

Konsument na wakacjach

Raport TNS Polska dla
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów



Spis treści

1

Charakterystyka badania

03

2

Podsumowanie

05

3

Wyniki badania

08

1

Charakterystyka badania



Charakterystyka badania

Celem badania zrealizowanego przez TNS Polska na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów było zbadanie poziomu wiedzy Polaków na temat tego kiedy można zgłosić reklamację nieudanego wyjazdu, co to jest Rejestr klauzul niedozwolonych

Badanie zrealizowano:

- W dniach od 14 do 17 czerwca 2012 roku;
- Techniką wywiadu bezpośredniego wspomaganego komputerowo (CAPI);
- Na reprezentatywnej, losowo wybranej próbie 1000 Polaków w wieku 15 i więcej lat;
- Maksymalny błąd oszacowania dla całej próby wynosi +/- 3,1%.

2

Podsumowanie



Podsumowanie

- Zgodnie z obowiązującym prawem można zgłosić reklamację nieudanej wycieczki kupionej w ofercie z obniżoną ceną tzw. first minute lub last minute. Takiej odpowiedzi udzieliła połowa Polaków (51%). Jedna piąta była odmiennego zdania (19%), natomiast bilks jedna trzecia (30%) ankietowanych nie potrafiła wypowiedzieć się na ten temat.
- Blisko połowa respondentów (46%) miała trudności z określeniem w jakim terminie uczestnik imprezy turystycznej może zgłosić reklamację nieudanego wyjazdu. Tylko 7% ankietowanych, wie ile wynosi ten termin. Najwięcej badanych odpowiadało, że 14 dni (28%), a jedna piąta (19%), że należy to zrobić niezwłocznie po zakończeniu wycieczki.
- Większość Polaków (57%) nigdy przed wyborem biura podróży nie czyta umów, ani nie sprawdza czy wszystkie zawarte w niej warunki są zgodne z prawem. Blisko jedna trzecia (29%), odpowiedziała, że robi to zawsze, a 14% tylko przy zakupie niektórych wycieczek.

Podsumowanie

- 57% respondentów nie wiedziało co to jest Rejestr Klauzul Niedozwolonych. Tylko jedna czwarta badanych (25%) może pochwalić się taką wiedzą. Co dziesiąty ankietowany uważał, że jest to rejestr biur podróży, których działalność jest niedozwolona, a nieco mniej 8% sądziło, że jest to rejestr niedozwolonych zachowań turysty, za które biuro podróży nie zwróci rekompensaty.
- Dwie piąte Polaków (41%) nie wiedziało gdzie można sprawdzić czy biuro podróży działa legalnie. Prawidłowej odpowiedzi udzieliło tylko 17% badanych. Jedna trzecia (33%) wskazała, że takie informacje można sprawdzić w Polskiej Organizacji Turystycznej, jedna czwarta (19%), że w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a 5% badanych uważało, że informacje te można sprawdzić w Inspekcji Handlowej.

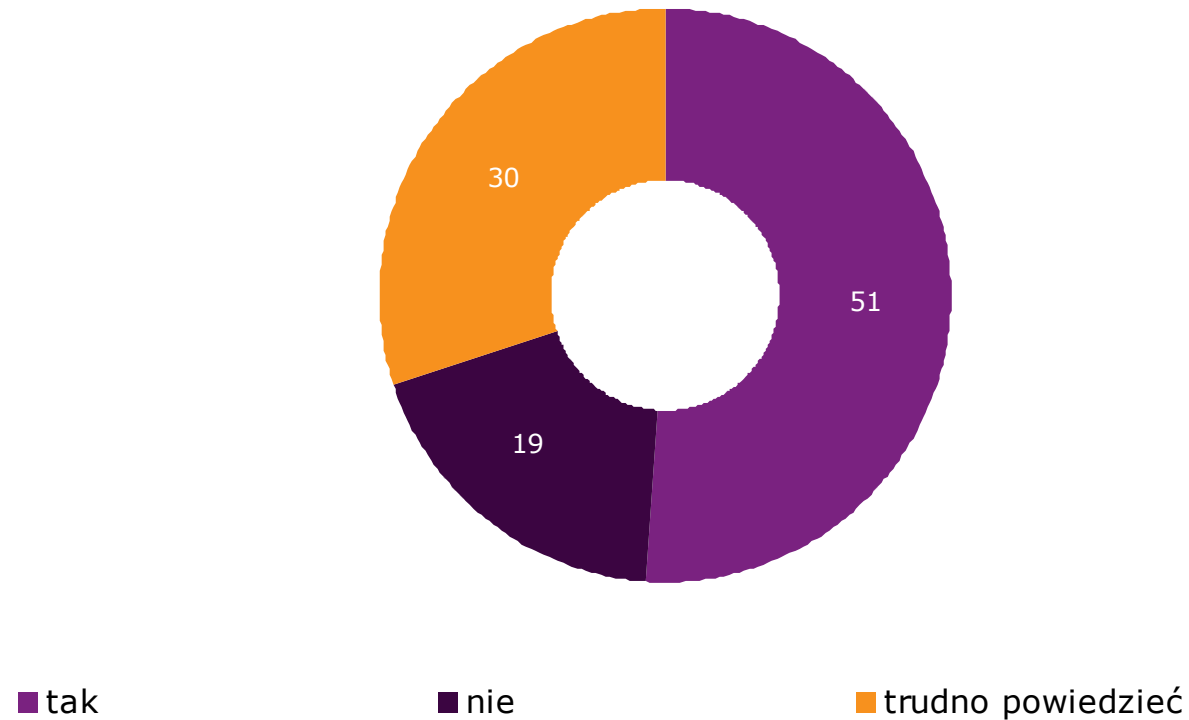
3

Wyniki badania



Czy według Pana(i) można zgłosić reklamację nieudanej wycieczki kupionej w ofercie z obniżoną ceną tzw. first minute lub last minute?

Dane w procentach [%]



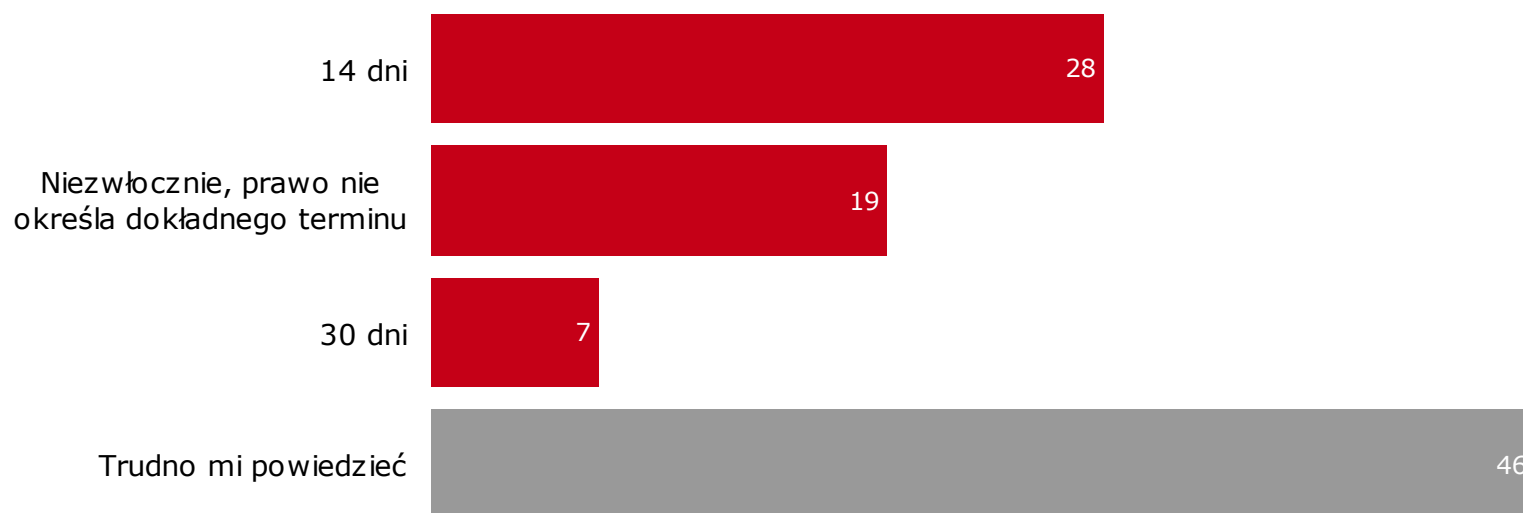
Zgłaszanie reklamacji nieudanej wycieczki kupionej w ofercie z obniżoną ceną

Zgodnie z obowiązującym prawem można zgłosić reklamację nieudanej wycieczki kupionej w ofercie z obniżoną ceną tzw. first minute lub last minute. Takiej odpowiedzi udzieliła połowa Polaków (51%). Jedna piąta jest odmiennego zdania (19%), natomiast blisko jedna trzecie (30%) ankietowanych nie potrafi wypowiedzieć się na ten temat.

- Prawidłowej odpowiedzi na to pytanie częściej udzielają osoby młode w wieku 20-29 lat (62%) oraz 30-39 lat (61%), a także badani z wyższym wykształceniem (71%) oraz mieszkańcy największych miast (63%).
- Trudniej jest odpowiedzieć na to pytanie ludziom starszym w wieku 60 i więcej lat (49%), osobą nie pracującym zawodowo (37%) oraz mieszkańcom wsi (35%)

Jak Pan (i) myśli, w jakim terminie od zakończenia imprezy turystycznej, można zgłosić reklamację nieudanego wyjazdu?

Dane w procentach [%]



Termin zgłaszania reklamacji nieudanego wyjazdu

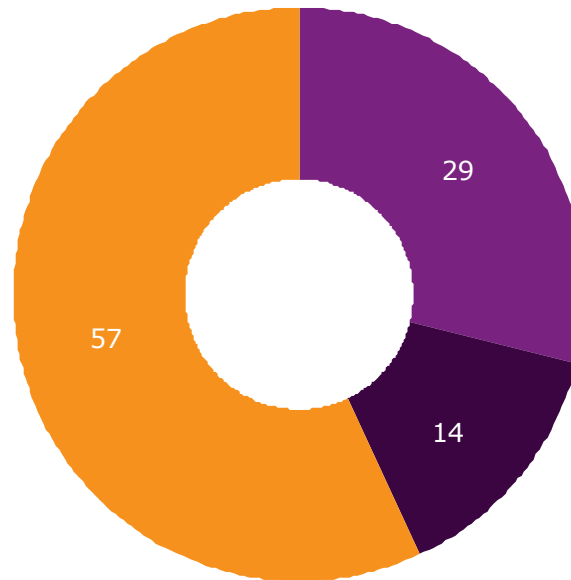
Polskie prawo określa termin w jakim uczestnik imprezy turystycznej może zgłosić reklamację nieudanego wyjazdu, ten termin wynosi - 30 dni od zakończenia imprezy turystycznej. Takiej odpowiedzi udzieliło tylko 7% ankietowanych. Najwięcej badanych

odpowiadało, że 14 dni (28%), a jedna piąta (19%), że należy to zrobić niezwłocznie po zakończeniu wycieczki. Natomiast blisko połowa respondentów (46%) miała trudności z udzieleniem prawidłowej odpowiedzi na to pytanie.

- Częściej od pozostałych badanych, prawidłowej odpowiedzi udzielali absolwenci wyższych uczelni (10%), osoby pracujące zawodowo (10%) oraz mieszkańcy miast powyżej 500 tys. ludności (13%)
- Starsze osoby, w wieku 60 i więcej lat (61%), badani z podstawowym wykształceniem (55%), osoby nie pracujące zawodowo (50%) oraz mieszkańcy wsi (53%) – częściej od pozostałych mieli trudności z odpowiedzią na to pytanie.

Czy przed wyborem biura podróży czyta Pan (i) umowę i sprawdza czy wszystkie warunki są zgodne z prawem?

Dane w procentach [%]



- tak zawsze
- tak, ale tylko przy zakupie niektórych wycieczek (np. zagranicznych)
- nie, nigdy

Wybór biura podróży

Większość Polaków (57%) nigdy przed wyborem biura podróży nie czyta umów, ani nie sprawdza czy wszystkie przedstawione warunki są zgodne z prawem. Blisko jedna trzecia (29%), twierdzi, że robi to zawsze, a 14% tylko przy zakupie niektórych wycieczek.

- Jeśli chodzi o grupy społeczno-zawodowe to przed wyborem biura podróży zawsze sprawdzają umowę, przede wszystkim osoby młode, w wieku 20-29 lat (40%) i dobrze wykształcone (40%).
- Natomiast częściej od innych do grupy tych, którzy nigdy nie czytają umów należą osoby najstarsze, w wieku 60 i więcej lat, z podstawowym wykształceniem (po 74%) oraz mieszkańcy wsi (66%), a także osoby nie pracujące zawodowo (64%). Prawdopodobnie osoby z tych grup nie korzystają z usług biur podróży.

Co to jest według Pana (i) Rejestr klauzul niedozwolonych?

Dane w procentach [%]



Rejestr klauzul niedozwolonych

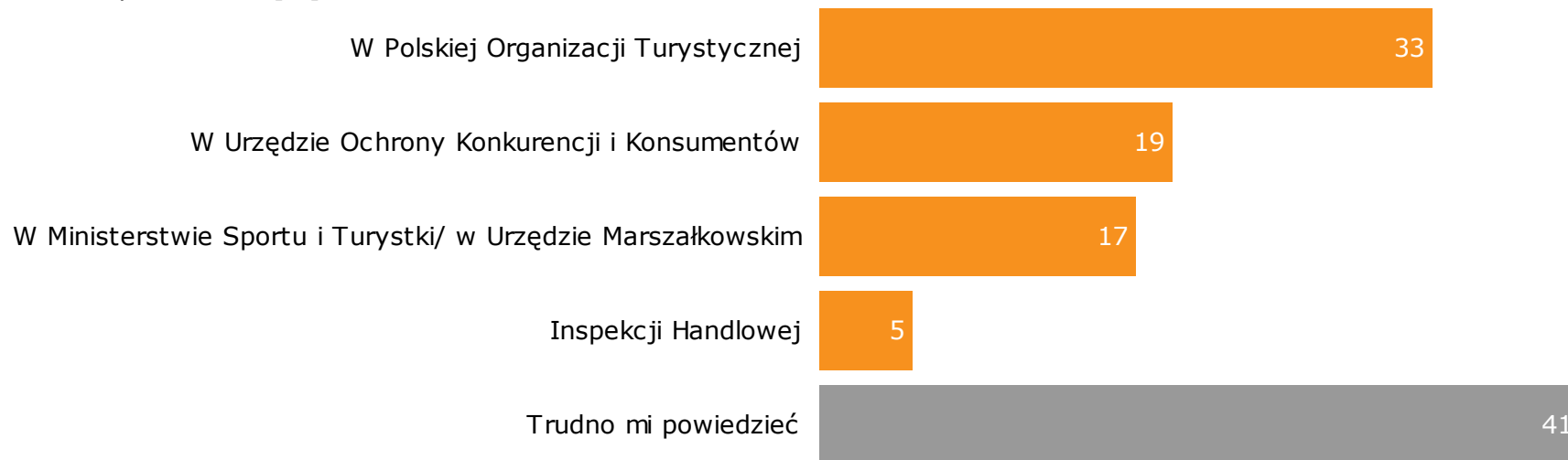
Rejestr Klauzul Niedozwolonych jest to spis prowadzony przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zawierający zwroty i sformułowania naruszające interesy klienta, które nie powinny znaleźć się w umowie.

Większość Polaków, miała trudności z odpowiedzią na to pytanie, 57% respondentów udzieliło odpowiedzi „trudno powiedzieć”. Tylko jedna czwarta badanych (25%) podała prawidłową odpowiedź. Co dziesiąty badany uważa, że jest to rejestr biur podróży, których działalność jest niedozwolona, a nieco mniej 8% uważa, że jest to rejestr niedozwolonych zachowań turysty, za które biuro podróży nie zwróci rekompensaty.

- Częściej od ogółu prawidłowej odpowiedzi udzielały osoby w wieku 30-49 lat(34%), z wyższym wykształceniem (45%), a także mieszkańcy największych miast (39%).
- Trudności z odpowiedzią na to pytanie miały przede wszystkim osoby w wieku 60 i więcej lat (77%), nie pracujące zawodowo (66%) oraz mieszkańcy wsi (65%).

Gdzie według Pana (i) można sprawdzić czy biuro podróży działa legalnie?

Dane w procentach [%]



Gdzie można sprawdzić czy biuro podróży działa legalnie

Zgodnie z polskim prawem czy dane biuro podróży działa legalnie można sprawdzić w dwóch miejscach, w Ministerstwie Sportu i Turystyki oraz Urzędzie Marszałkowskim.

Dwie piąte Polaków (41%) nie wiedziało gdzie można sprawdzić czy biuro podróży działa legalnie. Prawidłowej odpowiedzi udzieliło tylko 17% badanych. Jedna trzecia (33%) wskazała, że takie informacje można sprawdzić w Polskiej Organizacji Turystycznej, jedna czwarta (19%), że w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a 5% badanych uważało, że informacje te można sprawdzić w Inspekcji Handlowej.

- O tym, gdzie można sprawdzić czy biuro podróży działa legalnie częściej od pozostałych wiedzą osoby z wyższym wykształceniem (28%), w wieku 40-49 lat (23%) mieszkańcy miast powyżej 500 tys. ludności (24%)
- Podobnie jak w poprzednich pytaniach, najmniej poinformowaną grupą są osoby najstarsze (54%), z podstawowym wykształceniem (59%), mieszkańcy wsi (49%) oraz badani nie pracujący zawodowo (47%).