

Pakiety podróżnicze: Personalizacja poza ochroną



Konsumenci niemal zawsze chcieliby być asertywni i kupować tylko to co jest im potrzebne i to po jak najniższej cenie. Z kolei producenci chcieliby być elastyczni na dynamicznie zmieniającym się rynku i umieć sprostać preferencjom swoich nabywców. Wydaje się więc, że wraz z rosnącym zapotrzebowaniem na niższe ceny, należy odpowiednio dopasować swoje produkty, tak by to się najzwyczajniej w świecie – opłacało.

Doskonałym przykładem takiego rozwiązania może być pakiet podróżniczy. Oczywistym jest bowiem, że każdy lubi czasem uciec do przyjemnego, relaksującego miejsca usytuowanego z dala od codzienności. Niestety tylko nieliczni są w stanie wydać na taką przyjemność dużą kwotę. Większość turystów zanim wybierze się w podróż najpierw wyszukuje atrakcyjnych ofert po jak najniższej cenie.

Takie zachowanie konsumentów zainspirowało przedsiębiorców działających w branży do stworzenia czegoś w rodzaju “dynamicznego pakietu”, który w największym skrócie polega na możliwości tworzenia bardzo spersonalizowanych wycieczek przez turystów. Nazywane również pakietami DIY (zrób to sam), dynamiczne pakiety dostępne są najczęściej na stronach internetowych poprzez wymianę linków. Działa to w ten sposób, że na przykład po zakupie biletu lotniczego klient otrzymuje paletę innych ofert na hotele, transport, zwiedzanie miasta, itp.

Mimo, że koncepcja brzmi całkiem nieźle, to ma również swoje wady. Europejska dyrektywa dotycząca pakietów podróżniczych z 1990 roku niestety nie obejmuje większości pakietów dynamicznych. Głównym tego powodem jest fakt, że koncepcja powstała długo po uchwaleniu dyrektywy. To wszystko skłoniło urzędników z Brukseli do wprowadzenia reformy. Przemawiały za tym liczby, z których wynika, że w 2009 roku aż 23% turystów z krajów Unii Europejskiej korzystało z pakietów dynamicznych, z czego 40% stanowili obywatele Szwecji i Irlandii.

Problemem może być jednak stosunkowo niewielka wiedza europejskich turystów odnośnie tychże pakietów. Z badania wynika bowiem, że 67% z tych osób, które rezerwują dynamiczne pakiety, nie zna postanowień dyrektywy i wierzą w legalność rozwiązania, nie wiedząc o tym, że w przypadku gdy coś pójdzie nie tak, to mogą stracić równowartość 600 euro.

Komisja Europejska mówi wyraźnie: “Bardzo ważnym jest, aby pamiętać, że autentycznie odrębne rezerwacje, w przypadku których turysta kupuje różne elementy od różnych dostawców, zupełnie ze sobą nie powiązanych mogą być niebezpieczne.” Oznacza to ni mniej, ni więcej, niż to, że pakiety dynamiczne są wyzute z ochrony prawnej, w związku z czym konsumenci nie mają możliwości dochodzenia swoich praw w przypadku niepowodzenia takiego wyjazdu.

Wydaje się więc, że przed decyzją o wyszukaniu oferty, należy uprzednio zastanowić się nad tym, czy lepiej samemu spersonalizować sobie wyjazd, który nie podlega ochronie prawnej, czy też wybrać gotowy pakiet z pełnym zabezpieczeniem.

Date: 2012-06-18

Article link: <https://www.tourism-review.pl/pakiety-podrocznicze-personalizacja-pozza-ochron-news3288>