

Co roku w sezonie wakacyjnym (lub tuż po wakacjach) odwiedzają mnie Klienci rozczarowani wyjazdem wakacyjnym pytając, co teraz. W artykule dowiecie się czego może się domagać turysta od organizatora wyjazdu oraz jak się przygotować do postępowania reklamacyjnego. Znajdziecie również wzór reklamacji.

Dlaczego trzeba dokładnie czytać umowę z biurem podróży?

Phoca PDF

Organizator usług turystycznych musi swoich Klientów szczegółowo poinformować o wszystkich elementach usługi. Taka informacja musi być udzielona na piśmie, przystępna i zrozumiała. Dane zawarte w broszurach, folderach, katalogach czy innych formach ofert są również elementem umowy z klientem, o ile nie sama umowa nie będzie miała innych postanowień. Trzeba zatem zawsze porównać piękne kolorowe katalogi z szarym tekstem umowy, choć ów tekst nie powinien Klienta wprowadzić w błąd.

Co można reklamować w biurze podróży?

Jeśli co innego było w umowie, folderach i katalogach, a co innego zastaliśmy na miejscu, możemy reklamować usługę.

Ustawowe domniemanie odpowiedzialności organizatora.

Ustawodawca, mając na celu ochronę klienta imprezy turystycznej wprowadził ustawowe domniemanie odpowiedzialności organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej. Dzięki temu Klient, który dochodzi swoich roszczeń musi jedynie wykazać, że świadczenia objęte umową nie zostały wykonane albo zostały wykonane niezgodnie z jej treścią oraz, że stanowiło to przyczynę powstania po jego stronie szkody majątkowej lub niemajątkowej.

Co najczęściej reklamowali moi Klienci w biurze podróży?

Zmiana daty wylotu i powrotu.

Z mojej ocenie sama zmiana godziny wylotu i powrotu nie może być podstawą skutecznej reklamacji. Jeżeli jednak zmiana godziny wylotu spowoduje także zmianę daty wylotu i powrotu, będzie to już skuteczna podstawa skierowania roszczeń wobec biura podróży.

Konieczność zmiany hotelu.

Kiedyś bardzo częste były przypadku overbookingu zarówno, jeśli chodzi o przelot do miejsca hotelowego, jak i na miejscu, gdy hotel sprzedał więcej miejsc, niż te którymi dysponuje. Powodowało to zmiany w datach wylotów i powrotów oraz konieczność zmiany przez turystów hotelu. Obecnie takie sytuację zdarzają się coraz rzadziej, ale nadal z takimi problemami Klienci przychodzą do kancelarii adwokackiej.

Standard hotelu nieadekwatny do ofertowego.

Przykłady, z jakimi spotkali się moi Klienci:

- problemy z dostawą prądu i jej efekt w postaci niedziałającej klimatyzacji na wyjeździe wakacyjnym (najczęstsza podstawa reklamacji),
- problemy z dostawą wody (tak niskie ciśnienie wody, że niemożliwa była codzienna

Phoca PDF

toaleta),
- wykupiony pokój lake house (z bezpośrednim wyjściem na basen) a otrzymany w głębi hotelu,
- brak balkonu w pokoju hotelowym,
- brak stałego dostępu do wifi i Internetu oraz niedostępna telewizja,
- prace budowlane na terenie hotelu i związany z tym hałas oraz niedziałająca część infrastruktury,
- niski standard obsługi w hotelu,
- zapach szamba, które wydostawał się ze zbiornika obok hotelu,
- brak dostępu do siłowni, sauny, jacuzzi, fitnessu, kortu tenisowego, co było wskazane w katalogu.
- zdarzyły się również mrówki i inne (gorsze) insekty w pokojach.

Standard posiłków nieadekwatny ofertowego

Przykłady, z jakimi spotkali się moi Klienci:

- monotonne i nieświeże posiłki,
- zbyt mała ilość jedzenia,
- limitowane napoje i owoce,
- brak menu wegetariańskiego,
- ograniczenie godzin wydawania posiłków i napojów,
- bardzo duże kolejki przy wydawaniu posiłków.

Czy biuro podróży odpowiada za działania podwykonawców?

Umowa o usługi turystyczne jest umową specyficzną, w której świadczenie na rzecz Klienta jest realizowane przez różne podmioty:

- Transport – realizuje bezpośrednio linia lotnicza,
- Nocleg – realizuje bezpośrednio hotel,
- Wyżywienie - realizuje bezpośrednio restauracja
- Wycieczki na miejscu – często realizuje miejscowe biuro podróży.

W przypadku szeregu innych umów, jeśli takie usługi powierzane są profesjonalistom, to na nich przerzuca się również odpowiedzialność.

Tak być nie może w przypadku organizatora usługi turystycznej. Za wykonanie wszystkich świadczeń z umowy o organizację usługi turystycznej, odpowiedzialność wobec usługobiorcy ponosi organizator, czyli biuro podróży czy touroperator. Nie może on się zwolnić odpowiedzialność wskazując, że to nie jego wina, bo zawinił hotel. Odpowiedzialność jest bowiem oparta na zasadzie ryzyka.

Czego można się domagać od biura podróży?

Phoca PDF

- Usunięcia niezgodności z umową,
- świadczenia zastępczego,
- odszkodowania,
- zadośćuczynienia za zmarnowany urlop,
- natychmiastowego powrotu do kraju, w przypadku odstąpienia od umowy.

Żądanie realizacji usługi zgodnie z umową.

Jeśli organizator wyjazdu nie wypełnia wszystkich deklaracji z umowy (np. zakwaterował w innym hotelu, nie zorganizował umówionej wycieczki) jeszcze w trakcie trwania wyjazdu możemy wezwać go do realizacji umowy.

Żądanie od biura podróży świadczenia zastępczego.

Zdąża się, że organizator nie ma możliwości realizacji usług określonych w umowie. Powinien zaproponować zatem usługę alternatywną np. inny hotel o takim samym standardzie, inną wycieczkę o podobnej atrakcyjności. Jakość usługi zastępczej nie powinna być niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej. Jeśli jednak tak się zdarzy, od organizatora turyści mogą domagać obniżenia ceny wycieczki.

Ważne: Klient nie musi godzić się na świadczenie zamienne.

Obniżenie ceny za wyjazd wakacyjny. Tabela frankfurcka – czyli ile o ile można obniżyć cenę?

Nieotrzymanie zagwarantowanych w umowie świadczeń albo otrzymanie świadczeń o niższym standardzie (jakości) stanowi uszczerbek polegający na tym, że zapłacona cena nie stanowi ekwiwalentu wartości uzyskanej usługi.

Przy ustaleniu żądań posługuję się zazwyczaj tzw. kartą lub tabelą frankfurcką. Jej celem było uschematyzowanie i ujednolicenie orzecznictwa sądowego dotyczącego najczęściej wysuwanych roszczeń o obniżenie ceny wycieczki. Tabela ta bardzo uławia obliczanie wysokości roszczenia poprzez wskazanie, w jakim procencie cena wycieczki powinna zostać obniżona w związku z niezapewnieniem poszczególnych świadczeń objętych umową.

Przykładowo:

- brak własnej łazienki/WC – 15-25%
- różnica w odległości od plaży 5-15%
- robaki 10-50%
- brak klimatyzacji 10-20% (w zależności od pogody)
- hałas w dzień 5-25%, zaś w nocy 10-40%,
- monotonny jadłospis 5%
- zepsute posiłki 20-30%

Phoca PDF

- brak lub zabrudzone baseny 10-20%
- brak sauny (a być powinna) 5%
- brak opieki nad dziećmi 5-10%
- przykre zapachy 5-15%
- brak plaży dla naturystów (gdy miała być) 10-20%
- brak windy 5-10% (w zależności od piętra)

Tabela Frankfurcka zawiera prawie wszystkie problemy, z jakimi spotykali się moi Klienci.

Odszkodowanie za dodatkowe wydatki poniesione podczas urlopu.

Bywa tak, że w związku z niewykonaniem umowy przez biuro podróży turysta musi ponieść dodatkowe wydatki np.

- zakup wyżywienia (jeśli organizator nie zapewni wyżywienia),
- zakup odzieży (w razie zagubienia bagażu),
- pokrycie kosztów transportu (w razie przekwaterowania go do innego obiektu),
- dopłata za późniejsze wykwaterowanie (np. w razie zmiany godzin wylotu na godziny nocne).

Można się domagać zwrotu poniesionych kosztów.

Zadośćuczynienie za zmarnowany urlop

Kupujemy w pełni zorganizowaną wycieczkę, by uniknąć wszystkich stresogennych przeżyć i mieć spokojny, przyjemny niczym niezakłócony odpoczynek. Jeśli pojawi się stres związany z niewłaściwym wykonywaniem usługi, turysta może oczekiwać od organizatora wyjazdu zadośćuczynienia za naruszenie jego prawa do tego niezakłóconego wypoczynku. Pieniądze mają tu wynagrodzić brak komfortu psychicznego, ograniczenie odpoczynku i regeneracji sił.

Reklamacja do biura podróży – WZÓR reklamacji.

Ile mam czasu na zgłoszenie reklamacji do biura podróży?

Na złożenie reklamacji w biurze podróży turysta ma 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Turysta ma jednak **obowiązek niezwłocznego zawiadomienia o wadliwej usłudze** tak, by jej organizator miał szansę na doprowadzenie wykonania usługi do stanu zgodnego z umową

Komu składamy reklamacje?

Organizatorowi wyjazdu – czyli do biura podróży czy touroperatora. Nie pomylmy go jednak z agentem turystycznym, z którym najczęściej fizycznie zawieramy umowę. Działa on jednak na rzecz organizatora. Dane organizatora znajdziemy w umowie.

Phoca PDF

Wskazówka – organizator musi być wpisany do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych link do wyszukiwarki tutaj: https://ewidencja.ufg.pl/ewidencja/obywatel/ksiegi

Miejsce i sposób składania reklamacji znajdziemy w ogólnych warunkach uczestnictwa w wyjeździe, które powinniśmy otrzymać przy zawieraniu umowy.

Jak napisać reklamację za nieudane wakacje?

Podajemy swoje dane, dane umowy, datę i miejsca wycieczki, precyzujemy żądania (czego oczekujemy) i uzasadnienie zgłoszonych roszczeń.

Pamiętajmy, żeby mieć potwierdzenie nadania reklamacji oraz kopie tejże reklamacji.

Wzór reklamacji do biura podróży.

W jakim terminie organizator wyjazdu musi rozpatrzyć zgłoszoną reklamację?

Jeszcze kilka lat temu obowiązywały przepisy, zgodnie z którymi, jeśli organizator turystyki nie ustosunkował się na piśmie do reklamacji, w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, to oznaczało, że uznał reklamację za w pełni uzasadnioną. Niestety te przepisy zostały uchylone. Organizatorzy muszą oczywiście okreslić sposób rozpoznawania reklamacji. Jeśli jednak nie zastosują się do swojego regulaminu, to niestety nie można ocenić reklamacji jako "automatycznie" uznanej.

adw. Marta Rozwadowska - Kucka

Potrzebujesz więcej informacji skontaktuj się z **Kancelarią.**

Możesz także skorzystać z **Pomocy prawnej online.**

Jeśli to, co napisałam było dla Ciebie pomocne polub moją stronę na Fb lub udostępnij artykuł.

Dzięki temu będę wiedziała, jakie teksty są przydatne dla czytelników. Jeśli coś jest niejasne, napisz maila marta@rozwadowska-kucka.pl

Phoca PDF