Oświadczenie złożone
przez senatora Roberta Dowhana
na 47. posiedzeniu Senatu
w dniu 10 stycznia 2014 r.

Oświadczenie skierowane do ministra sportu i turystyki Andrzeja Biernata oraz do ministra spraw wewnętrznych Bartłomieja Sienkiewicza

Szanowni Panowie Ministrowie!

Jako senator Rzeczypospolitej Polskiej zwracam się z prośbą o wyjaśnienie zasad funkcjonowania agencji turystycznych online w sytuacji, gdy klient zamawiający bilet lotniczy poprzez taką agencję nie ma możliwości zmiany danych w rezerwacji w przypadku ewentualnego błędu.

W myśl art. 2 ustawy o usługach turystycznych „zawieranie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w imieniu przedsiębiorcy zagranicznego (…) umów z klientami o organizowanie imprez turystycznych jest dopuszczalne, jeżeli przedsiębiorca ten prowadzi w tym zakresie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej działalność gospodarczą w formie oddziału, na warunkach określonych w ustawie z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (DzU z 2007 r. Nr 155, poz. 1095, z późn. zm.)”.

Proszę o wyjaśnienie, dlaczego w przypadku zgłoszenia ewentualnego błędu podczas rezerwacji czy też reklamacji klient jest odsyłany z polskiego oddziału agencji do kraju, w którym znajduje się jej główna siedziba. W mniemaniu klientów agencji turystycznych w ten sposób one nie w pełni respektują zapisy własnego regulaminu.

W ostatnim czasie moje biuro senatorskie otrzymało zgłoszenie o sprawie, w której jednemu z klientów agencji turystycznej airtickets.pl podczas dokonywania rezerwacji system zmienił nazwisko pasażera na nazwisko właściciela karty kredytowej, którą dokonywano płatności za bilet. W związku z tym zaraz po otrzymaniu biletu osoba dokonująca rezerwacji usiłowała się bezskutecznie skontaktować z biurem airtickets.pl w Polsce. Skontaktowała się również z biurem w Grecji, gdzie nie uzyskała żadnej wiążącej informacji, w jaki sposób dokonać anulacji biletu i zmiany nazwiska pasażera w ciągu dwudziestu czterech godzin od dokonania rezerwacji, co zwyczajowo powinien gwarantować regulamin.

Wobec powyższego proszę o wyjaśnienie, w jaki sposób klient może dochodzić swoich praw w momencie, gdy agencje turystyczne online nie poczuwają się do respektowania warunków regulaminu.

Z poważaniem
Robert Dowhan