

Łódź, 10.08.2010 r.

Raport TwojaEuropa.pl

Urlopowe skargi - pamiątka po (nie)udanych wakacjach

Prosto z urlopu biegniemy do znajomych pochwalić się zdjęciami i opowiedzieć o fascynującej podróży. Niestety coraz częściej biegniemy również złożyć skargę na nierzetelne biura podróży. Sprawdziliśmy u miejskich rzeczników kto i jak psuje nam wakacje.

Polacy coraz częściej wybierają wypoczynek w zagranicznych kurortach. Wierzą, że obiecana w katalogu podróż do rajy na ziemi będzie wakacjami ich życia. Jednak często okazuje się, że wymarzony urlop zmienia się koszmar. Co zrobić, by walczyć o swoje prawa? Wystarczy zgłosić zaistniałą sytuację do Miejskiego Rzecznika Praw Konsumenta. - Każdego dnia zgłasza się do mojego biura co najmniej jeden niezadowolony z usług biura turystycznego klient – mówi Longina Kaczmarek, Miejski Rzecznik Konsumenta w Szczecinie. Tak samo wygląda sytuacja w Białymstoku - W ubiegłym roku do naszego biura wpłynęło 40 skarg na biura podróży. W 2008 roku skarg było 31, w 2007 - 9, zatem można przyjąć, że liczba skarg się zwiększa - ocenia Agata Lewkowska, z Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

Podobnie, chociaż nie aż tak dramatycznie wygląda sytuacja w innych miastach. Najwięcej skarg jest składanych w Bydgoszczy, w zeszłym roku było ich 118, podczas gdy rok wcześniej tylko 64. - Z analizy zgłoszonych spraw dotyczących organizacji imprez turystycznych wynika, że tendencja składania skarg jest wzrostowa – potwierdza Krzysztof Tomczak, Miejski Rzecznik Konsumentów. Mnóstwo uwag do jakości usług turystycznych mają także łodzianie. W zeszłym roku do miejskiego rzecznika wpłynęły 63 skargi. W Gdańsku oraz w Rzeszowie w pierwszej połowie 2010 złożono tylko 5 wniosków. Jednak wszystko przed nami, bo przecież mamy dopiero środek sezonu wakacyjnego. Większość skarg wpłynie dopiero w październiku.

Liczba złożonych pisemnie skarg w wybranych miastach (dane za 2009r.):

Białystok	40
Bydgoszcz	118
Kraków	31
Lublin	34
Łódź	63
Poznań	36
Rzeszów	8
Warszawa	239

Źródło: TwojaEuropa.pl na podstawie danych przekazanych przez poszczególnych MRK

Polacy poznają swoje prawa

Czy duża liczba skarg oznacza nierzetelność biur podróży? Niekoniecznie, bo zdaniem wielu rzeczników powód rosnącej liczny skarg jest inny. - W mojej ocenie dzieje się tak nie dlatego, iż jakość usług organizatorów turystyki pogarsza się, lecz dlatego, iż większa liczba konsumentów wybiera wypoczynek zorganizowany, w szczególności za granicą - uważa Lewkowska.

Oczywiście nie można się nie zgodzić z tą teorią, jednak należy również zwrócić uwagę na to, że coraz więcej mówi się o prawach konsumenta, coraz więcej jest również wygranych procesów w sprawach związanych z nie przestrzeganiem umów (również tych podpisywanych z biurem podróży) i niestety coraz więcej jest również nieuczciwych biur podróży.

- Konsumenty są coraz bardziej świadomi swoich praw i korzystają z nich składając każdego roku coraz więcej reklamacji. Składają je bardzo często do rezydenta bądź pilota już w trakcie trwania imprezy turystycznej. Do rzecznika konsumentów przychodzą zazwyczaj po pomoc w wyegzekwowaniu swoich praw – ocenia Kaczmarek.

Na co najczęściej skarżą się niezadowoleni?

Wbrew pozorom nie jesteśmy wcale kapryśnymi turystami. Skarżymy się głównie na rzeczy, które obiektywnie można stwierdzić jak np. wyposażenie hotelu. - Większość skarg dotyczy niewłaściwego wykonania umowy przez biuro podróży. Klienci skarżą się na warunki hotelowe, rzadziej na problemy z transportem. W 2008 r. kilkanaście skarg dotyczyło podwyższenia ceny imprezy turystycznej z powodu wzrostu cen paliwa lotniczego. Z kolei w ubiegłym roku porównywalna liczba skarg dotyczyła podwyższenia ceny z powodu wyższego kursu euro czy dolara. Część z tych skarg była niezasadna - ustawa o usługach turystycznych

dopuszcza taką możliwość. Jednak ustawa stanowi także, że taka podwyżka musi być zaakceptowana przez uczestnika wycieczki. W przypadku braku akceptacji konsument ma prawo umowę wypowiedzieć za natychmiastowym zwrotem wszystkich wpłaconych pieniędzy, bez możliwości pobrania przez biuro kary umownej. Niektóre biura, pomimo bardzo precyzyjnych w tej kwestii zapisów ustawy, próbowały pobierać kary umowne - przestrzega Lewkowska. Przykładowo po interwencji rzeszowskiego rzecznika sąd wydał, prawomocny wyrok, nakazujący zwrot klientom 1000 zł, które pobrało od nich biuro - Chodziło o zwrot podwyżki wprowadzonej jeszcze przed upływem terminu, ale biuro nie potrafiło udokumentować przyczyn podwyżki. – mówi Artur Kondrat, Miejski Rzecznik Konsumenta w Rzeszowie.

Narzekania na jakość bazy noclegowej to temat doskonale znany także w Krakowie - Ludzie, jak co roku skarżą się na to, że stan jaki zastali na miejscu nie odpowiada temu czego oczekiwali, co oglądali w katalogach, o czym informował i zapewniał ich organizator usług turystycznych. Czyli, np. hotel zamiast 4 gwiazdek ma 2 gwiazdki, plaża zamiast 100 metrów od hotelu jest 2 km, brak jest usług dodatkowych – wylicza Tomasz Popiołek, Miejski Rzecznik Konsumenta. - Zdarza się też tak, że termin powrotu jest zmieniany, np. o jeden dzień, czy kilka godzin, przez co np. konsumenci tracą jeden dzień w pracy – dodaje. Przed sądem w Rzeszowie toczy się właśnie sprawa wytoczona przez turystów, którym biuro podróży „zorganizowało” powrót z wakacji trwający 36 godzin. Tymczasem jak podkreśla Krzysztof Tomczak, Miejski Rzecznik Konsumenta z Bydgoszczy - Biuro podróży zobowiązuje się nie tylko do tego, że klient otrzyma wszystkie świadczenia, lecz także do wykonania tych świadczeń w odpowiednim czasie i na należytych poziomach.

Co jeszcze potrafi popsuć nam wakacyjny relaks? Na pewno bardzo irytuje nas niesmaczne jedzenie. Choć to akurat może być odczucie bardzo subiektywne. Wciąż niewielu klientów zdaje sobie sprawę, że powodem do narzekań może być też monotonne menu. A to jak bardzo posiłki były urozmaicone zweryfikować o wiele łatwiej niż to jak smakowały.

Duże czy małe – jakie biuro warto wybrać?

Rzecznicy podkreślają, że tu nie ma reguły. - Skargi dotyczą różnych biur. Oczywiście łatwiej załatwia się reklamację ze znanym i renomowanym biurem, któremu zależy na dobrej opinii klientów. Jeżeli reklamacja jest w pełni zasadna i udokumentowana np. zdjęciami lub nakręcona na kamerze, to bardzo pomaga w skutecznym jest załatwieniu. Zazwyczaj problem polega na tym, iż biura uznając reklamację nie są skore do wypłaty stosownego

odszkodowania, tylko proponują voucher na kolejny wyjazd, na co zdesperowani konsumenci się nie chcą zgadzać, tłumacząc, iż stracili zaufanie do danego biura i nie chcą już mieć z nim nic wspólnego - wyjaśnia Kaczmarek.

Co zaleca swoim interesantom rzecznik konsumenta w Krakowie? - Znaczący tego tematu, sugerują konsumentom, aby korzystali z usług dużych, sprawdzonych, od lat funkcjonujących na rynku biur podróży. W praktyce jednakże różnie z tym bywa. Warto zawsze zrobić rozeznanie wśród znajomych, rodziny, którzy już korzystali z usług tego, czy innego biura i jeśli było wszystko w porządku, to wybrać właśnie to biuro – radzi Tomasz Popiołek.

Skarga? Jak się do tego zabrać...

Oczywiście nadal wiele osób obawia się składania skarg i dążenia do uznania swoich praw. Jednak są to obawy nieuzasadnione. Jeśli nie jesteśmy zadowoleni z wyjazdu, biuro podróży dopuściło się wyraźnych uchybień lub niezgodności z umową, wówczas powinniśmy korzystać z przysługujących nam, jako konsumentom roszczeń.

Wielu z nas boi się tzw. papierkowej roboty, biegania po sądach oraz spraw ciągnących się w nieskończoność. Jednak z drugiej strony powinniśmy pomyśleć również o tym, że może za rok skorzystamy z usług innego biura i rozczarujemy się ponownie, ponieważ ktoś wcześniej nie zechciał walczyć o swoje prawa i nie nagłośnił oszustwa. Może jednak warto jest powalczyć o odszkodowanie (z pewnością nie współmierne do poniesionych szkód), warto chociażby po to by pokazać nieuczciwym przewoźnikom, że nie mogą bezkarnie oszukiwać i ciągnąć korzyści z nieświadomych klientów.

-Zgodnie z prawem reklamację można składać jeszcze w trakcie trwania wyjazdu. Pilot wycieczki ma obowiązek potwierdzić jej przyjęcie, a w wypadku nie uregulowania sytuacji, przekazać niezwłocznie organizatorowi. (terminy te określa umowa). W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny. Ponadto jeżeli biuro podróży nie ustosunkuje się do reklamacji na piśmie w ciągu 30 dni od dnia zakończenia imprezy lub złożenia skargi (gdy jest składana po zakończeniu wycieczki), uważa się, że uznało roszczenie za uzasadnione. - mówi Małgorzata Cieloch, Rzecznik Prasowy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Jeśli na złożoną reklamację biuro nie odpowiada, wówczas można sprawę skierować na drogę sądową. W przygotowaniu wniosku do sądu oraz uzyskaniu porad prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów bezpłatnie możemy uzyskać w biurze Rzecznika Konsumentów właściwego dla naszego

miejsca zamieszkania.

Być może skarg byłoby mniej gdyby sprzedający wycieczki zachowali się wobec klientów uczciwie - Wyłącznie pełna i rzetelna informacja przedstawiciela biura podróży w zakresie zaoferowanej usługi turystycznej przed zawarciem umowy, jednoznaczne zapisy w umowie niebudzące wątpliwości, jak i realizacja w pełni przewidzianych w umowie usług przez organizatora imprezy może stanowić podstawę zadowolenia klienta biura podróży. W związku z tym biura podróży winny dołożyć znacznie większej staranności w zakresie dokonywania weryfikacji danych zawartych w katalogach, tj. ich zgodności ze stanem faktycznym – ocenia Tomczak. - Ponadto w umowie powinno znajdować się pouczenie o sposobie, trybie składania reklamacji ujęte w sposób przejrzysty, czytelny dla przeciętnego konsumenta, a nieukryte w regulaminie świadczenia usług, który jest najczęściej załącznikiem do katalogu - dodaje.

Ile możemy odzyskać?

Jeśli nasze roszczenia okażą się wystarczające możemy uzyskać odszkodowanie w zależności od poniesionych szkód (często odnośnikiem w wyznaczeniu jego wielkości jest tabela frankfurcka). Może ono wynosić od 5% do 50% wartości wycieczki.

Nie każdy z nas wie, że za awarię klimatyzacji lub prądu możemy odzyskać od 10 do 20% wartości wycieczki, natomiast za powtarzające się hałasy nawet 40% (w dzień 5-25%, w nocy 10-40%). Będąc na wycieczce nawet nie zdajemy sobie sprawy z tego, że nieodpowiednie jedzenie może "kosztować" biuro podróży do 30% wartości wykupionych wakacji. Nie wiemy również, że możemy się ubiegać o rekompensatę, jeśli w ośrodku, w którym zamieszkamy nie będzie obiecanego kortu tenisowego, sauny lub basenu. Wysokość zadośćuczynienia z tego tytułu a także z powodu niezgodności z umową reguluje w tym przypadku tzw. tabela frankfurcka.

Z reguły z pomocą Rzecznika Konsumentów udaje się wygrać sprawę. Jednak często zdarza się tak, że sprawy sądowe ciągną się w nieskończoność a zmęczeni sytuacją konsumenci rezygnują z dalszej walki. Chociaż wygrana w sądzie też nie zapewnia nam dumy, gdyż czasami biura podróży oferują zniżkę na wakacje zamiast odszkodowania w formie pieniężnej. Kto z nas zrażony uprzednimi doświadczeniami chciałby ponownie ryzykować?

Więcej informacji:

Magdalena Cerecka tel. 42 630 80 99

Piotr Anuszczyk tel. 507 167 987

Na Państwa pytania czekamy też pod adresem: redakcja@twojaeuropa.pl

TwojaEuropa.pl – pierwszy kompleksowy portal o Europie, gromadzący praktyczne informacje i porady, a także dający możliwość publikacji własnych artykułów, dyskusji, nawiązywania kontaktów biznesowych oraz promowania siebie i swoich usług. Wszystko o Europie i Unii Europejskiej: gdzie szukać pracy, jak założyć działalność, jak wyjechać na studia, gdzie spędzić wakacje, w jaki sposób podróżować po UE, jak uzyskać dofinansowanie... Cała Europa w jednym Portalu.