

Kosztowne rezygnacje z wczasów tylko na papierze

Z roku na rok przybywa w Polsce chętnych na zorganizowany wypoczynek, zwłaszcza za granicą. Coraz więcej osób, chcąc zapewnić sobie wyjazd w wymarzone miejsce, korzysta z ofert „first minute”, zawierając umowę często z półrocznym wyprzedzeniem. Im wcześniej jednak wybieramy wczasy lub wycieczkę, tym większe wydaje się ryzyko, że w międzyczasie wydarzy się coś, co nie pozwoli nam wyjechać.

Niestety, z reguły nie można wówczas liczyć na wyrozumiałość organizatora - większość biur podróży zastrzega surowe sankcje finansowe na wypadek rezygnacji z imprezy turystycznej. Na szczęście prawo stoi po stronie klienta, chroniąc go od tego rodzaju niekorzystnych zapisów w umowie. Mianowicie spotykane zwykle postanowienia (np. w formie tabelki lub punktów), stopniujące koszt rezygnacji z wczasów lub wycieczki w zależności od terminu wycofania się klienta, stanowią niedozwolone klauzule umowne.

Co więcej, niektóre z nich trafiły już do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK, jak choćby jeden z ostatnich wpisów z 21 marca br. (nr 1359) Sygn. akt XVII AmC 219/07 z 2007-10-15 Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów :

...”Jeżeli klient rezygnuje z udziału w imprezie z przyczyn leżących po jego stronie biuro potrąca: - przy rezygnacji powyżej 35 dni przed rozpoczęciem imprezy 60 od osoby; - przy rezygnacji między 35, a 28 dniem - 25% ceny imprezy od osoby; - 27, a 15 dniem - 50% ceny imprezy od osoby; - 14, a 8 dniem - 60% ceny imprezy od osoby; - przy rezygnacji poniżej 8 dni - 75% ceny imprezy...”

Chodziło o klauzulę wykorzystywaną przez jedno z poznańskich biur podróży, które zastrzegało potrącenia z ceny imprezy sięgające nawet do 75% tej ceny na wypadek rezygnacji z udziału w imprezie z przyczyn leżących po stronie klienta poniżej 8 dni przed wyjazdem. Im dalej od rozpoczęcia imprezy, tym te potrącenia były niższe.

Stosując identyczne lub zbliżone postanowienia, co jest niemal powszechne na rynku usług turystycznych, organizatorzy narażają się na wysokie kary pieniężne ze strony Prezesa UOKiK (do 10% przychodu osiągniętego w ostatnim roku rozliczeniowym). Niezależnie od tego klienci nie muszą respektować tego rodzaju zapisów (niedozwolone postanowienia umowne ich bowiem nie obowiązują) i mogą odmówić zapłaty ryczałtowo określonego odszkodowania w razie anulowania uczestnictwa w imprezie. Biuro podróży ma prawo dochodzić jedynie rekompensaty faktycznie poniesionych kosztów związanych z wycofaniem się danego klienta.

Wykaz klauzul niedozwolonych znajduje się na stronie:

http://www.uokik.gov.pl/pl/ochrona_konsumentow/niedozwolone_klauzule/rejestr_klauzul_niedozwolonych/