

Udaliśmy się na wycieczkę zorganizowaną przez niemieckie biuro podróży, jednak nie przebiega ona zgodnie z naszymi oczekiwaniami. Co robić, jeżeli po przybyciu na miejsce okazało się, że w upalną noc w pokoju nie działa klimatyzacja, tuż nad nami prowadzony jest uciążliwy remont, a hotel, który miał mieć bezpośredni dostęp do plaży, leży w odległości 2 km od morza?

Przed zakupem wycieczki

Przeglądając katalogi biur podróży, należy dokładnie przeanalizować przedstawione tam oferty. Wybierając rodzaj zakwaterowania, zwróćmy uwagę na jego opis. „Bezpośrednio nad morzem” nie oznacza bowiem, że hotel znajduje się „bezpośrednio przy plaży”. Przed podpisaniem umowy należy uważnie przeczytać jej warunki oraz upewnić się, jakie świadczenia i o jakim standardzie ona obejmuje.

Jakiemu prawu będzie podlegać umowa zawarta z niemieckim biurem podróży?

Co do zasady strony mogą wybrać prawo, jakiemu ma podlegać umowa. Regulamin biura podróży w wielu przypadkach rozstrzyga tę kwestię, z reguły na korzyść prawa niemieckiego. W niektórych jednak przypadkach (np. przy rezerwowaniu wycieczki przez stronę internetową biura podróży) wybór ten może być ograniczony poprzez zapewnienie konsumentowi ochrony prawnej na takim poziomie, jaki przysługuje mu w miejscu jego zwykłego pobytu.

Co można reklamować?

Reklamować można każde niedopełnienie obowiązków przez organizatora wycieczki, czyli tzw. wadę wycieczki. Występuje ona wówczas, gdy zaproponowane świadczenia i warunki nie odpowiadają tym zapewnionym w katalogu lub umowie.

Kiedy należy reklamować?

Na miejscu, najlepiej natychmiast po stwierdzeniu nieprawidłowości.

Gdzie i jak należy reklamować?

Reklamację należy złożyć u miejscowego przedstawiciela organizatora podróży, pilota wycieczki lub rezydenta.

UWAGA: Skarga złożona innej osobie, np. pracownikowi hotelu, jest nieskuteczna!

Należy poinformować o wszystkich zaistniałych odstępstwach od umowy, najlepiej pisemnie. W każdym wypadku należy się domagać pisemnego potwierdzenia faktu złożenia reklamacji. Zaleca się również utrwalić kwestionowane nieprawidłowości za pomocą aparatu fotograficznego lub kamery. Warto też znaleźć osoby, które mogłyby wystąpić w charakterze świadka.

UWAGA: Jeżeli z własnej winy nie złożymy skargi na miejscu, to po powrocie stracimy prawo do domagania się od organizatora odpowiedniego obniżenia ceny z powodu nienależytego wykonania umowy.

Jakie prawa przysługują w trakcie wycieczki?

W razie stwierdzenia nieprawidłowości, możemy żądać od organizatora ich **usunięcia w ustalonym przez nas terminie**, np. zakwaterowania nas w hotelu, który byłby zgodny z opisem w katalogu. Organizator wycieczki może odmówić usunięcia nieprawidłowości, jeżeli będzie to wymagało nadmiernych nakładów.

W szczególnych przypadkach jesteśmy uprawnieni do tzw. **samopomocy** z możliwością późniejszego żądania zwrotu poniesionych kosztów. Konieczne jest w takim wypadku zachowanie wszystkich rachunków.

Czy mogę zrezygnować z wycieczki z powodu wad?

Tak. Pod warunkiem, że niedociągnięcia biura podróży są znaczące i nie zostały usunięte przez organizatora wycieczki w ustalonym przez nas odpowiednim terminie. Organizator powinien zapewnić nam powrót do domu (jeżeli umowa przewidywała transport powrotny) i pokryć związane z tym dodatkowe koszty.

Jakie roszczenia przysługują po powrocie do domu?

Po powrocie do domu można żądać **obniżenia ceny wycieczki** za okres trwania wady pod warunkiem złożenia reklamacji jeszcze na miejscu. Przy określeniu wysokości zniżki można posłużyć się tzw. tabelą frankfurcką zawierającą niewiążący, jednak szeroko stosowany przez niemieckie sądy katalog nieprawidłowości wraz z proponowaną bonifikatą. Tak np. za pokój bez obiecanego widoku na morze możemy żądać 5-10 % upustu. Jeżeli w wyniku niedotrzymania warunków umowy ponieśliśmy dodatkowe koszty, związane np. z leczeniem w wyniku zatrucia pokarmowego po spożyciu posiłku w hotelu, to możemy żądać **odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy**. Nie otrzymamy odszkodowania, jeżeli organizator udowodni, że ani on, ani żaden z jego usługodawców nie ponoszą winy za nienależyte wykonanie umowy.

UWAGA: Organizator imprezy turystycznej może w określonych przypadkach ograniczyć odpowiedzialność za szkody majątkowe powstałe podczas wycieczki do trzykrotności ceny imprezy.

Dodatkowo można się starać o odszkodowanie za zmarowany urlop. Ustawodawca niemiecki nałożył bowiem na organizatora podróży obowiązek naprawienia uszczerbku wynikłego z utraconej przyjemności z podróży w przypadku jej udaremnienia lub znacznego utrudnienia.

Czy wiążą mnie jakieś terminy?

Roszczenie o obniżenie ceny, o zwrot nakładów, jak również roszczenia odszkodowawcze należy zgłosić u organizatora wycieczki w ciągu jednego miesiąca od planowanego powrotu z wycieczki. Późniejsze zgłoszenia nie będą rozpatrywane.

UWAGA:

Roszczenia należy kierować wyłącznie do organizatora wycieczki. Jeżeli biuro podróży, w którym wykupiliśmy wycieczkę, było jedynie pośrednikiem lub agentem, to nie będzie ono adresatem naszych żądań.

Do kogo mogę zwrócić się o pomoc?

W przypadku dalszych pytań lub problemów związanych z nieudaną wycieczką zorganizowaną przez niemieckie biuro podróży należy się zgłosić do Polsko-Niemieckiego Centrum Informacji Konsumentckiej. Każdy, kto do nas przyjdzie, zadzwoni lub napisze, może liczyć na bezpłatną poradę nie tylko w tej kwestii, lecz również w zakresie każdej transgranicznej sprawy konsumentckiej. Nasi prawnicy pomogą w pozasądowym dochodzeniu praw polskich konsumentów na niemieckim rynku. W razie potrzeby wystąpią w imieniu konsumenta do niemieckiego przedsiębiorcy z konkretnymi żądaniami.



verbraucherzentrale

Brandenburg

Frankfurt nad Odrą

Karl-Marx-Straße 7
15230 Frankfurt (Oder)
tel. + 49 335 500 80 650
fax + 49 335 500 80 222
konsument@vzb.de



Zielona Góra

ul. Bohaterów Westerplatte 9
pok. 216
65-076 Zielona Góra
tel./fax 68 325 59 75
zielonagora@federacja-konsumentow.org.pl

Gorzów Wlkp.

ul. Jagiełły 5
66-400 Gorzów Wlkp.
tel./fax 95 722 32 28

Dalsze informacje na stronach:

www.vzb.de/konsument
www.federacja-konsumentow.org.pl



Polsko - Niemieckie Centrum
Informacji Konsumentckiej



Reklamacja usługi turystycznej w Niemczech

Porady praktyczne



Projekt Konsument współfinansowany ze środków Unii Europejskiej (Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego) w ramach Programu Operacyjnego Współpracy Transgranicznej Polska (Województwo Lubuskie) – Brandenburgia 2007-2013

