

# Konsument na wakacjach

Raport Instytutu Badawczego IPC  
dla Urzędu Ochrony Konkurencji  
i Konsumentów





Informacje  
o badaniu

Wyniki badań

Wnioski  
i porównanie

Informacje  
o badaniu

Wyniki badań

Wnioski  
i porównanie

Badanie zostało zrealizowane za pomocą wspomaganego telefonicznie wywiadu komputerowego CATI

Próba: losowa, reprezentatywna N=1067, przy błędzie maksymalnym +/- 3%

Badana populacja: ludność Polski w wieku 15 lat i więcej

Termin realizacji: 7–13 czerwca 2013 roku

Wśród badanych było 52,3% kobiet i 47,7% mężczyzn, co odzwierciedla dysproporcję w populacji ogólnej.

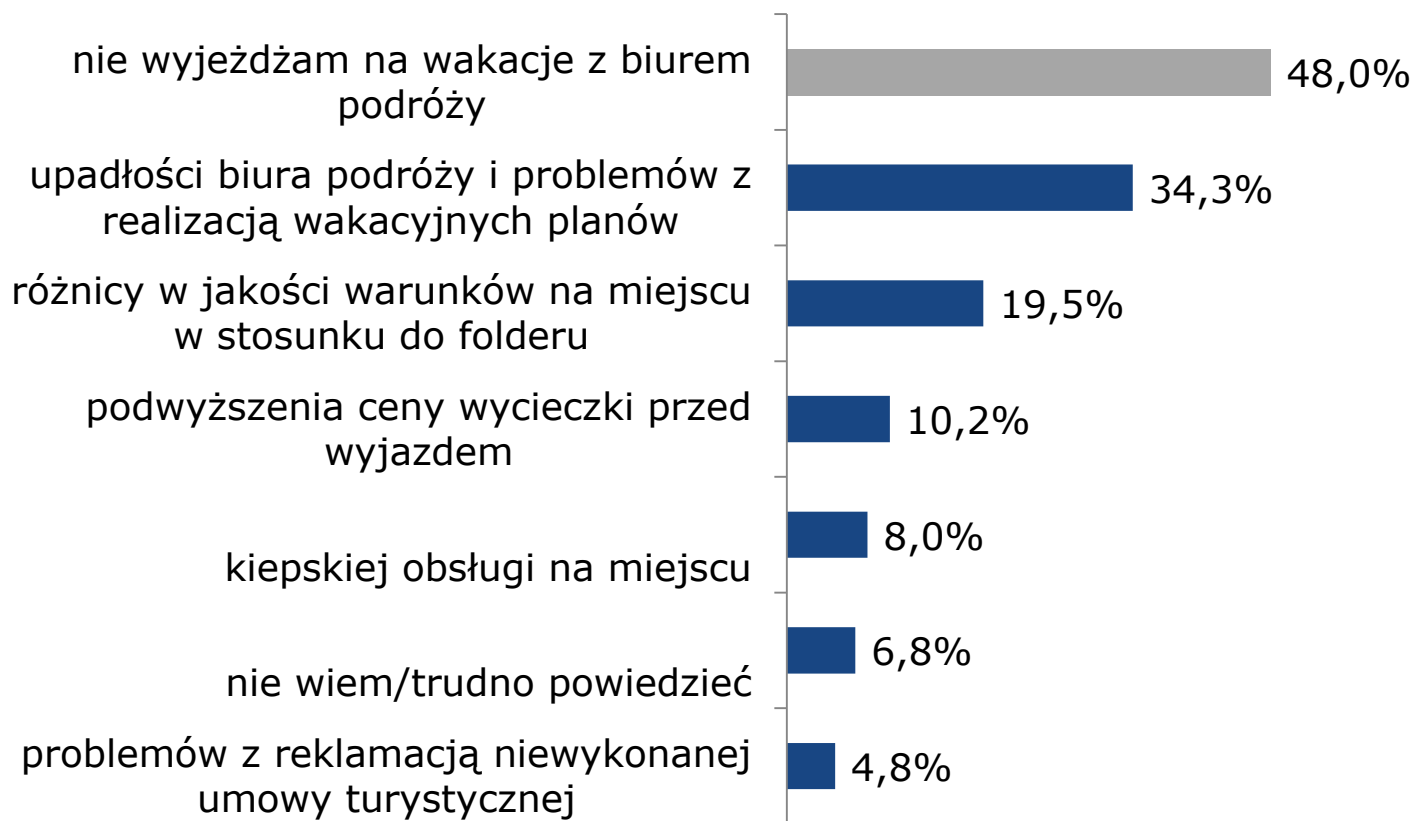
Informacje  
o badaniu

Wyniki badań

Wnioski  
i porównanie

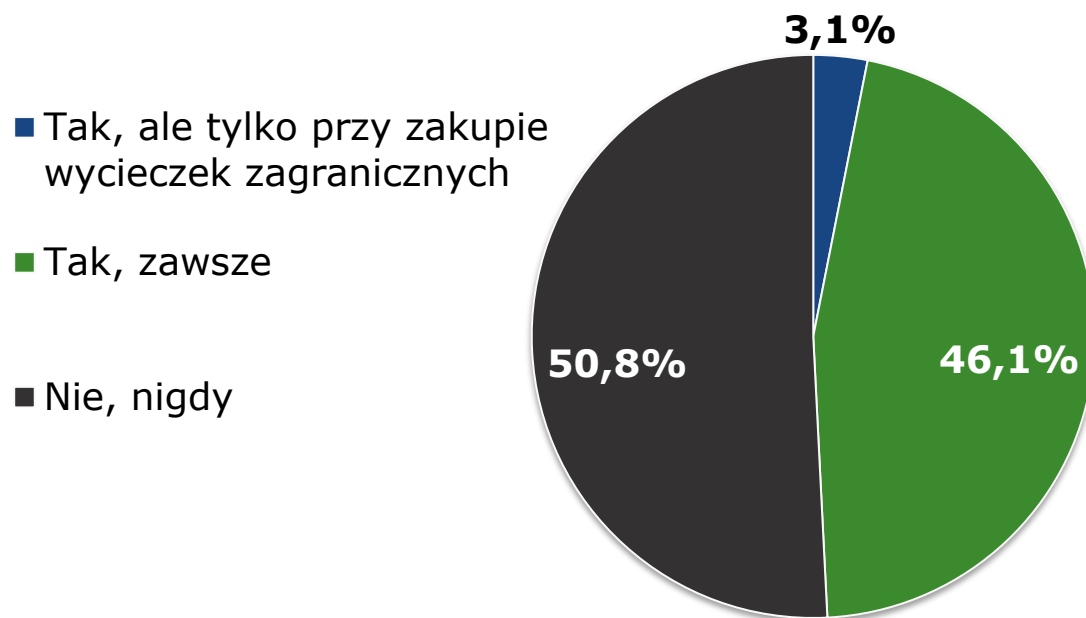
# Obawy konsumenta

Jakie odczuwasz obawy wybierając się na wakacje z biurem podróży?



# Umowa

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



# Warunki umowy

Co to jest *Rejestr klauzul niedozwolonych*?





# Reklamacja

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



24,8% - Tak, ma taką możliwość



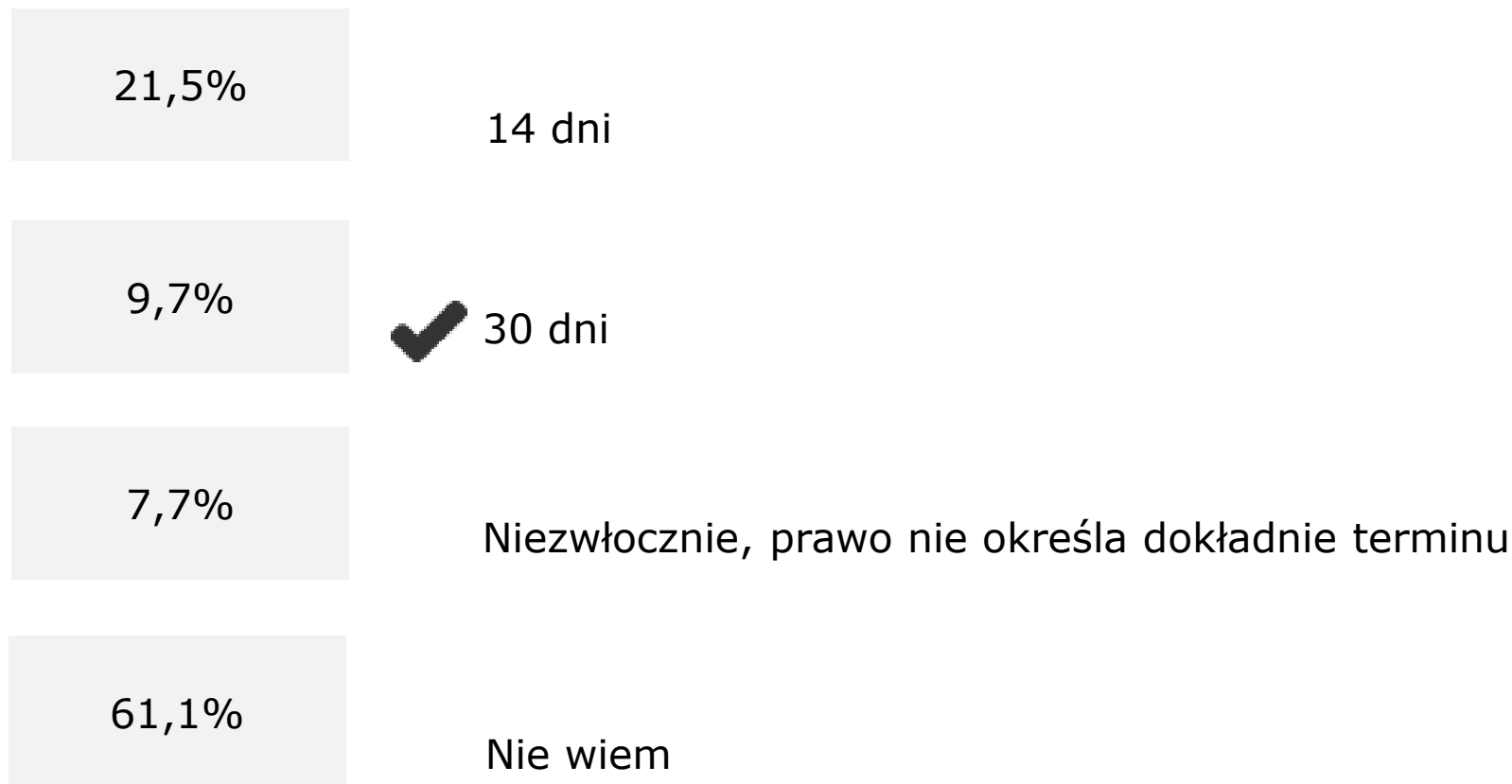
26,8% - Nie, nie ma takiej możliwości



48,4% - Nie wiem, trudno powiedzieć

# Termin zgłaszania reklamacji

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



Informacje  
o badaniu

Wyniki badań

Wnioski  
i porównanie

Wśród wskazywanych obaw najczęściej turyści podają upadłość biura podróży i problem z realizacją wakacyjnych planów – odpowiedź wskazało 51,7% 18-24-latków. 19,5% badanych obawia się różnic w jakości warunków na miejscu w stosunku do folderu.

Zdania co do czytania umowy i sprawdzania poszczególnych warunków przed jej podpisaniem są podzielone – 50,8% badanych stwierdziło, że nigdy tego nie robi, a 46,1% deklaruje, że zawsze czyta umowę i sprawdza czy jej warunki są zgodne z prawem – tu dominują kobiety – 48,7% w stosunku do 43,2% mężczyzn czytających umowy przed ich podpisaniem. 3,1% badanych odpowiedziało, że czyta umowy oraz sprawcza czy wszystkie warunki są zgodne z prawem przy zakupie wycieczek zagranicznych.

Ponad połowa badanych nie wie czym jest *Rejestr klauzul niedozwolonych*, jednak już 30,8% respondentów (w tym 49,5% 24-45-latków) wskazało poprawnie – że jest to rejestr warunków, które nie powinny znaleźć się w umowie. 7,4% badanych wskazało błędnie, że jest to rejestr biur podróży, których działalność jest niedozwolona, a nieco ponad 7% odpowiedziało również błędnie, że to rejestr niedozwolonych zachowań turysty, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności.

¼ badanych wie, że może reklamować nieudaną wycieczkę w ofercie last minute lub first minute. Na taką odpowiedź wskazało 36,9% 15-17-latków oraz 35,4%, 25-34-latków – to w tych przedziałach wiekowych wiedza na temat możliwości reklamacji nieudanej wycieczki jest najwyższa. Jednak co drugi badany nie znał odpowiedzi na to pytanie.

Turyści nie wiedzą jakie terminy obowiązują przy składaniu reklamacji wycieczki. Ponad połowa badanych nie wie ile dni ma na reklamację nieudanej wycieczki. Tylko 9,7% respondentów wskazało na poprawną odpowiedź – 30 dni.

Porównując wyniki tegorocznych badań z analizą z 2012 roku, ilość osób czytających umowy przed ich podpisaniem wzrosła o 17 punktów procentowych. Wzrosła również wiedza konsumentów na temat rejestru klauzul niedozwolonych o 6 punktów procentowych.

Porównując wyniki badań z 2012 i 2013 roku spadła wiedza konsumentów na temat możliwości reklamacji wycieczki z 51% do prawie 25%. To duża zmiana, bo aż o 26 punktów procentowych. Na taki wynik mogła wpłynąć technika badawcza – w badaniach telefonicznych respondent czuje się bardziej anonimowy niż w przypadku badania face to face, w związku z tym jego odpowiedzi są bardziej szczerze.

Wiedza co do terminu na złożenie reklamacji nie uległa znaczącej zmianie. Na odpowiedź poprawną – 30 dni od czasu zakończenia wycieczki wskazało o niecały punkt procentowy więcej badanych w porównaniu do badań z 2012 roku.

# Dane kontaktowe

## **Żaneta Rosiak**

Specjalista ds. badań  
z.rosiak@instytut-ipc.pl  
71 794 92 49  
534 660 688

## **Artur Kotliński**

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