

# Konsument na wakacjach

Raport Instytutu Badawczego IPC  
dla Urzędu Ochrony Konkurencji  
i Konsumentów



# Spis treści

---

## 1

Metodologia badania

---

## 2

Podsumowanie

---

## 3

Szczegółowe analizy

---

## 4

Porównanie tegorocznych wyników z  
2013

---

1

# Metodologia badania

# Metodologia badania

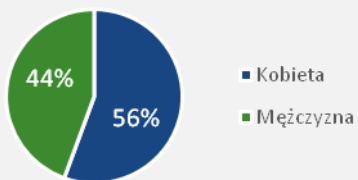
## Próba



Badaniem zostało objętych 1075 Polaków, którzy ukończyli 15 rok życia. Próba jest reprezentatywna na poziomie województw oraz pod względem płci osób badanych.

Wśród badanych było 55,6% kobiet i 44,4% mężczyzn, co odzwierciedla dysproporcję w populacji ogólnej.

Płeć



## Technika



Wspomagany telefonicznie wywiad komputerowy CATI.

## Czas realizacji



5 – 12 maja 2014 r.

2

Podsumowanie

## Podsumowanie

1

Turyści wybierając się na wakacje z biurem podróży obawiają się przede wszystkim upadłości biura i problemów z realizacją wakacyjnych planów (34,9%). Obawy wzbudza również jakość warunków na miejscu w stosunku do oferty prezentowanej w folderze (20,9%). W dalszej kolejności pojawiają się dopiero obawy związane z złą obsługą na miejscu (7,3%), czy podwyższeniem ceny wycieczki przed wyjazdem (5,0%).

2

Blisko dwie trzecie badanych deklaruje, że przed wyborem biura podróży czyta umowę i sprawdza czy warunki w niej zawarte są zgodne z prawem (64,0%). Osoby, które tego nie robią stanowią mniejszość (32,0%). W porównaniu do 2013 roku odsetek osób, które zapoznają się z treścią umowy wzrósł o blisko 19 pkt. procentowych.

3

Tylko 26,4% turystów wie, że *Rejestr klauzul niedozwolonych* to katalog postanowień, które nie powinny znaleźć się w umowie, którą podpisujemy. Blisko dwie trzecie respondentów wprost przyznało, że nie wie czym jest taki rejestr (64,9%), a pozostałe osoby błędnie uznały, że jest to rejestr biur podróży, których działalność jest zakazana (5,5%) lub też, że jest to rejestr niedozwolonych zachowań turysty.

4

Większość badanych wie, że ma możliwość zgłoszenia reklamacji nieudanej wycieczki kupionej także w ofercie first minute lub last minute (52,7%). Tylko co 10 osoba błędnie uznała, że takiej możliwości nie ma (10,9%). Wprost do braku wiedzy przyznało się 36,4% badanych. W porównaniu do 2013 roku coraz więcej turystów ma wiedzę na temat możliwości reklamacji nieudanej wycieczki kupionej w ofercie first, last minut. W 2013 roku tylko 24,8% konsumentów wiedziało, że ma taką możliwość.

5

Tylko co 8 konsument (12 proc.) wie, że na reklamację nieudanej wycieczki ma 30 dni, od zakończenia imprezy turystycznej. Ponad jedna czwarta (26,2 proc.) błędnie zakłada, że przysługuje im tylko 14 dni, a 11,6 proc. uważa, że reklamację trzeba złożyć bezzwłocznie, a prawo nie określa dokładnie terminu. Poza tym, aż połowa respondentów (50,1proc.) przyznaje się do niewiedzy w tym zakresie.

3

Szczegółowe wyniki

# Obawy konsumenta

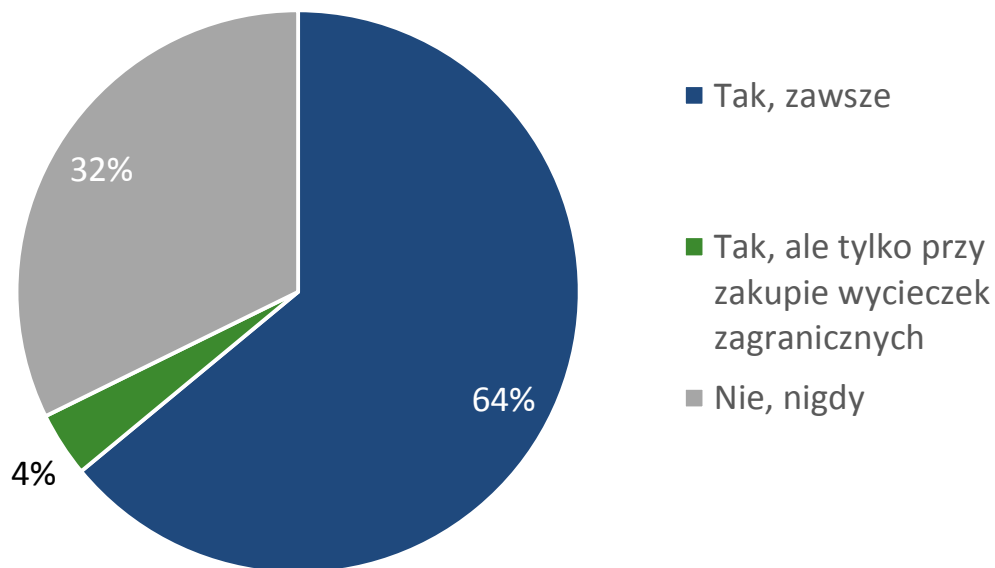
## Jakie odczuwasz obawy wybierając się na wakacje z biurem podróży?



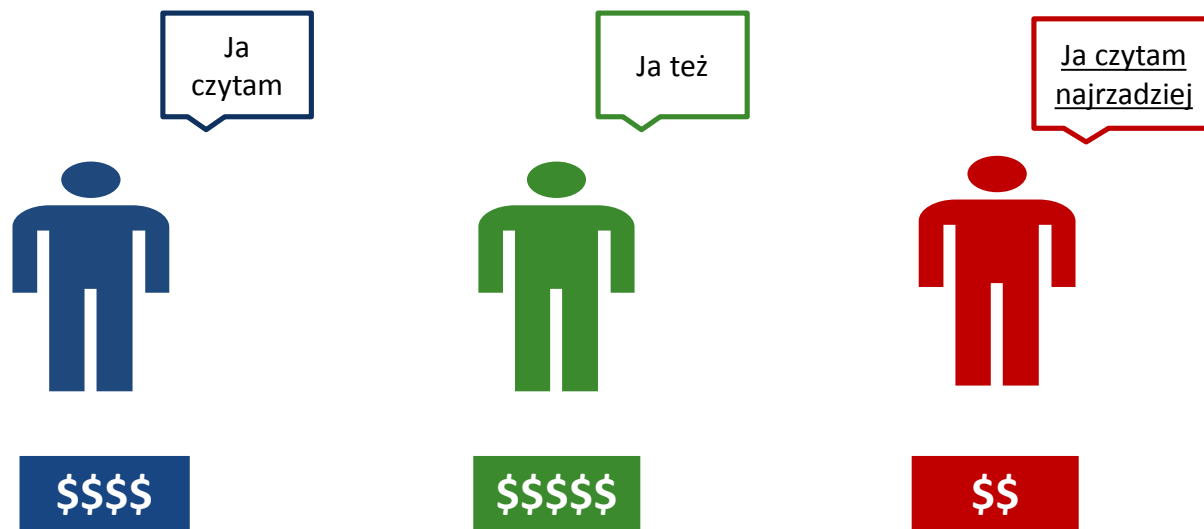


## Umowa

**Czy przed wyborem biura podróży czytasz umowę i sprawdzasz czy wszystkie warunki są zgodne z prawem?**



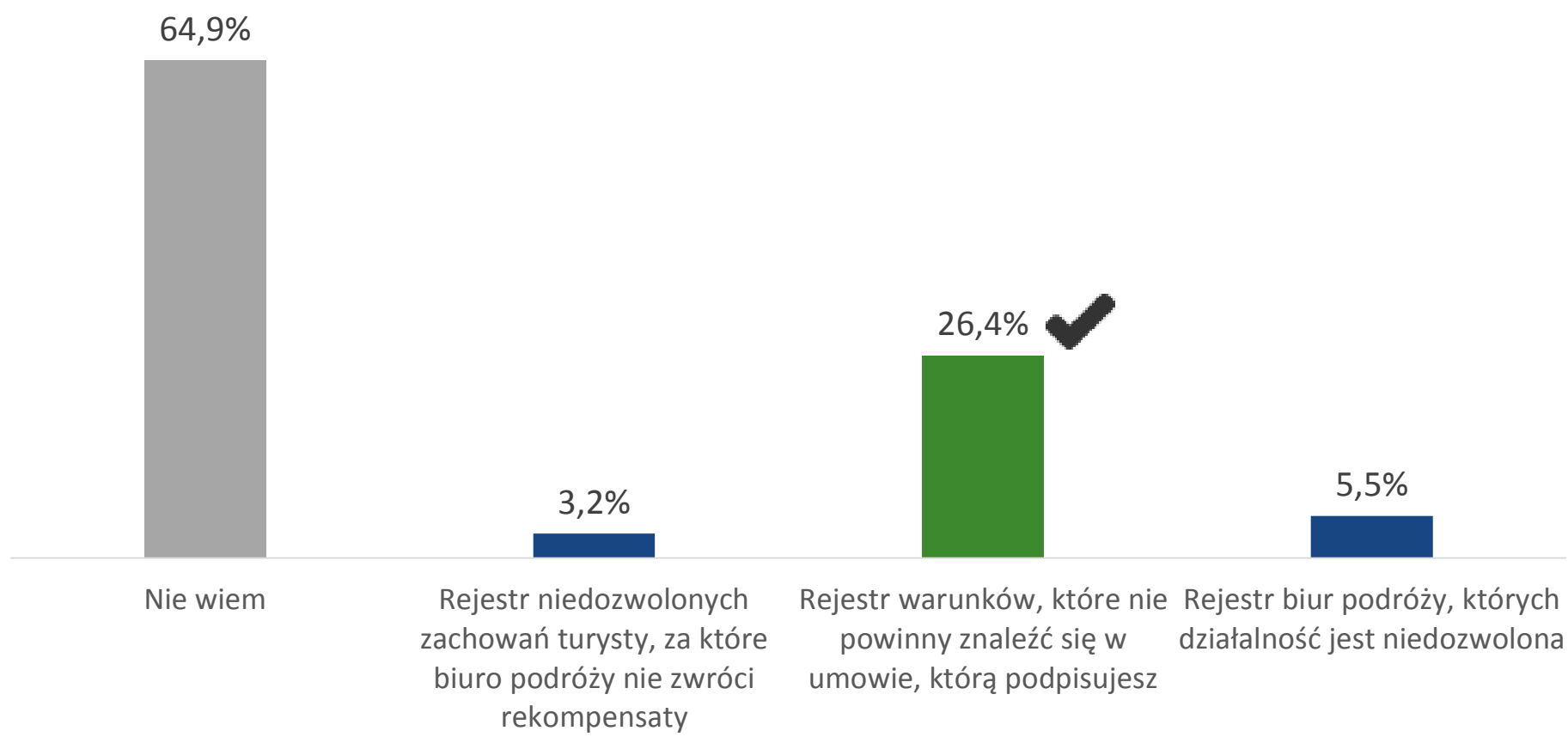
## Odpowiedź konsumentów na pytanie czy czytają umowę turystyczną z uwzględnieniem dochodów



Umowy czytają przede wszystkim osoby mające dobrą (71,9 proc.) i bardzo dobrą (65,5 proc.) sytuację materialną –mogące sobie pozwolić na ekstra wydatki poza zaspakajaniem bieżących potrzeb.

# Rejestr klauzul niedozwolonych

## Co to jest *Rejestr klauzul niedozwolonych*?



## Reklamacja

Czy konsument ma możliwość zgłoszenia reklamacji nieudanej wycieczki kupionej w ofercie first minute lub last minute?



**52,7% - Tak, ma taką możliwość**



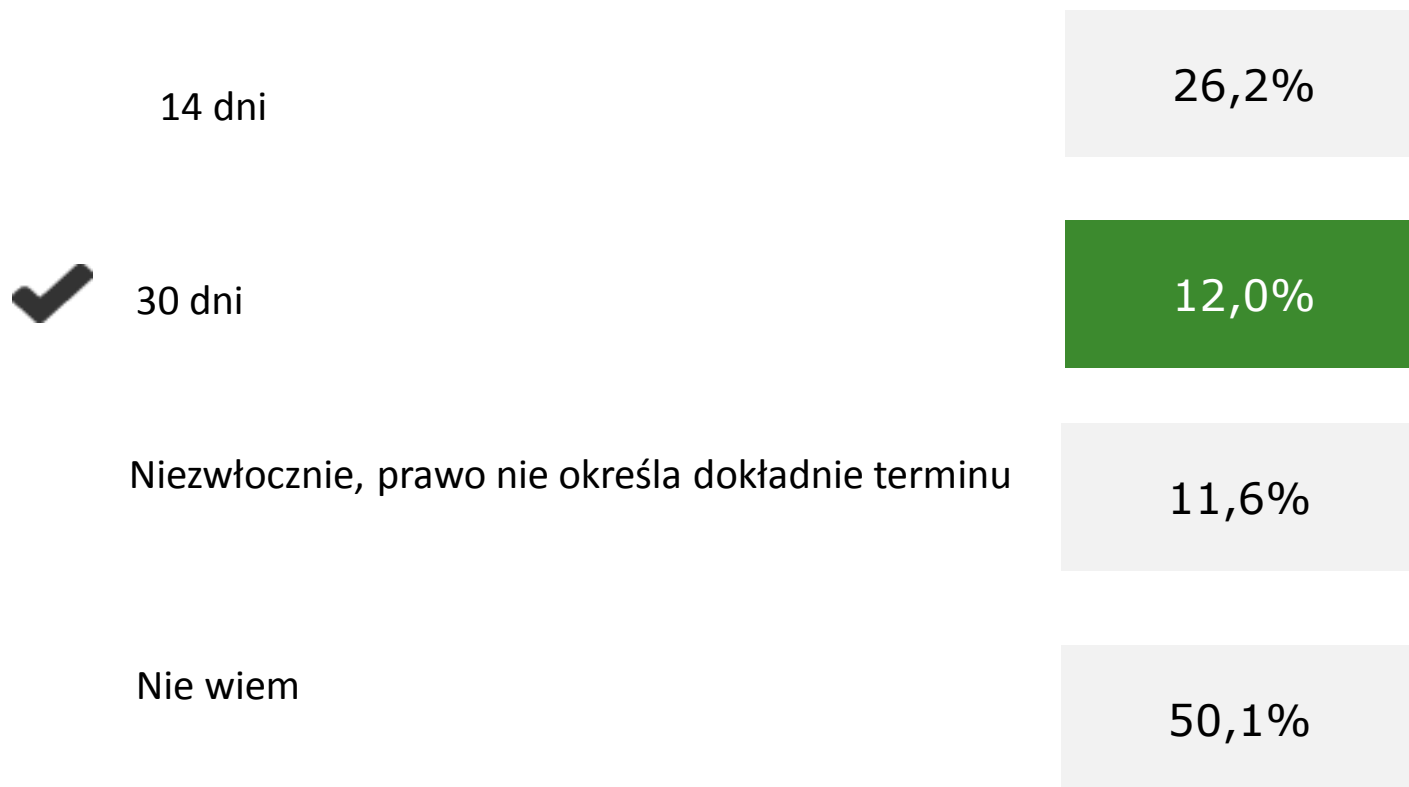
10,9% - Nie, nie ma takiej możliwości



36,4% - Nie wiem, trudno powiedzieć

## Termin zgłaszania reklamacji

Ile czasu, od zakończenia imprezy turystycznej maS na reklamację nieudanego wyjazdu?



4

Porównanie  
tegorocznych wyników z 2013

# Obawy konsumenta porównanie wyników

Jakie odczuwasz obawy wybierając się na wakacje z biurem podróży?

|                                                                     |                                                                                      |                     |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| nie wyjeżdżam na wakacje z biurem podróży                           |   | spadek o 8,5 pkt. % |
| upadłości biura podróży i problemów z realizacją wakacyjnych planów |   | wzrost o 0,6 pkt. % |
| różnicy w jakości warunków na miejscu w stosunku do folderu         |   | wzrost o 1,4 pkt. % |
| podwyższenia ceny wycieczki przed wyjazdem                          |   | spadek o 5,2 pkt. % |
| złej obsługi na miejscu                                             |   | spadek o 0,7 pkt. % |
| problemów z reklamacją niewykonanej umowy turystycznej              |  | spadek o 2,9 pkt. % |

# Umowa

Czy przed wyborem biura podróży czytaś umowę i sprawdzaś czy wszystkie warunki są zgodne z prawem?

|                                                       | 2013  | 2014  |   |
|-------------------------------------------------------|-------|-------|---|
| ✓ Tak, zawsze                                         | 46,1% | 64,0% | ↑ |
| ✗ Tak, ale tylko przy zakupie wycieczek zagranicznych | 3,1%  | 4,0%  | ↑ |
| ✗ Nie, nigdy                                          | 50,8% | 32,0% | ↓ |



# Rejestr klauzul niedozwolonych

Co to jest *Rejestr klauzul niedozwolonych*?



Rejestr warunków, które nie powinny znaleźć się w umowie, która podpisujesz



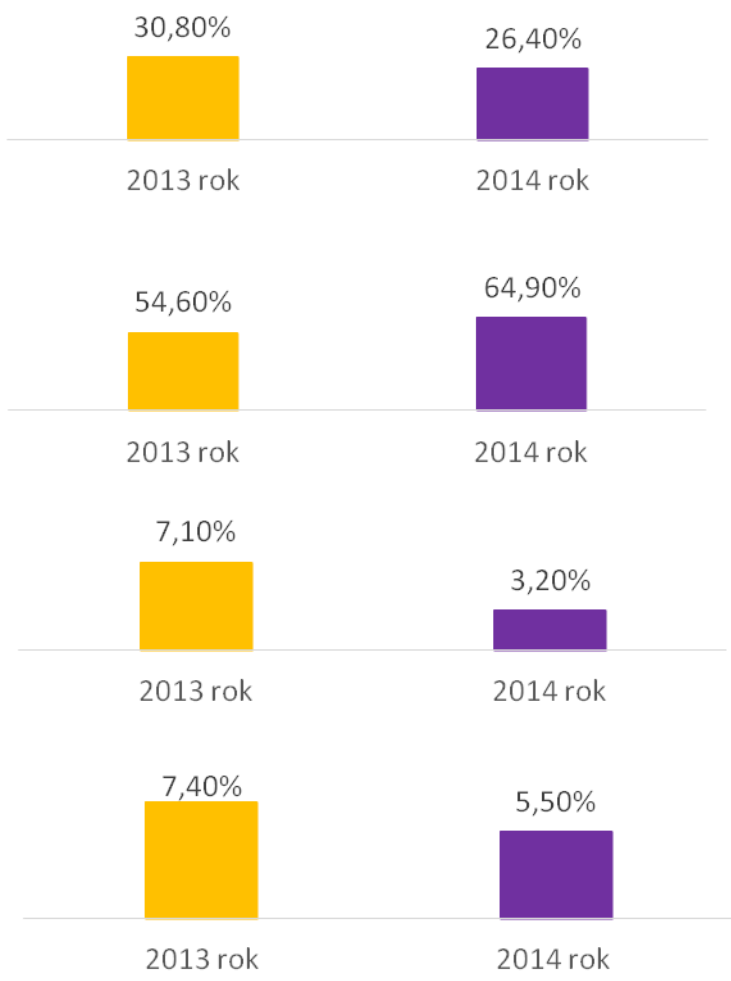
Nie wiem



Rejestr niedozwolonych zachowań turysty, za które biuro podróży nie zwróci rekompensaty



Rejestr biur podróży, których działalność jest niedozwolona



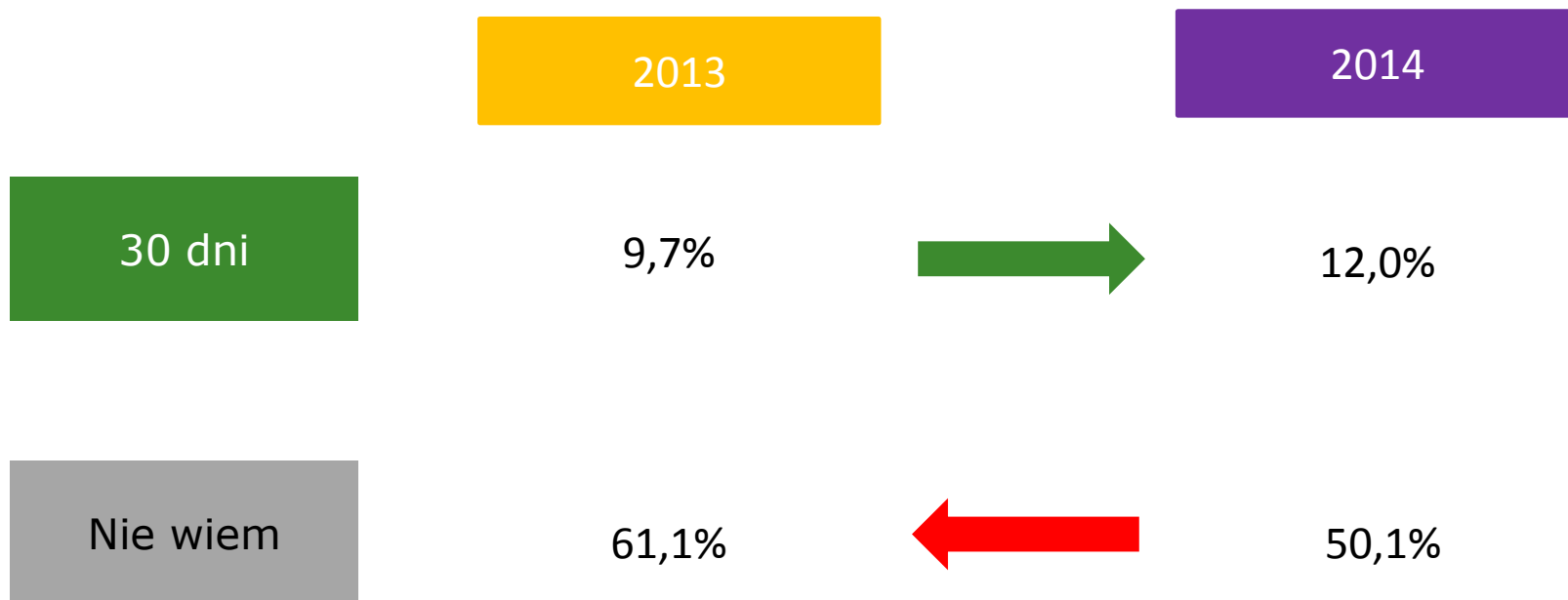
## Reklamacja

Czy konsument ma możliwość zgłoszenia reklamacji nieudanej wycieczki kupionej w ofercie first minute lub last minute?

|   |                                      | 2013  | 2014  |
|---|--------------------------------------|-------|-------|
| ✓ | <u>Tak, ma taką możliwość</u>        | 24,8% | 52,7% |
| ✗ | <u>Nie, nie ma takiej możliwości</u> | 26,8% | 10,9% |
| ? | <u>Nie wiem, trudno powiedzieć</u>   | 48,4% | 36,4% |

## Termin zgłaszania reklamacji

Ile czasu, od zakończenia imprezy turystycznej masz na reklamację nieudanego wyjazdu?



# Informacje kontaktowe

## **Anna Gabory**

Specjalista ds. badań  
a.gabory@instytut-ipc.pl  
71 794 92 49  
791 977 233

## **Artur Kotliński**

Dyrektor zarządzający  
a.kotlinski@instytut-ipc.pl  
71 794 92 49  
790 222 337

Instytut Badawczy IPC ul. Ostrowskiego 30, 53-238 Wrocław [www.instytut-ipc.pl](http://www.instytut-ipc.pl)