

Rozbieżności między ofertą biur podróży a faktycznym standardem usług czy zmiana godzin lotów – takie sygnały wpływają do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta. UOKiK przypomina, że w przypadku nieprawidłowości konsument ma prawo złożyć reklamację i domagać się obniżenia ceny. Tylko w tym roku wpłynęło do UOKiK już 140 skarg z zakresu branży turystycznej.

Zakwaterowanie w innym hotelu niż w umowie, brud i zniszczenia w pokojach, brak klimatyzacji, niezrealizowanie programu imprezy, zmiana godziny wylotu – takie problemy zgłaszają do UOKiK konsumenci, którzy skarżą się na wyjazd z biurem podróży. Często okazuje się, że oferta prezentowana w kolorowych folderach czy na stronie internetowej, a nawet postanowienia umowy znacząco odbiegają od rzeczywistości, którą turysta zastaje na miejscu. Bywają także problemy z reklamacjami, np. biura podróży nie udzielają na nie odpowiedzi

Zgodnie z ustawą o imprezach turystycznych zmiana warunków przejazdu jest jedną z głównych właściwości oferowanej usługi. Organizator wyjazdu musi jeszcze przed podpisaniem umowy poinformować podróżnego m.in. o rodzaju i klasie środka transportu, a także o czasie i miejscu wyjazdu oraz postojów. Tych warunków nie może potem zmieniać, chyba że poprawki są nieznaczne i zastrzegł sobie do tego prawo lub też przed rozpoczęciem imprezy turystycznej został zmuszony do wprowadzenia zmian. Zdarza się jednak, że biuro podróży nie jest w stanie w chwili rozpoczęcia sprzedaży wycieczki dokładnie ustalić godziny wylotu i powrotu.

Gdy ustalenie dokładnego czasu wyjazdu z dużym wyprzedzeniem jest niemożliwe, przepisy dopuszczają, aby na wstępnym etapie biuro podróży podawało przybliżone godziny. Nie może jednak tego nadużywać ani wprowadzać konsumentów w błąd. Musi jasno, zrozumiale i widocznie poinformować, że jest to czas przybliżony, a także ustalić go z należytą starannością. Nie może być sytuacji, w których firma podaje niesprawdzone godziny odlotów, żeby skusić klientów dłuższym pobytem. Gdy organizator ustali konkretne godziny, musi jak najszybciej poinformować o nich podróżnych, a przed wyjazdem przekazać im niezbędne bilety czy vouchery.

UOKiK przypominam również jakie opłaty może sobie potrącić biuro podróży, gdy klient np. z powodów osobistych rezygnuje z wycieczki. Zgodnie z obowiązującymi od lipca 2018 r. przepisami ich wysokość może być w umowie powiązana z tym, ile czasu zostało do wyjazdu. Opłaty muszą jednak odzwierciedlać faktycznie poniesione wydatki związane z organizacją i odwołaniem wyjazdu danej osoby, których organizator nie jest już w stanie odzyskać. Firma nie może do nich zaliczać wypłat dla swoich pracowników, bo są to koszty prowadzenia działalności gospodarczej. Na żądanie podróżnego biuro podróży musi uzasadnić wysokość opłat za odstąpienie.

UOKiK monitoruje działania biur podróży i eliminuje nieprawidłowości. Przykładem było postępowanie wyjaśniające w sprawie biur podróży, w którym urząd sprawdzał, jak prezentują one swoje oferty w Internecie. Okazało się, że 12 firm nieprawidłowo informowało np. o kategorii hotelu, całkowitej cenie czy dostępności wycieczki dla osób niepełnosprawnych.

Biura stosowały własne systemy oceny hoteli np. słoneczka, kwadraty czy kolorowe gwiazdki, które nie zawsze odpowiadały faktycznej kategorii hotelu. Nie było przy nich widocznej informacji, co one naprawdę oznaczają i na jakiej podstawie powstała ocena. Mogło to sugerować wyższy standard, tym bardziej że słoneczka czy kwadraty były lepiej wyeksponowane na stronie niż kategoria hotelu według przepisów kraju pobytu. Tymczasem zgodnie z przepisami to o tej ostatniej organizator wyjazdu musi informować podróżnych. Efektem kontroli stron internetowych były wystąpienia do przedsiębiorców. Po

interwencji UOKiK poprawili oni mylące informacje.

Teraz urząd zwraca uwagę biurom podróży na kolejny problem – brak dostępu do niektórych atrakcji. Firmy w katalogach i na stronie internetowej szczegółowo prezentują ofertę hotelu i kurortu, a dopiero w ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych lub w załącznikach do umowy zastrzegają, że część z wymienionych barów, restauracji, basenów czy wypożyczalni sprzętu poza sezonem może być nieczynna. Może to wprowadzać klientów w błąd: skusili się na konkretne atrakcje, a dopiero na miejscu przekonają się, ile z nich działa. Nie podoba nam się też, że biura podróży próbują się w ten sposób uchylać od odpowiedzialności za brak obiecanych w katalogu udogodnień.

*Źródło:* [UOKiK](#)