawdzi praktyki Ryanair i Wizz Air. Urząd analizuje postanowienia umowne związane z warunkami przewozu bagażu podręcznego, sprawdza jakie informacje otrzymuje konsument kupujący bilet, procedurę pomiaru bagażu, zasady naliczania opłat, konsekwencje dla konsumentów w przypadku braku ich uiszczenia oraz sposób rozpatrywania reklamacji dotyczących – w ocenie konsumentów – niesłusznie nakładanych opłat.

*Zgodnie z orzecznictwem Trybunału Sprawiedliwości UE, bagaż podręczny – o ile mieści się w rozsądnych granicach wagi i rozmiaru oraz nie narusza przepisów bezpieczeństwa – powinien być traktowany jako integralna część usługi przewozu, za którą nie należy pobierać dodatkowej opłaty. Naszym celem jest sprawdzenie, czy tanie linie lotnicze przestrzegają tej zasady w praktyce – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.*

Jeśli postępowanie wyjaśniające potwierdzi, że zasady dotyczące przewozu bagażu podręcznego oraz obciążania konsumentów opłatami za nadbagaż mogą naruszać prawa konsumentów, Prezes UOKiK rozpocznie postępowanie w sprawie o uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone lub postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

*Źródło: UOKiK*