

Konsument na wakacjach

Raport TNS Polska
dla



Konsument na wakacjach

© TNS Czerwiec 2015



Spis treści

1

Informacje o badaniu 3

2

Podsumowanie 5

3

Wyniki badania z 2015 roku 7

4

Porównanie z wynikami z poprzednich lat 15



1

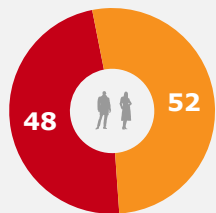
Informacje o badaniu

Metodologia badania

Próba



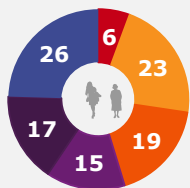
Badaniem zostało objętych 1000 respondentów w wieku 15 lat i więcej.



Struktura próby

■ mężczyzna

■ kobieta



■ 15-19 ■ 20-29

■ 30-39 ■ 40-49

■ 50-59 ■ 60+

Technika



Badanie zostało zrealizowane za pomocą wywiadów bezpośrednich przy wykorzystaniu laptopów – CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing).

Czas realizacji



Realizacja w terenie trwała od 22 do 27 maja 2015 roku.

UWAGI DLA CZYTELNIKÓW

Liczebności



Przy wykresach podane są liczebności. Jest to liczba respondentów, którzy odpowiedzieli na dane pytanie.

Wszystkie dane podane są w procentach.

2

Podsumowanie

Podsumowanie

Czego obawiają się konsumenci na wakacjach?



Co trzeci konsument podróżuje z biurem podróży

36% Polaków spontanicznie przyznaje, że wyjeżdża na wakacje z biurem podróży. Jeśli już wyjeżdżamy z biurem podróży to najczęstszą naszą obawą jest, że biuro upadnie, co spowoduje problemy z realizacją wakacyjnych planów (19%). W dalszej kolejności respondenci wskazują na obawy związane z warunkami pobytu – złej obsługi na miejscu (10%) czy różnic w jakości zastanych warunków, a tych oferowanych przed wyjazdem (10%).

Czytajmy umowy



Nadal co trzeci wyjeżdżający nigdy nie czyta umowy

32% wyjeżdżających z biurem podróży nie czyta umowy przed wyborem biura i nie sprawdza czy jej warunki są zgodne z prawem.

Nieczytanie umów powoduje, że badani często nie wiedzą, na jakich warunkach odbywa się ich pobyt. Prawie połowa wyjeżdżających nie wie, jakie prawa ma konsument, jeśli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta.

Jak jest z tymi reklamacjami?



Wiedza konsumentów jest wciąż za mała

Prawie połowa (45%) polskich konsumentów wie, że przysługuje im prawo reklamacji nieudanej wycieczki w ofercie first i last minute.

Co piąty wie, ile czasu ma konsument na złożenie reklamacji niewłaściwie wykonanych usług, a 28% wie, że jeżeli organizator nie ustosunkuje się do reklamacji, to taka reklamacja zostanie uznana za uzasadnioną.

3

Wyniki badania z 2015 roku

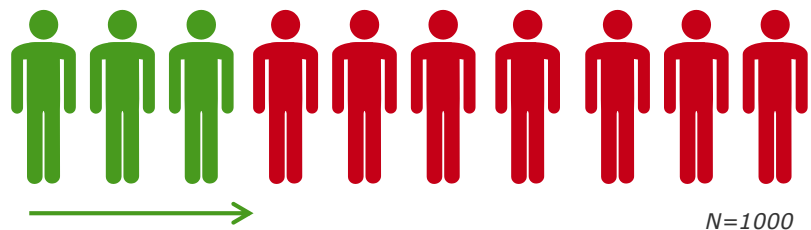
Czego obawia się Pan(i) wybierając się na wakacje z biurem podróży?



Wybierając się na wakacje z biurem podróży Polacy najczęściej (19%) obawiają się upadłości wybranego przez siebie biura i związanych z tym problemów z realizacją wakacyjnych planów. W dalszej kolejności wskazują na obawy związane z warunkami pobytu, czyli złą obsługą na miejscu (10%) oraz różnicami w jakości między rzeczywistymi warunkami pobytu na miejscu, a tymi obiecanymi przez biuro podróży przy zakupie wycieczki (10%). Najmniej obawiamy się nagłego podwyższenia ceny wycieczki zaraz przed wyjazdem (6%) oraz problemów związanych z reklamacją w przypadku niedotrzymania warunków umowy turystycznej – niewykonania jej bądź nienależytego wykonania (6%). Co ważne, blisko dwie trzecie (64%) respondentów spontanicznie przyznało, że nie wyjeżdża na wakacje z biurem podróży.

* odpowiedź nieodczytywana

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



36% Polaków wyjeżdża na wakacje z biurem podróży

A ilu z nich przed wyborem biura podróży czyta umowę?

Dane w %



N=359

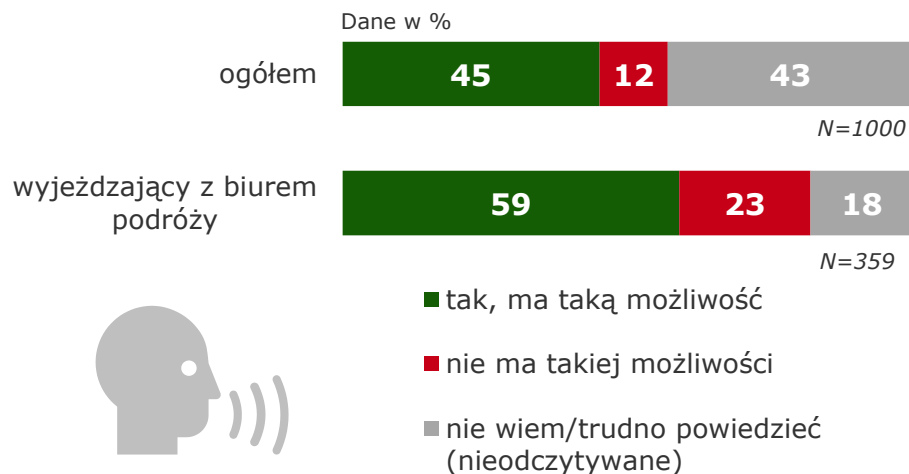
- tak, zawsze
- tak, ale tylko przy zakupie wycieczek zagranicznych
- nie, nigdy

Więcej niż co trzeci Polak (36%) korzysta z usług biur podróży. Jedna trzecia takich osób przyznaje, że przed dokonaniem wyboru, z którego biura skorzysta, nie sprawdza czy warunki umowy, którą zawiera, są zgodne z prawem. Zatem 32% wyjeżdżających nigdy nie czyta zawieranych na tę okoliczność umów.

Zawsze umowę czyta prawie połowa wyjeżdżających z biurem podróży (48%), a co piąty (20%) przyznaje, że czyta umowę tylko przy zakupie wycieczek zagranicznych.

Częściej niż pozostali badani z umową zapoznają się osoby, które obawiają się upadłości biura i złej obsługi podczas wycieczki.

Czy, Pana(i) zdaniem, konsument ma możliwość zgłoszenia reklamacji nieudanej wycieczki kupionej w ofercie first minute lub last minute?



tak, ma taką możliwość

Dane w %



Prawie połowa (45%) polskich konsumentów wie, że przysługuje im prawo reklamacji nieudanej wycieczki w ofercie first i last minute. 12% uważa, że zgodnie z polskim prawem nie mają takiej możliwości, a 43% badanych nie zna swoich praw w tym zakresie.

Bardziej świadome od ogółu badanych są osoby, które wyjeżdżają na wakacje z biurem podróży. 59% z nich wie, że ma możliwość zareklamowania wycieczki, nawet jeśli została ona kupiona w ofercie first/last minute. Wśród takich osób jest także zdecydowanie mniej osób, które udzieliли odpowiedzi nie/trudno powiedzieć (18% wobec 43% ogółu badanych).

Z możliwości reklamacji takiej wycieczki w największym stopniu zdają sobie osoby najlepiej wykształcone – 65% badanych z wyższym wykształceniem wie, że konsument ma możliwość reklamacji. Co więcej, to częściej kobiety niż mężczyźni (48% wobec 41%) udzielają prawidłowej odpowiedzi.

Czy, Pana(i) zdaniem, biuro podróży ma prawo zastrzec w umowie z klientem, że nie ponosi odpowiedzialności za zniszczenie lub zgubienie jego bagażu?

Z jakiego powodu MA takie prawo?

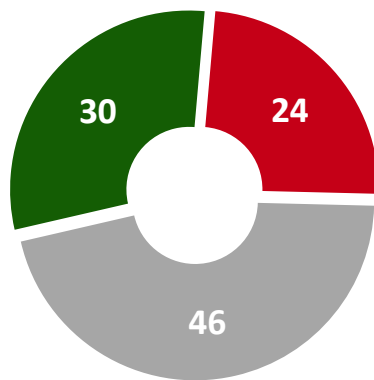
55%

umowa może w dowolny sposób określać zakres odpowiedzialności przedsiębiorcy

45%

pod warunkiem, że klient podpisze specjalne oświadczenie wyodrębnione z umowy

TAK



Dane w %

■ tak

■ nie

■ nie wiem/trudno powiedzieć (nieodczytywane)

NIE

Z jakiego powodu NIE MA takiego prawa?

przedsiębiorca odpowiada za każde uszkodzenie i stratę bagażu która miała miejsce w trakcie wycieczki, nawet jeżeli zostało to spowodowane działaniem klienta

52%

przedsiębiorca co do zasady ponosi odpowiedzialność za nienależyte wykonie umowy*

48%



* prawidłowa odpowiedź

Konsument na wakacjach

TNS

© TNS Czerwiec 2015

U·K·K
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Jak Pan(i) myśli, ile jest czasu, licząc od zakończenia wycieczki, na złożenie reklamacji niewłaściwie wykonanych usług?

Dane w %



- 14 dni
- 30 dni*
- niezwłocznie, prawo nie przewiduje terminu
- nie wiem/trudno powiedzieć (nieodczytywane)



19% Polaków **wie**, ile jest czasu na złożenie reklamacji

Zgodnie z polskim prawem uczestnik imprezy turystycznej ma 30 dni od dnia zakończenia wycieczki, by złożyć reklamację niewłaściwie wykonanych usług.

Prawie połowa (40%) Polaków nie ma wiedzy na ten temat. Ci respondenci, którzy udzielili odpowiedzi innej niż „nie wiem/trudno powiedzieć” najczęściej (27%) błędnie zakładają, że termin ten to 14 dni, a 14% badanych uważa, że należy to zrobić niezwłocznie. Poprawną odpowiedź zna mniej niż co piąty polski konsument (19%).

Poprawnej odpowiedzi częściej udzielają osoby, które wyjeżdżają na wakacje z biurami podróży (31%).

* *prawidłowa odpowiedź*

Jak Pan(i) myśli, jakie skutki wywołuje brak ustosunkowania się organizatora turystyki do reklamacji na piśmie w terminie 30 dni od jej złożenia?



28% konsumentów **zna prawidłową** odpowiedź

Polscy konsumenci nieco lepiej radzą sobie, jeśli chodzi o znajomość konsekwencji nieustosunkowania się organizatora turystyki do reklamacji na piśmie w terminie 30 dni od jej złożenia.

Dane w %



wyjeżdżający z biurem podróży

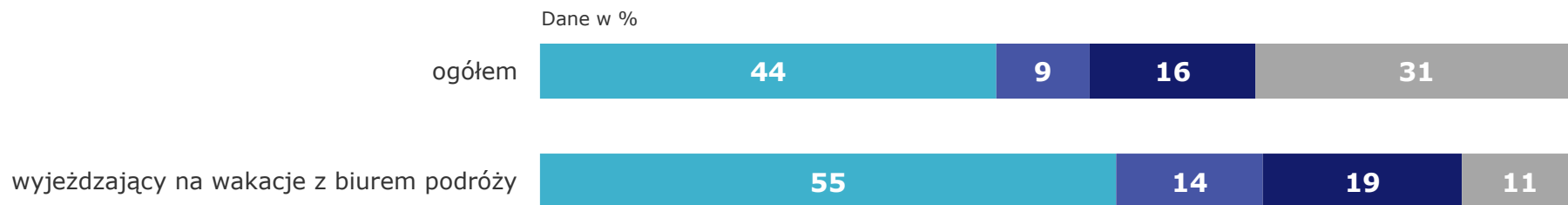


Mimo, że nadal ponad połowa (54%) przyznaje się do braku wiedzy w tym zakresie, to osoby, które zadeklarowały jakiś pogląd, częściej udzielają prawidłowej niż błędnej odpowiedzi. 28% słusznie uważa, że taka reklamacja zostaje uznawana za uzasadnioną, a 18% myli się twierdząc, że nierozpatrzenie reklamacji w terminie nie wywołuje żadnych skutków.

- uważa się, że organizator uznał reklamację za uzasadnioną*
- nie wywołuje to żadnych skutków
- nie wiem/trudno powiedzieć (nieodczytywane)

* *prawidłowa odpowiedź*

Jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, to która z następujących sytuacji jest zgodna z obowiązującym prawem?



- klient ma prawo żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń*
- klient ma obowiązek uczestnictwa w zaoferowanej przez organizatora imprezie zastępczej
- klient nie ma prawa dochodzenia odszkodowania za niewykonanie umowy
- nie wiem/trudno powiedzieć (nieodczytywane)

Prawie połowa Polaków (44%) wie, że w przypadku odwołania imprezy turystycznej konsument ma prawo żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. Ponownie osoby, które wyjeżdżają na wakacje z biurami podróży częściej udzielały (55%) prawidłowej odpowiedzi, ale nadal prawie połowa osób wyjeżdżających nie zna swoich praw bądź ma o nich błędne przekonanie.



* prawidłowa odpowiedź

4

Porównanie z wynikami z poprzednich lat

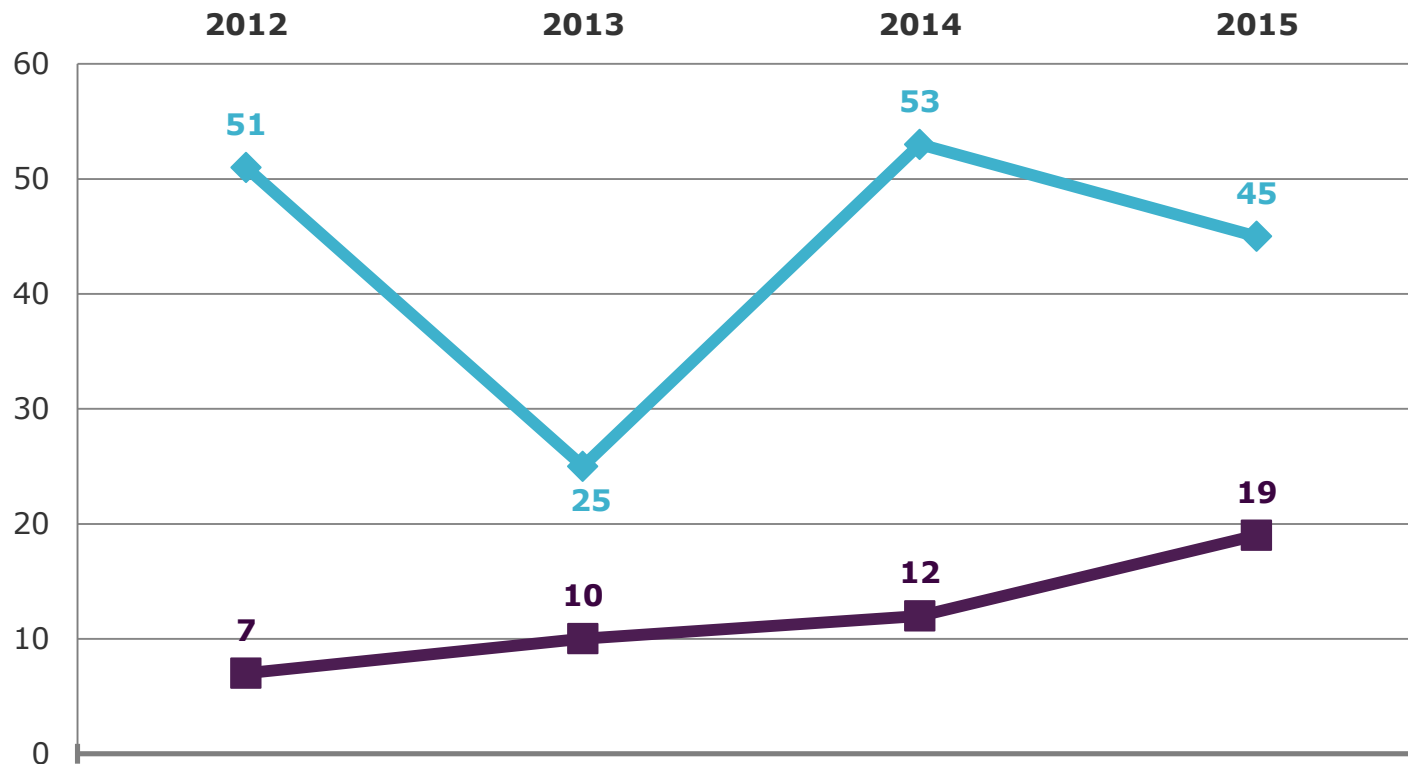
Możliwość i termin reklamacji



Prawidłowe wskazania – konsument ma możliwość reklamacji nieudanego wyjazdu kupionego w ofercie first i last minute



Prawidłowe wskazania – termin realizacji 30 dni



Informacje kontaktowe

Sylwia Bąba

Junior Research Executive
sylwia.baba@tnsglobal.com
22 598 598 97 07

Urszula Krassowska

Account Director
urszula.krassowska@tnsglobal.com
22 598 598 97 11

TNS Polska S.A.
ul. Wspólna 56
00-687 Warszawa

www.tnsglobal.pl
www.facebook.com/tnspolska



Konsument na wakacjach

© TNS Czerwiec 2015

