

Imprezy turystyczne a indywidualnie rezerwowane usługi turystyczne

Praktyka Europejskiego Centrum Konsumenckiego (ECK) Polska

Kraków, 25 czerwca 2026 roku



Współfinansowanie
przez Unię Europejską



Czym jest sieć European Consumer Centre Network (ECC- Net)?

- ECC-Net to sieć 29 oddziałów krajowych (UE, Norwegia, Islandia), która współpracuje z byłym oddziałem w Wielkiej Brytanii;
- ECK zajmują się transgranicznymi sporami między konsumentami a przedsiębiorcami;
- Zgłoszenia są obsługiwane na podstawie miejsca zamieszkania konsumenta i muszą być składane w języku urzędowym kraju lub po angielsku;
- ECK może udzielić porady, pomóc w mediacji lub skierować do odpowiedniej instytucji;
- ECC-Net zbiera dane i prowadzi statystyki na potrzeby własne i innych instytucji.



Mnogość opcji a zrozumienie konsekwencji wyboru

- współczesny rynek usług turystycznych oferuje konsumentom szeroki wachlarz opcji zorganizowania sobie wypoczynku
- opcje obejmują imprezy turystyczne, powiązane usługi turystyczne oraz możliwość rezerwacji poszczególnych usług osobnymi kanałami
- konsumenci mają możliwość dokonywania rezerwacji takich usług u podmiotów krajowych i zagranicznych, często we własnym języku
- z obserwacji zgłoszeń otrzymywanych przez ECK wynika, że konsumenci miewają problemy ze zrozumieniem, jaką i z kim zawarli umowę oraz kiedy, gdzie i jakie mogą kierować roszczenia



Wypoczynek w ciekawych czasach – co może pójść nie tak?

- konsumenci mogą napotykać problemy z realizacją poszczególnych zarezerwowanych usług turystycznych, ze względu na występowanie nadzwyczajnych okoliczności
- w takich sytuacjach największą ochronę ich interesów zwykle zapewniają umowy o udział w imprezach turystycznych, lecz należy pamiętać, że ochrona zapewniona przez istniejące prawo może mieć pewne ograniczenia
- w przypadku rezerwacji tzw. powiązanych usług turystycznych, każdy usługodawca odpowiada za realizację tylko swojego segmentu, analogicznie jak w przypadku dokonywania rezerwacji każdego segmentu osobnym kanałem*
- praktyka ECK wskazuje, że warto rozważyć wykupienie ubezpieczenia turystycznego, starannie dobierając odpowiedni dla naszych potrzeb produkt ubezpieczeniowy

Skargi otrzymywane przez ECK – czy klient ma zawsze rację?

- z obserwacji ECK wynika, że oprócz typowych skarg na jakość świadczonych usług, błędy i wątpliwe praktyki usługodawców, część otrzymanych zgłoszeń dotyczy problemów wywołanych nieuwagą samych konsumentów
- do tych ostatnich można zaliczyć np. naliczanie kar umownych za anulowane nieopłacone rezerwacje, niemożność odbycia podróży zagranicznych przez niedopełnienie formalności wizowych, odmowy świadczenia usług wynajmu pojazdów z powodu braku wymaganych przy odbiorze dokumentów, itp.
- obowiązujące przepisy nakładają na przedsiębiorców szereg wymagań informacyjnych, które w większości przypadków są przez nich wypełniane
- uważne zapoznanie się z zaprezentowanymi informacjami może uchronić nas przed przykrymi i kosztownymi konsekwencjami

Dziękuję za uwagę!

Wojciech Szczerba
Koordynator Europejskiego Centrum Konsumenckiego

konsument.gov.pl

Partnerska umowa ramowa 101255096 — ECC-Net PL na lata 2026-2027

Treść prezentacji przedstawia poglądy autora i stanowi jego wyłączną odpowiedzialność; w żaden sposób nie odzwierciedla poglądów Komisji Europejskiej i/lub Agencji Wykonawczej ds. Konsumentów, Zdrowia, Rolnictwa i Żywności ani innego organu Unii Europejskiej. Komisja Europejska i/lub Agencja Wykonawcza nie przyjmują odpowiedzialności za żadne wykorzystanie zawartych informacji.

Współfinansowanie przez
Unię Europejską



Europejskie Centrum
Konsumenckie
Polska

