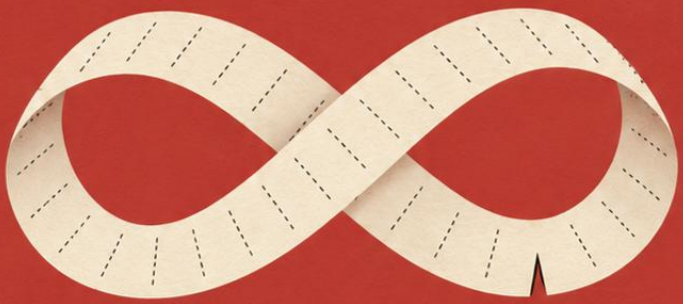
Rozwiąż swój problem z przymrużeniem oka

Darmowy okres próbny ma trzy lata

Jak znaleźć, uporządkować i skutecznie zamknąć zapomniane subskrypcje



Max Paradox

Darmowy okres próbny ma trzy lata

Jak znaleźć, uporządkować i skutecznie zamknąć zapomniane subskrypcje

Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

ISBN: 9788384904916

ALL-IN Rafał Płonkowski



SPIS TREŚCI

INTRO 5

Rozdział 1 - Niewidzialni lokatorzy twojego konta.....10

Rozdział 2 - Darmowe, czyli zapłacisz później 18

Rozdział 3 - Gdzie właściwie znikają twoje pieniądze?..... 27

Rozdział 4 - Anulowałem, czyli dlaczego nadal płacę?..... 36

Rozdział 5 - Kolekcjoner abonamentów, czyli dlaczego tak trudno powiedzieć „dość”..... 46

Rozdział 6 - Rodzinny abonament, którego nikt nie zamawiał..... 55

Rozdział 7 - Cyfrowe porządki, które kosztują więcej niż bałagan 65

Rozdział 8 - Jeszcze jeden rabat i zostaniesz klientem na zawsze..... 74

Rozdział 9 - Wielki przegląd abonamentów, czyli kto zostaje, a kto pakuje walizki..... 83

Rozdział 10 - Operacja „Anuluj”, czyli jak skutecznie zakończyć subskrypcję..... 92

Rozdział 11 - Kalendarz finansowych niespodzianek, czyli jak wyprzedzić kolejny rachunek..... 101

Rozdział 12 - Cyfrowa przeprowadzka bez zostawiania mebli na klatce..... 110

Rozdział 13 - Oddajcie moje pieniądze, czyli reklamacja bez rzucania telefonem.....120

Rozdział 14 - Budżet po detoksie, czyli co zrobić z odzyskanymi pieniędzmi? 130

Rozdział 15 - Konto widmo, czyli jak anulować coś, do czego nie masz już dostępu 140

Rozdział 16 - Umowa z haczykiem, czyli kiedy przycisk „Anuluj” nie wystarcza 150

Rozdział 17 - Gdy życie nie współpracuje, czyli subskrypcje w sytuacjach awaryjnych 160

Rozdział 18 - Abonamentowy system wczesnego ostrzegania 170

Rozdział 19 - Trzydzieści dni bez finansowych niespodzianek, czyli próba generalna twojego nowego systemu 179

Rozdział 20 - Koniec darmowego okresu próbnego, czyli od teraz to ty ustalasz zasady 188

INTRO

Jest wtorek, godzina 7:43. Jeszcze nie wypiłeś kawy, ale twoje konto bankowe zdążyło już rozpocząć dzień od aktywności towarzyskiej. Dziewiętnaście złotych dziewięćdziesiąt dziewięć groszy powędrowało do aplikacji, której nazwa brzmi znajomo, choć nie potrafisz przypomnieć sobie, do czego służy. Chwilę później trzydzieści dziewięć złotych za usługę, której podobno używasz regularnie. Regularnie, czyli ostatnio w lutym. Dwa lata temu. Następnie pojawia się obciążenie na pięćdziesiąt dziewięć złotych. Patrzysz na nazwę odbiorcy, marszczysz brwi i zastanawiasz się, czy przypadkiem nie sponsorujesz zagranicznego programu badawczego. Nie sponsorujesz. To prawdopodobnie kolejna platforma, na której kiedyś chciałeś obejrzeć jeden konkretny serial.

Witaj w świecie subskrypcji, gdzie nic nie ginie, wszystko odnawia się automatycznie, a twoja pamięć jest jedynym elementem systemu, który nie posiada funkcji synchronizacji.

Najzabawniejsze jest to, że żadna z tych płatności nie musi wyglądać groźnie. Dziewiętnaście złotych? Przecież to niewiele. Trzydzieści dziewięć? Tyle kosztuje drobna przyjemność. Pięćdziesiąt dziewięć? Cóż, za wygodę się płaci. Problem zaczyna się wtedy, gdy takich drobnych przyjemności jest kilkanaście, część występuje w dwóch egzemplarzach, a niektóre regularnie pobierają pieniądze za przywilej niekorzystania z nich. Wtedy okazuje się, że twój domowy budżet prowadzi działalność charytatywną na rzecz firm technologicznych. Bez twojego świadomego udziału, ale z imponującą punktualnością.

Nie zawsze tak było. Kiedyś zakup oznaczał konkretną decyzję. Chciałeś program, kupowałeś program. Potrzebowałeś usługi, płaciłeś za jej wykonanie. Obecnie coraz częściej wykupujesz dostęp, który pozostaje aktywny, dopóki sam nie zdecydujesz się go zakończyć. I właśnie w tym miejscu zaczyna się historia niezwykłej przyjaźni pomiędzy automatycznym odnawianiem a ludzkim roztargnieniem. Przyjaźni niezwykle korzystnej finansowo, choć przeważnie tylko dla jednej strony.

Zaczyna się niewinnie. Potrzebujesz aplikacji do obróbki zdjęcia, więc aktywujesz siedmiodniowy okres próbny. Masz pilny dokument, dlatego korzystasz z miesięcznego dostępu do narzędzia. Chcesz sprawdzić nową platformę streamingową, bo wszyscy zachwycają się serialem, o którym za miesiąc nikt już nie będzie pamiętał. W każdym przypadku podejmujesz rozsądną decyzję z perspektywy konkretnej chwili. Problem polega na tym, że decyzja pozostaje aktywna długo po tym, gdy jej pierwotny powód przestaje istnieć.

Potem przychodzi życie. Praca, zakupy, rachunki, rodzina, obowiązki, niezapowiedziane wydatki. Kalendarz zapełnia się sprawami pilniejszymi niż anulowanie usługi kosztującej kilkanaście złotych. Powiadomienie o końcu okresu próbnego trafia pomiędzy wiadomość o promocji na odkurzacze a zaproszenie na webinar, którego nigdy nie planowałeś oglądać. Przesuwasz je na później. Później zamienia się w następny miesiąc, następnie w kolejny rok, aż pewnego dnia odkrywasz, że twoja darmowa próba właśnie obchodzi trzecie urodziny. Bez tortu. Za to z fakturą.

I tutaj trzeba wyjaśnić jedną ważną rzecz: zapomniane subskrypcje nie są dowodem na to, że nie potrafisz zarządzać pieniędzmi. Mogą przytrafić się osobie

oszczędnej, świetnie zorganizowanej i takiej, która regularnie analizuje domowe wydatki. System oparty na cyklicznych płatnościach wymaga bowiem czegoś, czego codzienność nie zawsze nam zapewnia: ciągłego pamiętania o wcześniejszych decyzjach. A człowiek nie jest przecież chodzącym rejestrem abonamentów, choć niektóre firmy najwyraźniej zakładają, że powinien nim zostać.

Co więcej, samo znalezienie niepotrzebnej subskrypcji nie zawsze wystarcza. Czasem nie pamiętasz, gdzie została aktywowana. Innym razem aplikacja informuje, że płatnością zarządza zewnętrzna platforma. Zdarza się też, że anulowanie członkostwa przypomina poszukiwanie tajnego przejścia w średniowiecznym zamku. Przycisk „Rozpocznij bezpłatnie" zajmuje pół ekranu, natomiast opcja rezygnacji została ukryta z dyskrecją godną państwowej tajemnicy. Nawet gdy ją znajdziesz, pozostaje pytanie, czy usługa rzeczywiście została wyłączona i czy kolejna opłata nie pojawi się mimo wszystko.

Dlatego ta książka nie będzie opowieścią o bohaterskim wyrzeczeniu się wszystkich cyfrowych wygód. Subskrypcje same w sobie nie są wrogiem. Wiele z nich ułatwia życie, oszczędza czas, pomaga pracować, uczyć się albo zwyczajnie odpocząć. Nie ma powodu rezygnować z usługi, z której naprawdę korzystasz i której koszt odpowiada otrzymywanej wartości. Chodzi o coś prostszego: odzyskanie kontroli nad tym, za co płacisz, dlaczego płacisz i jak długo zamierzasz to robić.

Zaczniemy od odszukania płatności, również tych, które nie występują pod oczywistymi nazwami. Przyjrzymy się historii rachunków, kart, sklepów z aplikacjami i potwierdzeniom zakupów. Nie po to, żeby zamienić wolny weekend w audyt księgowy międzynarodowej korporacji,

lecz żeby stworzyć wiarygodny obraz rzeczywistych zobowiązań. Następnie uporządkujemy odnalezione usługi i oddzielimy te potrzebne od przypadkowych pasażerów na gapę. Nauczysz się również rozpoznawać sytuacje, w których anulowanie wymaga dodatkowego sprawdzenia, zachowania potwierdzenia albo kontaktu z dostawcą.

Ważnym elementem będzie odróżnienie rezygnacji z usługi od samego zatrzymania płatności. To nie zawsze jest to samo. Usunięcie aplikacji z telefonu nie musi kończyć abonamentu, podobnie jak zablokowanie karty niekoniecznie rozwiązuje zobowiązanie wynikające z umowy. Nie będziemy więc zgadywać, czy sprawa została zamknięta. Nauczysz się szukać właściwego miejsca anulowania, rozumieć komunikaty o zakończeniu dostępu i sprawdzać, czy usługa rzeczywiście nie odnowi się w kolejnym okresie rozliczeniowym. W przypadkach spornych przyda się spokojna dokumentacja zamiast emocjonalnej korespondencji pisanej wielkimi literami o pierwszej w nocy.

Nie zakładam przy tym, że dysponujesz nieograniczonym czasem, idealną pamięcią i segregatorem, w którym od dziesięciu lat przechowujesz wszystkie elektroniczne potwierdzenia. Być może masz kilka kont e-mail, karty w różnych bankach i subskrypcje wykupione przez innych domowników. Być może część usług opłacasz raz w roku, więc na pierwszy rzut oka nawet nie przypominają regularnych wydatków. Będziemy pracować z rzeczywistością, a nie jej wyidealizowaną wersją, w której każdy człowiek prowadzi arkusz kontrolny jeszcze przed pobraniem pierwszej aplikacji.

Najważniejsze jednak, że nie chodzi wyłącznie o odzyskanie kilkudziesięciu czy kilkuset złotych. Równie cenne może być odzyskanie spokoju. Świadomość, że

znasz swoje cykliczne zobowiązania, potrafisz ocenić ich sens i wiesz, jak zakończyć niepotrzebne płatności, zmienia sposób patrzenia na domowy budżet. Przestajesz reagować dopiero wtedy, gdy zauważysz podejrzane obciążenie. Zaczynasz sam decydować, które usługi zasługują na miejsce w twoich finansach.

Nie musisz też zamieniać się w przeciwnika wszelkich abonamentów. Jeśli jakaś platforma zapewnia ci codzienną rozrywkę, aplikacja rzeczywiście usprawnia pracę, a usługa oszczędza więcej czasu, niż kosztuje pieniędzy, pozostawienie jej może być całkowicie rozsądną decyzją. Oszczędzanie nie polega na tym, żeby odmawiać sobie wszystkiego. Polega między innymi na tym, żeby nie finansować rzeczy, których już nie potrzebujesz, tylko dlatego, że kiedyś zainteresował cię napis „Wypróbuj za darmo".

Możesz zacząć od niewielkiego kroku. Przy najbliższej okazji otwórz historię rachunku i przyjrzyj się jednej powtarzającej się opłacie. Nie musisz od razu niczego anulować. Spróbuj jedynie ustalić, za co płacisz, czy nadal korzystasz z usługi i kiedy nastąpi następne odnowienie. Jeśli nie znasz odpowiedzi, właśnie znalazłeś dobry punkt wyjścia. Jedna świadomie sprawdzona płatność jest więcej warta niż wielkie postanowienie, że od przyszłego miesiąca będziesz kontrolować absolutnie wszystko.

A jeśli podczas takiego przeglądu odkryjesz, że od trzech lat opłacasz aplikację do nauki języka, której ostatni uruchomiony ekran wyświetlał słowo „Hello", potraktuj to jako informację, nie osobistą porażkę. Być może właśnie nauczyłeś się czegoś znacznie bardziej przydatnego: jak powiedzieć „do widzenia" usłudze, która zbyt długo czuła się u ciebie jak w domu.

Rozdział 1 - Niewidzialni lokatorzy twojego konta

Wyobraź sobie, że pewnego dnia odkrywasz w swoim mieszkaniu dodatkowe drzwi. Otwierasz je, a za nimi znajduje się niewielki pokój. W środku siedzi piętnaście osób. Jedna ogląda filmy, druga słucha muzyki, trzecia ćwiczy jogę, czwarta uczy się hiszpańskiego, a piąta od dwóch lat bezskutecznie próbuje zaprojektować wizytówkę. Pozostali robią rzeczy, których nawet nie potrafisz nazwać. Wszyscy są bardzo uprzejmi, nikt nie hałasuje i nikt nie zamierza się wyprowadzić. Co miesiąc pobierają tylko drobną opłatę za możliwość dalszego przebywania w twoim mieszkaniu.

Brzmi absurdalnie? Oczywiście. Tymczasem właśnie w taki sposób potrafi funkcjonować domowy budżet człowieka posiadającego kilkanaście aktywnych subskrypcji. Różnica polega na tym, że cyfrowych lokatorów nie widać, nie zostawiają brudnych naczyń i nie trzeba kupować im papieru toaletowego. Ich obecność ujawnia się dopiero na wyciągu bankowym. Nawet wtedy każdy z nich zachowuje się niezwykle dyskretnie, pobierając kwotę na tyle niewielką, żeby nie wywołać natychmiastowego alarmu.

Największym problemem nie jest jednak sama liczba subskrypcji. Możesz mieć ich dwadzieścia i świadomie korzystać ze wszystkich. Możesz też posiadać zaledwie cztery, z czego trzy są kompletnie niepotrzebne. Liczba nie mówi jeszcze niczego o jakości decyzji finansowych. Znacznie ważniejsze jest pytanie, czy potrafisz wymienić swoje aktywne usługi bez zaglądania do bankowości

elektronicznej. Jeśli odpowiedź brzmi „mniej więcej", właśnie poznaliśmy pierwszego podejrzanego.

Dlaczego nie zauważamy małych płatności?

Ludzki mózg świetnie reaguje na niektóre wydatki. Kiedy kupujesz nowy telewizor za kilka tysięcy złotych, zazwyczaj pamiętasz ten moment. Porównujesz modele, czytasz opinie, zastanawiasz się nad ceną. Być może przeprowadzasz nawet rodzinne negocjacje, podczas których jedna osoba podkreśla zalety większego ekranu, a druga przypomina, że poprzedni nadal wyświetla obraz. Zakup jest wydarzeniem.

Subskrypcja kosztująca 24,99 zł miesięcznie nie jest wydarzeniem. To ledwie krótki komunikat, czasem niewidoczny bez otwarcia historii transakcji. Nie wymaga ponownej decyzji, nie zmusza do wpisywania kodu autoryzacyjnego przy każdym odnowieniu i nie pyta, czy nadal jesteś zainteresowany. Pieniądze po prostu znikają, a ty możesz spokojnie kontynuować dzień, nieświadomy, że przed śniadaniem sfinansowałeś kolejną porcję cyfrowej wygody.

Mechanizm staje się szczególnie skuteczny, gdy płatności rozkładają się na różne dni miesiąca. Jedna usługa odnawia się trzeciego, druga jedenastego, kolejna siedemnastego, a następna dwudziestego ósmego. Nigdy nie widzisz całego kosztu w jednej transakcji. Gdyby wszystkie abonamenty pobierały pieniądze jednocześnie i przedstawiały wspólny rachunek, reakcja mogłaby wyglądać zupełnie inaczej. Napis „Łączna miesięczna opłata za usługi, o których częściowo zapomniałeś: 427,83 zł" miałby zdecydowanie większą siłę przekonywania niż kilkanaście niewinnych powiadomień.

To właśnie rozdrobnienie sprawia, że często oceniamy koszt pojedynczej usługi zamiast całego systemu. Pytamy, czy 29,99 zł to dużo za dostęp do biblioteki filmów, ale rzadziej zastanawiamy się, ile wydajemy na wszystkie platformy rozrywkowe jednocześnie. Każda osobna decyzja może mieć sens. Dopiero ich suma ujawnia problem.

Warto więc zrobić prosty eksperyment. Zapisz z pamięci wszystkie regularnie opłacane usługi cyfrowe. Nie sprawdzaj jeszcze historii konta. Uwzględnij platformy streamingowe, aplikacje, przechowywanie plików, programy, gry, narzędzia do pracy i inne abonamenty. Następnie oznacz te, z których korzystałeś w ostatnich trzydziestu dniach. Nie chodzi o matematyczną precyzję, lecz o porównanie dwóch obrazów: subskrypcji, które pamiętasz, oraz tych, które rzeczywiście będą później widoczne w płatnościach.

Ten pierwszy zapis ma szczególną wartość. Pokazuje nie tylko stan twojej wiedzy, ale również miejsca, w których pamięć może cię zawodzić. Jeżeli za kilka dni odkryjesz płatność, której nie umieściłeś na liście, nie traktuj tego jak kompromitacji. To właśnie powód, dla którego prowadzimy takie poszukiwania.

Kiedy wygoda zmienia się w automatyzm

Wiele subskrypcji zaczyna się od całkowicie uzasadnionej potrzeby. Przykładowo przygotowujesz rodzinny album i wykupujesz dostęp do programu graficznego. Przez dwa tygodnie korzystasz z niego intensywnie. Poprawiasz zdjęcia, dobierasz układ, eksperymentujesz z czcionkami. Album zostaje zamówiony, wszyscy są zadowoleni, a aplikacja nadal pobiera pieniądze. Po pewnym czasie jedynym regularnym użytkownikiem programu staje się twój bank.

Nie oznacza to, że pierwotna decyzja była błędna. W momencie zakupu usługa rozwiązywała konkretny problem. Błąd pojawia się dopiero wtedy, gdy nie zauważamy zmiany okoliczności. Potrzeba znika, ale płatność pozostaje. System automatycznego odnawiania nie potrafi przecież rozpoznać, że album stoi już na półce, projekt został ukończony, a ty nie zamierzasz przez następny rok obrabiać żadnych zdjęć.

Właśnie dlatego warto odróżniać trzy rodzaje subskrypcji. Pierwsze są aktywnie używane i potrzebne. Drugie pozostają przydatne, choć korzystasz z nich nieregularnie. Trzecie trwają wyłącznie dlatego, że nikt nie podjął decyzji o ich zakończeniu. Granica między drugą a trzecią kategorią bywa trudna do ustalenia. Program do rozliczeń może być potrzebny raz na kilka miesięcy, a przechowywanie kopii zapasowych działać w tle bez codziennego otwierania aplikacji. Brak widocznej aktywności nie oznacza automatycznie braku wartości.

Z drugiej strony argument „może kiedyś się przyda" nie powinien bez końca usprawiedliwiać opłat. Jeśli przez osiemnaście miesięcy płacisz za specjalistyczne narzędzie, którego użyłeś dwa razy, warto sprawdzić, czy nie istnieje tańszy sposób uzyskania dostępu wtedy, kiedy naprawdę będzie potrzebny. Czasem wystarczy plan miesięczny zamiast rocznego. Innym razem jednorazowy zakup lub bezpłatne rozwiązanie pokryje twoje potrzeby. Nie trzeba przy tym udowadniać, że płatna usługa jest zła. Wystarczy stwierdzić, że aktualnie nie jest ci potrzebna.

Automatyzm ma jeszcze jedną ciekawą cechę: z czasem przestajemy odczuwać płatność jako nowy wydatek. Staje się elementem krajobrazu. Podobnie jak opłata za telefon czy internet, abonament po prostu istnieje. Problem polega na tym, że nie wszystkie cyfrowe usługi mają tak samo

trwałe uzasadnienie. Dostęp do narzędzia wykorzystanego przy jednorazowym projekcie nie powinien otrzymywać dożywotniego statusu podstawowej potrzeby domowej.

Pięć minut, które pokazują skalę problemu

Załóżmy, że pewna osoba posiada siedem płatnych usług: dwie platformy filmowe po 35 zł, aplikację muzyczną za 24 zł, narzędzie graficzne za 49 zł, program do nauki języka za 39 zł, dodatkową przestrzeń dyskową za 12 zł oraz aplikację fitness za 45 zł. Wszystkie kwoty są przykładowe. Łącznie daje to 239 zł miesięcznie, czyli 2868 zł rocznie, jeśli ceny i usługi pozostaną bez zmian.

Czy 2868 zł to dużo? To zależy od sytuacji finansowej oraz korzyści, jakie zapewniają te usługi. Jeśli człowiek korzysta z nich regularnie i uważa je za warte swojej ceny, nie ma powodu ogłaszać finansowej katastrofy. Załóżmy jednak, że program językowy został porzucony, aplikacja fitness nie była uruchamiana od pół roku, a narzędzie graficzne służyło do wykonania jednego projektu. Te trzy pozycje kosztują razem 133 zł miesięcznie, czyli 1596 zł w skali roku.

Co istotne, nie trzeba rezygnować ze wszystkich wygód, aby zauważyć różnicę. Wystarczy zidentyfikować te, które straciły uzasadnienie. Takie podejście jest znacznie bardziej realistyczne niż gwałtowna decyzja o anulowaniu wszystkiego, a następnie równie gwałtowny powrót do dawnych usług po trzech dniach. Domowy budżet nie potrzebuje spektakularnej rewolucji, tylko kilku dobrze podjętych decyzji.

Nie warto również automatycznie przeliczać każdej znalezionej płatności na wieloletnie straty. Odkrycie abonamentu za 20 zł nie oznacza, że na pewno straciłeś

240 zł w poprzednim roku. Być może korzystałeś z niego przez kilka miesięcy, a dopiero później przestałeś. Nie znamy też przyszłych zmian ceny. Roczne przeliczenie pomaga zrozumieć skalę obecnego zobowiązania, ale nie jest dowodem na to, ile pieniędzy już zmarnowano.

Przy pierwszym przeglądzie zastosuj prostą zasadę: nie oceniaj siebie ani poszczególnych zakupów. Zbieraj informacje. Zapisz usługę, przybliżony koszt, częstotliwość płatności oraz to, czy pamiętasz ostatnie rzeczywiste wykorzystanie. Jeśli czegoś nie wiesz, wpisz znak zapytania. Lepiej pozostawić jedną niewiadomą niż dopisać przekonującą historię o tym, że na pewno korzystałeś z programu, ponieważ jego ikona nadal znajduje się na pulpicie.

Pułapka pieniędzy już wydanych

Gdy odkryjesz niepotrzebną subskrypcję, może pojawić się zaskakująca reakcja. Zamiast natychmiast pomyśleć o jej zakończeniu, zaczynasz zastanawiać się, czy nie powinieneś najpierw z niej skorzystać. Płacisz przecież od dawna. Byłoby szkoda anulować usługę bez wykorzystania możliwości. W ten sposób człowiek, który przez rok nie otworzył aplikacji fitness, nagle rozważa intensywny program treningowy. Nie dlatego, że zapragnął aktywności, lecz dlatego, że miesięczny abonament wywołał wyrzuty sumienia.

To klasyczna trudność związana z pieniędzmi, których nie można już odzyskać. Wcześniejsze wydatki mogą wpływać na obecne decyzje, nawet gdy nie mają znaczenia dla przyszłej opłacalności. Jeśli zapłaciłeś za poprzednie miesiące, ta część historii jest zakończona. Najważniejsze pytanie brzmi, czy chcesz zapłacić za następny miesiąc.

Wyobraź sobie, że aplikacja kosztuje 40 zł i nie korzystałeś z niej przez rok. Łączny koszt wcześniejszych płatności może budzić irytację, ale kontynuowanie abonamentu nie odzyska tych pieniędzy. Może jedynie zwiększyć sumę wydatków. Jeśli rzeczywiście zamierzasz wrócić do korzystania, podejmij tę decyzję na podstawie aktualnych potrzeb. Jeżeli natomiast jedyną motywacją jest poczucie, że „tyle już zapłaciłem", warto zachować ostrożność.

Podobnie działa przekonanie, że anulowanie usługi oznacza przyznanie się do pomyłki. Nie oznacza. Każda decyzja zakupowa ma określony kontekst. Możesz rozsądnie wykupić program w styczniu i równie rozsądnie zrezygnować z niego w marcu. Zmiana decyzji nie wymaga pisemnego usprawiedliwienia, komisji odwoławczej ani rodzinnego referendum. Wystarczy, że okoliczności się zmieniły.

Pierwsza odzyskana decyzja

Na tym etapie nie potrzebujesz jeszcze kompletnej listy usług ani specjalistycznego programu do zarządzania abonamentami. Wybierz jedną subskrypcję, którą dobrze znasz, i odpowiedz sobie na trzy pytania: do czego jest mi potrzebna, kiedy ostatnio przyniosła mi rzeczywistą korzyść i czy przy dzisiejszych potrzebach wykupiłbym ją ponownie za tę samą cenę?

Ostatnie pytanie jest szczególnie użyteczne. Pozwala spojrzeć na abonament tak, jakbyś podejmował nową decyzję. Nie zastanawiasz się wtedy, czy szkoda rezygnować, lecz czy warto kupować. Jeśli odpowiedź brzmi „nie", masz sygnał do sprawdzenia warunków zakończenia usługi. Jeśli brzmi „tak", możesz ją pozostawić bez poczucia winy. W przypadku odpowiedzi „nie wiem"

zanotuj, jakiej informacji brakuje. Może to być data następnego odnowienia, cena planu lub zakres funkcji, których faktycznie potrzebujesz.

Ten niewielki eksperyment odsłania zasadniczą różnicę pomiędzy płatnością automatyczną a świadomą. Automatyczne odnowienie następuje dlatego, że wcześniej wyraziłeś zgodę na określone warunki. Świadoma decyzja oznacza, że wiesz, co otrzymujesz i nadal tego chcesz. Obie sytuacje mogą prowadzić do tej samej transakcji, ale tylko jedna daje poczucie kontroli.

Nie musisz wypowiadać wojny wszystkim subskrypcjom. Wystarczy, że przestaną być anonimowymi lokatorami twojego rachunku. Niech każda ma nazwę, cenę i sensowny powód istnienia. A jeśli jakiś abonament nie potrafi wyjaśnić, dlaczego nadal u ciebie mieszka, być może najwyższy czas sprawdzić, gdzie znajduje się wyjście.

Rozdział 2 - Darmowe, czyli zapłacisz później

Słowo „darmowe” posiada niezwykłą zdolność uspokajania człowieka. Możesz przez dwadzieścia minut porównywać ceny dwóch produktów różniących się o sześć złotych, a następnie bez większego zastanowienia kliknąć „Rozpocznij bezpłatny okres próbny” w aplikacji, która wymaga podania danych karty. W pierwszym przypadku zachowujesz się jak wytrawny analityk finansowy. W drugim uznajesz, że skoro dzisiaj nic nie płacisz, problem finansowy nie istnieje.

Tymczasem darmowy okres próbny bywa po prostu płatną usługą, której pierwsza należność została przesunięta w czasie. Oczywiście nie zawsze. Istnieją rzeczywiście bezpłatne wersje programów, okresy testowe niewymagające metody płatności oraz promocje, które kończą się bez automatycznego obciążenia. Trzeba jednak odróżniać je od ofert, w których po określonym terminie rozpoczyna się regularne pobieranie pieniędzy. To rozróżnienie jest ważniejsze niż wielkość napisu „ZA DARMO” zajmującego połowę ekranu.

W praktyce użytkownik często podejmuje dwie decyzje jednocześnie, choć zauważa tylko jedną. Pierwsza brzmi: chcę przetestować usługę przez kilka dni. Druga: zgadzam się, aby po zakończeniu testu rozpoczęło się płatne korzystanie, chyba że wcześniej wykonam określone działanie. Pierwsza decyzja jest przyjemna i natychmiastowa. Druga dotyczy przyszłości, więc łatwo ją zignorować. Niestety przyszłość ma nieprzyjemny zwyczaj przychodzenia zgodnie z kalendarzem.

Niewidoczna część promocji

Wyobraź sobie aplikację oferującą czternaście dni bezpłatnego dostępu. Chcesz sprawdzić jedną funkcję, więc instalujesz program, zakładasz konto i przechodzisz przez proces aktywacji. Ekran pokazuje kolorowe ilustracje, zapewnienia o wyjątkowych możliwościach oraz przycisk zachęcający do rozpoczęcia przygody. Informacja o późniejszej cenie znajduje się niżej, mniejszą czcionką. Nie musi być nielegalnie ukryta, aby użytkownik poświęcił jej mniej uwagi.

Po aktywacji otrzymujesz dostęp do wszystkich funkcji. Pierwszego dnia korzystasz z aplikacji przez godzinę. Drugiego przez piętnaście minut. Trzeciego zapominasz. Czternastego dnia jesteś zajęty czymś zupełnie innym, a piętnastego system rozpoczyna płatny okres. Usługa zachowała się zgodnie z przyjętymi warunkami, choć ty możesz mieć wrażenie, że coś wydarzyło się bez twojego świadomego udziału.

Właśnie tutaj powstaje podstawowa pułapka. Korzyść otrzymujesz natychmiast, natomiast konieczność podjęcia decyzji o dalszym korzystaniu zostaje odłożona. Człowiek świetnie radzi sobie z zamiarem „później to sprawdzę”, dopóki później nie następuje. Wtedy okazuje się, że przyszła wersja ciebie ma dokładnie tyle samo obowiązków co obecna, a dodatkowo odziedziczyła kilka terminów anulowania abonamentów.

Dlatego już przy aktywacji warto spojrzeć na darmową próbę jak na usługę z ustaloną przyszłą ceną. Nie pytaj wyłącznie, co dostaniesz dzisiaj. Sprawdź również, kiedy pojawi się pierwsza opłata, ile wyniesie, jaki okres obejmie i gdzie można zakończyć odnawianie. To cztery informacje,

które często mają większe znaczenie niż lista trzydziestu imponujących funkcji prezentowanych przez producenta.

Szczególną ostrożność zachowaj przy ofertach, w których po krótkim okresie próbnym pobierana jest opłata za cały rok. Przykładowo siedem bezpłatnych dni może prowadzić nie do miesięcznego obciążenia, lecz do jednorazowej płatności za dwanaście miesięcy. Różnica pomiędzy 29 zł miesięcznie a 299 zł rocznie jest istotna, nawet jeśli roczny wariant oferuje korzystniejszą cenę w przeliczeniu na miesiąc. W pierwszym przypadku decyzja dotyczy mniejszego zobowiązania, w drugim większej kwoty pobieranej jednocześnie.

Dlaczego tak łatwo zapomnieć?

Zapominanie o okresie próbnym nie musi oznaczać złej pamięci. Problem wynika również z tego, jak organizujemy uwagę. W chwili aktywacji skupiamy się na zadaniu, które chcemy wykonać. Być może potrzebujemy pilnie edytować dokument, przesłać duży plik albo sprawdzić funkcję dostępną tylko w wersji premium. Zakończenie abonamentu jest sprawą przyszłą, niezwiązaną bezpośrednio z obecnym celem. Mózg otrzymuje więc bardzo rozsądną instrukcję: najpierw zrób to, co pilne.

Do tego dochodzi brak wyraźnej granicy pomiędzy testowaniem a płatnym korzystaniem. Gdy kupujesz bilet, widzisz moment wydania pieniędzy. Gdy aktywujesz okres próbny, moment finansowej decyzji może nastąpić wcześniej niż faktyczna płatność. Po kilku dniach pierwotne okoliczności znikają z pamięci. Późniejsze obciążenie wydaje się zaskakujące, mimo że wynika z warunków zaakceptowanych przy rejestracji.