

Wcześniej znaczy taniej?

Im bliżej sezonu, tym niższe rabaty – wiedzą o tym wszyscy ci, którzy już teraz korzystają z wakacyjnych ofert first minute. Czy w każdym przypadku wcześniej znaczy taniej? Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Hajnówce już teraz przypomina konsumentom o ich prawach.

Podróżujemy coraz częściej. Z raportu Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wynika, że w 2003 roku polskie porty lotnicze przewiozły 7 mln pasażerów, a w 2008 roku ponad 20 mln. Przed wyborem oferty warto sprawdzić cenę wyjazdu i opłaty dodatkowe, ale również zajrzeć do [rejestru klauzul niedozwolonych](#). W tej chwili w rejestrze znajduje się 1849 klauzul, z czego ponad 600 dotyczy turystyki.

Nadal największą obawę konsumentów kupujących wycieczki kilka miesięcy przed urlopem budzi zmiana ceny. Zgodnie z przepisami, cena wycieczki nie może się zmienić, chyba że umowa wyraźnie to przewiduje. Dotyczy to tylko wzrostu kursów walut, kosztów transportu oraz podatków, opłat urzędowych, lotniskowych czy przeładunkowych w portach morskich. Biuro podróży powinno udokumentować wpływ na zmianę ceny, a konsument może się nie zgodzić na propozycję, wypowiedzieć umowę i odzyskać wszystkie wpłacone pieniądze. Niestety, przedsiębiorcy nadal nie respektują tego prawa.

Ostatnio wątpliwości Urzędu wzbudziły praktyki Oasis Tours z Warszawy, Rainbow Tours z Łodzi, Viva Tours z Chorzowa oraz Witours z Bielska-Białej, na które Prezes Urzędu nałożyła łączną karę 744 689 zł.

UOKiK zakwestionował m.in. treść komunikatów rozsyłanych klientom przez spółkę Oasis Tours. Informowała ona o podwyższeniu ceny wycieczki ze względu na wzrost opłaty paliwowej, wskazując, że w takiej sytuacji prawo nie przewiduje możliwości odstąpienia od umowy i zwrotu kosztów wycieczki. Zgodnie z prawem, w sytuacji zmiany istotnych warunków umowy, np. ceny, programu, miejsca odlotu, konsument może bezkosztowo zrezygnować z wycieczki. W związku z tym Prezes Urzędu uznała, że spółka naruszyła zbiorowe interesy konsumentów. Nałożono na nią karę w wysokości 389 023 zł.

Wątpliwości UOKiK wzbudziły także postanowienia stosowane przez Viva Tours. Spółka m.in. procentowo określała kwotę jaką może potrącić, jeżeli konsument zrezygnuje z wycieczki. Zgodnie z prawem, w takiej sytuacji biuro podróży może zatrzymać część wpłaconych pieniędzy, ale musi ona odpowiadać faktycznie poniesionym przez nie kosztom. Za stosowanie klauzul wpisanych do rejestru postanowień niedozwolonych na przedsiębiorcę została nałożona kara 143 270 zł.

Również wzorce umów Rainbow Tours zawierały sprzeczne z prawem postanowienie. Organizator nie ponosił odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie pozostawionych w bagażu pieniędzy, kart płatniczych, biżuterii, sprzętu fotograficznego itp. Zdaniem Urzędu konsument ma prawo oczekiwać, że podczas wycieczki także jego bagaż będzie bezpieczny. Warto przypomnieć, że biuro podróży nie odpowiada wtedy, gdy szkoda jest spowodowana działaniem konsumenta, osób trzecich lub siły wyższej. Odpowiada natomiast za zaniedbania przewoźników, hotelu i innych pośredników. Prezes Urzędu, za stosowanie postanowień z rejestru klauzul niedozwolonych, nałożyła na biuro podróży karę 210 012 zł.

Decyzje nie są ostateczne.

O czym jeszcze warto pamiętać, kupując wycieczkę?

- cena nie może się zmienić na 20 dni przed wyjazdem;
- warto dokładnie przeczytać umowę i poprosić o doprecyzowanie ogólnych postanowień. Spokojna okolica, niedaleko plaży, śniadanie kontynentalne, pokój z widokiem – dla organizatora imprezy i dla nas mogą oznaczać coś zupełnie innego;
- trzy gwiazdki w Polsce, nie oznaczają takiego samego standardu hotelu np. w Egipcie, czy Tunezji. Jeżeli umawialiśmy się, że będziemy nocować w hotelu trzygwiazdkowym, a na miejscu okazało się, że jest inaczej – mamy prawo do reklamacji;
- reklamować możemy nie tylko niezgodną z umową kategorię hotelu, ale zgubiony bagaż, opóźniony samolot, dłuższą odległość od plaży i inne nieprawidłowości. Reklamację składamy ją na piśmie u organizatora wyjazdu, żądając zmniejszenia ceny. Pomocna będzie tabela frankfurcka, która procentowo określa możliwości obniżki. Przykładowo, za brak balkonu możemy żądać do 10 proc., za hałas w nocy do 40 proc., a

za brak wyżywienia do 50 proc. niższej ceny. Nie jest to jednak dokument oficjalny, ale jedynie pomocny konsumentowi w oszacowaniu odszkodowania;

- w sytuacji, w której organizator podczas wycieczki nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, powinien zapewnić świadczenie zastępcze (np. zamiast rejsu po Nilu – wycieczkę na safari, ognisko itp). Konsument nie może ponosić dodatkowych kosztów, a w przypadku gdy nowa propozycja jest tańsza, ma prawo żądać zwrotu różnicy. Może także nie zgodzić się na pomysł organizatora. W takiej sytuacji musi on zapewnić konsumentowi powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy;
- jeżeli biuro podróży nie uznaje złożonej reklamacji, poprośmy o pomoc powiatowego rzecznika konsumentów. Szczegółowych informacji udziela także Federacja Konsumentów. Bezpłatne porady udzielane są również przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod numerem telefonu 0 800 800 008.

Powiatowy Rzecznik Konsumenta

Danuta Rola