



KUPUJESZ WYCIECZKĘ - PAMIĘTAJ!

Wahania kursów walut mogą być zmartwieniem nie tylko dla osób spłacających kredyty hipoteczne. Również wakacyjny wyjazd za granicę może okazać się droższy niż planowaliśmy. UOKiK przypomina o prawach konsumentów korzystających z usług biur podróży

[Warszawa, 8 kwietnia 2009 r.] W czerwcu ub. roku Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przedstawił wyniki kontroli wzorców umownych stosowanych przez organizatorów turystyki. Spośród skontrolowanych 137 przedsiębiorców aż u 96,4 proc. stwierdzono nieprawidłowości. Zarzuty Urzędu dotyczyły głównie stosowania postanowień naruszających ustawę o usługach turystycznych oraz tożsamyh ze znajdującymi się w [Rejestrze klauzul niedozwolonych](#). UOKiK kwestionował m.in. postanowienia dotyczące ograniczania odpowiedzialności biur za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy oraz przyznawania sobie przez organizatora turystyki prawa do jednostronnej zmiany umowy – zwłaszcza ceny – bez uzasadnionej przyczyny. Do dzisiaj **UOKiK zakończył 117 postępowań, nałożył na przedsiębiorców kary w łącznej wysokości ponad 480 tys. zł.**

Już od kilku miesięcy konsumentów kuszą oferty wakacyjnego wypoczynku w 2009 roku. Dwa tygodnie na słonecznej plaży w Bułgarii, Grecji czy Hiszpanii to dla wielu osób wymarzony sposób spędzenia urlopu. Zanim jednak zdecydujemy się na konkretną propozycję ustalmy wszystkie szczegóły wyjazdu oraz zapoznajmy się z treścią umowy i regulaminem przed ich podpisaniem. Szczególnie zwróćmy uwagę na warunki dotyczące zmiany ceny wycieczki. Dla kupujących kilka miesięcy wcześniej usługę turystyczną zmartwieniem mogą okazać się wahania kursów walut.

Pamiętajmy, że zgodnie z ustawą o usługach turystycznych **koszt imprezy, po podpisaniu przez nas umowy, nie może ulec zmianie. Wyjątek** stanowi jedynie sytuacja, kiedy umowa wyraźnie to przewiduje i to w ściśle określonych przypadkach: **wzrost kursów walut, kosztów transportu oraz podatków, opłat urzędowych, lotniskowych czy przeladunkowych w portach morskich**. UOKiK przypomina, że każda zmiana ceny wycieczki w związku z wymienionymi wyjątkowymi sytuacjami powinna być **zawsze udokumentowana** przez organizatora turystyki. Niedopuszczalne są sytuacje, w których dopłaty wyznaczane są arbitralnie bez konkretnych, adekwatnych do sytuacji wyliczeń. Warto pamiętać, że w przypadku gdy nie zgadzamy się na dopłatę zaproponowaną nam przez organizatora **mamy prawo do odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów**. Ponadto w sytuacji dokonanej już zapłaty za wycieczkę – biuro podróży jest zobowiązane zwrócić klientowi całą kwotę.

Urząd przypomina, o czym warto pamiętać wybierając ofertę wakacyjnego wyjazdu:

- **dokąd i za ile:** upewnijmy się, że cena nam podana obejmuje wszystkie opłaty i koszty, w tym np. ubezpieczenie NW czy przejazd z lotniska do hotelu, oraz uwzględnia nasze preferencje, jak



choćby dopłatę za pokój z widokiem na morze. Warto wyjaśnić również co oznaczają sformułowania: blisko morza (czy oznacza to, że mamy do niego 50, 100 czy 500 metrów?), hotel czterogwiazdkowy – standard tej samej kategorii obiektów np. w Egipcie i Polsce może się różnić;

- **rodzaj oferty:** pamiętajmy, bez względu na nazwę oferty – first minute czy last minute – przysługuje nam pełny zakres ochrony przewidziany przepisami, np. w przypadku zmiany ceny;
- **wahania walutowe:** kupując wiele tygodni przed wyjazdem wycieczkę warto zwrócić uwagę w jakiej walucie i po jakim kursie organizator przelicza cenę wyjazdu w dniu, w którym podpisujemy umowę. Informacja ta jest ważna szczególnie, gdy kursy walut podlegają dużym wahaniom. Jeśli w dniu podpisania umowy przedsiębiorca stosuje kursy obowiązujące kilka miesięcy wcześniej – znacznie korzystniejsze dla klienta od obecnych, to istnieje duże ryzyko, że cena wycieczki ulegnie zmianie. Nie może się to jednak stać później niż na 21 dni przed wyjazdem, a przedsiębiorca musi udokumentować, że na podwyższenie ceny miały wpływ ściśle określone przypadki – po tym terminie cena wycieczki nie może ulec zmianie;
- **ubezpieczenie na wypadek zmiany ceny:** przedsiębiorcy coraz częściej oferują możliwość wykupienia ubezpieczenia, które pokrywa koszty ewentualnego podwyższenia ceny wyjazdu. Przed jego wybraniem należy jednak uważnie zapoznać się z umową, żebyśmy wiedzieli czy polisa obejmuje każdą sytuację podwyższenia kosztów;
- **zmiana warunków umowy:** organizatorzy turystyki często przyznają sobie prawo do zmiany programu imprezy oraz jej warunków, w tym kategorii hotelu i jego rodzaju, położenia itp. w stosunku do informacji zawartych w katalogu lub umowie, bez przyznania turystyce możliwości bezkosztowego odstąpienia od kontraktu. Zgodnie z ustawą o usługach turystycznych, w przypadku, gdy przedsiębiorca jest zmuszony zmienić istotne warunki kontraktu – przykładowo kategorię hotelu – powinien niezwłocznie powiadomić o tym klienta. W takiej sytuacji konsument ma prawo do odstąpienia od umowy i natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń, bez obowiązku zapłaty kary umownej.

Jednocześnie UOKiK przypomina, że w razie pojawienia się problemów prawnych w związku z zawarciem umowy z organizatorem usług turystycznych, jej obsługą lub wypowiedzeniem konsumenty mogą liczyć na pomoc miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów czy organizacji pozarządowych – Federacji Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich. Bezpłatne porady udzielane są również pod numerem telefonu 0 800 800 008.

Dodatkowe informacje:

Małgorzata Cieloch, Rzecznik prasowy UOKiK
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa



Tel. (22) 827 28 92, 55 60 106, 55 60 430

Fax (22) 826 11 86

E-mail mcieloch@uokik.gov.pl