Reklamacje bagażowe – Wizz Air z zarzutami Prezesa UOKiK

* **Uszkodzony bagaż po podróży samolotem? Pamiętaj o swoich prawach!**
* **Prezes UOKiK postawił zarzuty liniom lotniczym Wizz Air.**
* **Dotyczą nieodpowiadania na reklamacje bagażowe w terminie 14 dni i wprowadzających w błąd informacji o ograniczeniu odpowiedzialności przewoźnika.**

**[Warszawa, 11 grudnia 2024 r.]** Do UOKiK wpływają skargi dotyczące problemów z reklamacjami w sprawie uszkodzonych bagaży podczas lotów liniami Wizz Air. Konsumenci wskazują, że nie otrzymują odpowiedzi na swoje zgłoszenia, a próby kontaktu w sprawie reklamacji okazują się bezskuteczne. Prezes UOKiK postawił spółce Wizz Air Hungary z siedzibą w Budapeszcie zarzuty naruszania zbiorowych interesów konsumentów.

**Nikt nie odpowiada, nikt nie odbiera**

W kwestii obsługi reklamacji pasażerów w zakresie uszkodzonego bagażu Wizz Air współpracuje z firmą PS. Service z Warszawy. To do niej spółka kieruje konsumentów, którzy chcą zgłosić problem, np. konieczność naprawy lub wymiany walizek. Jednak jak wynika z sygnałów docierających do Urzędu, ten kontakt jest utrudniony. „*Codziennie dzwonię pod wskazany numer (ok. 30 razy dziennie) i nikt nie odbiera połączeń od ponad 2 tygodni*”, „*Postąpiłem zgodnie z wytycznymi otrzymanymi na lotnisku. Jednakże przez ponad pół roku nie otrzymałem nawet informacji, że moje zgłoszenie zostało przyjęte*”. Zgodnie z prawem, pomimo korzystania z podwykonawcy, to spółka Wizz Air ponosi odpowiedzialność za właściwy proces rozpatrywania reklamacji.

Wizz Air wymagał, aby po zgłoszeniu problemów z bagażem w biurze reklamacji na lotnisku i sporządzeniu Raport Niezgodności Własności (Property Irregularity Report – PIR) podróżni skontaktowali się z PS. Service. Jak wynika z analizy UOKiK, Wizz Air nie nadzorował prawidłowo firmy PS. Service w zakresie powierzonych jej zadań, nie miał też wglądu w liczbę i treść korespondencji prowadzonej przez swojego kontrahenta z konsumentami. Tymczasem podróżni nie otrzymują odpowiedzi na swoje reklamacje w ustawowym terminie 14 dni, nie jest im także przekazywana informacja, że właśnie tyle zgodnie z prawem powinni czekać na reakcję ze strony spółki. Co więcej, nie mogą skontaktować się z firmą ani telefonicznie, ani mailowo.

- Przedsiębiorca ponosi ryzyko opóźnień związanych m.in. z obsługą reklamacji. Jeśli powierza swojemu kontrahentowi konkretne obowiązki, powinien dbać o ich prawidłowe wykonywanie. Spółka Wizz Air, pomimo otrzymania informacji o problemach z reklamacjami bagażowymi, nie wpływała na standardy pracy firmy, z którą współpracuje, ani nie dokonywała zmian w tym zakresie, przez co narażała konsumentów na straty i niepotrzebne niedogodności – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

**Kwestia odpowiedzialności**

Co więcej, Wizz Air przekazuje podróżnym wprowadzające w błąd informacje o zasadach swojej odpowiedzialności za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę bagażu rejestrowanego podczas lotu bądź w czasie gdy był on pod opieką przewoźnika. Spółka wyłącza swoją odpowiedzialność w sytuacjach gdy stwierdzi, że problem wynika ze słabej jakości, wady lub przeładowania bagażu bądź z normalnego zużycia w ramach transportu (zadrapania, zabrudzenia, wgniecenia).

Tymczasem Konwencja Montrealska, zapewniająca jednolite zasady dla przewoźników w razie szkód wyrządzonych pasażerom, bagażom lub towarom podczas podróży międzynarodowych, nie przewiduje możliwości odgórnego wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności w takich przypadkach. Natomiast w przypadku szkody bagażu nierejestrowanego czy rzeczy osobistych pasażerów linie lotnicze ponoszą odpowiedzialność, jeśli szkoda powstała z winy przewoźnika, jego pracowników lub agentów. Jednak Wizz Air zwalnia się od niej w sytuacji, gdy konsument nie zgłosi uszkodzenia na pokładzie samolotu. Takie zapisy kwestionuje Prezes UOKiK, bowiem mogą one spowodować, że podróżni zostaną wprowadzeni w błąd i zrezygnują ze swojego prawa dochodzenia odszkodowania od spółki.

Jeśli zarzuty się potwierdzą, Wizz Air grozi kara do 10 proc. obrotów za każdą z zakwestionowanych praktyk. Prezes UOKiK monitoruje praktyki również innych linii lotniczych. Niedawno wszczął [postępowanie wobec Enter Air.](https://uokik.gov.pl/uszkodzony-bagaz-opozniony-lot-enter-air-z-zarzutami-prezesa-uokik)

**Pomoc dla konsumentów:**

Infolinia konsumencka: 801 440 220 lub 222 66 76 76   
formularz kontaktowy: [poradydlakonsumentow.pl](https://poradydlakonsumentow.pl/)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie