

Usługi turystyczne - wskazówki dla Klientów Organizatorów Turystyki

Nadszedł czas wakacji letnich. Wiele osób właśnie teraz decyduje się na urlop wypoczynkowy i wyjazd za granicę organizowany za pośrednictwem biura podróży. Niezależnie od tego, jaki będzie kierunek naszych wakacji, ile przeznaczymy na wyjazd oraz, z jakim biurem podróży zdecydujemy się spędzić nasz urlop, powinniśmy znać przysługujące nam jako konsumentom i uczestnikom imprez turystycznych prawa.

W Polsce regulacja imprez turystycznych ujęta została w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, ze zm.). Do umów o świadczenie usług turystycznych stosuje się także przepisy kodeksu cywilnego, w tym przepisy dotyczące wzorców umownych zawieranych przez przedsiębiorców z konsumentami (art. 384 i następne). Touroperatorzy posługują się zwykle wzorcami umów, które są wiążące dla klienta, jeżeli zostały mu doręczone przed zawarciem umowy. Ważne jest zatem, aby się z nimi zapoznać przed podpisaniem umowy o świadczenie usług turystycznych, ponieważ będą one kształtować prawa i obowiązki stron tej umowy.

Na wstępie należy rozróżnić dwa podmioty: organizatora turystyki oraz agenta turystycznego. Organizator (touroperator, biuro podróży) turystyki jest podmiotem - przedsiębiorcą - wyłącznie odpowiedzialnym za prawidłowy przebieg imprezy turystycznej i to on jest stroną umowy o imprezę turystyczną. Agent turystyczny jest natomiast podmiotem, który zawiera z konsumentem umowę o świadczenie usług turystycznych w imieniu organizatora turystyki, choć sam nie jest jej stroną. Zdarza się także, że sam organizator turystyki zawiera z klientem umowę o świadczenie usług turystycznych. Z uwagi na to, że odpowiedzialność agenta przed konsumentem jest bardzo ograniczona, poniżej będzie już mowa tylko o organizatorze turystyki, gdyż to on jest stroną umowy o świadczenie usług turystycznych.

Każde biuro podróży powinno być wpisane do rejestru prowadzonego przez marszałka województwa właściwego miejscowo ze względu na siedzibę biura podróży. Z kolei Minister Sportu i Turystyki zobowiązany jest do prowadzenia Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych. Dostęp do Centralnej Ewidencji znajduje się na stronie internetowej <http://www.turystyka.gov.pl/>. Można tam na przykład sprawdzić czy biuro podróży rzeczywiście istnieje oraz czy posiada i w jakiej wysokości, gwarancję lub ubezpieczenie w zakresie pokrycia kosztów powrotu klienta do kraju. Istotne jest, aby mieć świadomość, że to marszałek województwa, w którego obrębie siedzibę ma dane biuro turystyczne jest beneficjentem tej gwarancji lub ubezpieczenia i w konsekwencji jest upoważniony do wydania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów powrotu klienta do kraju w przypadku, gdy touroperator nie zapewnia takiego powrotu. Warto zatem zaopatrzyć się w numer telefonu do właściwego marszałka województwa.

Jeżeli wybór celu podróży został dokonany, umowa z odpowiednim biurem podróży została podpisana i pieniądze zostały wpłacone, zazwyczaj wystarczy stawić się na miejsce zbiórki w czasie ustalonym w umowie i skorzystać z usług świadczonych przez biuro podróży. Może jednak zdarzyć się sytuacja, w której organizator turystyki próbuje zmienić warunki wiążącej go z klientem umowy. W takiej sytuacji organizator jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia klienta o zmianie istotnych warunków umowy, które nastąpiły z przyczyn od niego niezależnych. Należy przy tym pamiętać, że jeżeli zmiany są dokonane z przyczyn zależnych od touroperatora, klient może nie zgodzić się na zmiany. Jeżeli biuro podróży zakomunikowało, że musi dokonać istotnych zmian w umowie o świadczenie usług turystycznych, to klient może przyjąć proponowaną zmianę lub odstąpić od umowy za

natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń bez ponoszenia jakichkolwiek opłat.

Ocena, czy doszło do zmiany istotnych warunków umowy nie może pozostawać po stronie biura podróży. Organizator turystyki, który definiuje pojęcie „istotnych warunków umowy” lub próbuje je dookreślić w ogólnych warunkach uczestnictwa naraża się na zarzut dokonywania wiążącej interpretacji umowy, co jest niezgodne z postanowieniami art. 3851 §1 oraz 3853 pkt 9 kodeksu cywilnego. W przypadku odwołania imprezy przez biuro podróży klient ma prawo uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie albo - w przypadku wyrażenia zgody przez klienta - w imprezie o niższym standardzie przy jednoczesnym zwrocie różnicy w cenie.

Klient musi wyrazić zgodę na przyjęcie nowej oferty lub na uczestnictwo w imprezie zastępczej. Postanowienia, które określają, że w przypadku braku odpowiedzi po stronie konsumenta w przepisany termin należy uznać, że akceptuje on nowe warunki umowy, są uznawane przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienia umowne i nie wiążą klienta. Zbyt krótki czas ustosunkowania się konsumenta do propozycji organizatora, co do zmiany świadczeń lub uczestnictwa w imprezie zastępczej stanowi także niedozwolone postanowienie umowne. Zpełnym minimum wydaje się ustalenie dla konsumenta trzydniowego terminu na odpowiedź. W przypadku więc, gdy klient nie odpowie przedsiębiorcy w zakreślonym przez niego terminie, przedsiębiorca jest zobowiązany do natychmiastowego zwrotu konsumentowi wszystkich wniesionych przez niego świadczeń. Klientowi przysługuje dodatkowo odszkodowanie, chyba, że odwołanie imprezy nastąpiło z uwagi na zgłoszenie się niewystarczającej liczby osób określonej w umowie (biuro podróży musi wskazać w umowie lub ogólnych warunkach uczestnictwa dokładną liczbę osób, poniżej której impreza się nie odbędzie) oraz w przypadku wystąpienia siły wyższej.

Do istotnych warunków umowy należy niewątpliwie cena, którą klient jest zobowiązany zapłacić. Ustawa o usługach turystycznych stanowi, że cena może być podwyższona przez organizatora turystyki do 21 dnia przed datą wyjazdu i to jedynie w przypadku udokumentowania przez touroperatora wpływu na podwyższenie ceny co najmniej jednej z następujących okoliczności:

1. wzrostu kosztów transportu,
2. wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
3. wzrostu kursów walut.

Kolejną kwestią jest odpowiedzialność biura podróży względem konsumenta za prawidłowe wykonanie umowy. Zgodnie z przepisem art. 11a ustawy o usługach turystycznych organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

1. działaniem lub zaniechaniem klienta;
2. działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
3. siłą wyższą.

Odpowiedzialność względem każdego klienta organizator może ograniczyć do dwukrotności ceny imprezy turystycznej, jednak nie dotyczy to szkód na osobie. Organizator może także ograniczyć swoją odpowiedzialność na podstawie stosownych konwencji międzynarodowych (np. konwencja montrealaska z dnia 28 maja 1999 roku o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego (Dz. U. z 2007 roku, Nr 37, poz. 235)), jednak konwencje te zasadniczo chronią interes klienta w wystarczający sposób.

Zgodnie z art. 474 kodeksu cywilnego biuro podróży odpowiada za działania i zaniechania osób, z pomocą których wykonuje swe zobowiązanie, jak za działania oraz zaniechania własne. Z interpretacji art. 11a ustawy o usługach turystycznych wynika ten sam wniosek. Organizator natomiast nie odpowiada tylko za działania i zaniechania osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć. Biuro podróży odpowiada więc za przewóz, zakwaterowanie, posiłki, pobyt oraz za powrót klienta do kraju. Wątpliwości mogą powstać w przypadku odpowiedzialności biura podróży za wycieczki fakultatywne. Często zdarza się, że organizatorzy turystyki wyłączają swoją odpowiedzialność w przypadku przeprowadzania wycieczek fakultatywnych przez lokalnych przedsiębiorców, nawet w przypadku gdy w ofercie biura te wycieczki się znajdują.

W przypadku, gdy w ofercie organizatora znalazły się wycieczki, które można wykupić, to przyjąć należy że organizator powinien ponosić odpowiedzialność także za należyte przeprowadzenie tych wycieczek, nawet gdy realizują je osoby trzecie. W przeciwnym wypadku konsument nie posiadałby rzeczywistej możliwości wyegzekwowania należnych mu kwot tytułem odszkodowania za niewykonanie lub nienależyte wykonanie wycieczki fakultatywnej. Powyższe nie dotyczy wycieczek lub usług świadczonych za granicą przez lokalnych przedsiębiorców poza ofertą biura. Proponuję jednak, aby nie korzystać podczas imprezy turystycznej z usług lokalnego biura podróży poza ofertą polskiego touroperatora. Wyegzekwowanie odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy od zagranicznego przedsiębiorcy może okazać się, w szczególności poza terytorium Unii Europejskiej, praktycznie niemożliwe. Rozwiązaniem w tej kwestii może być wykupienie dodatkowego ubezpieczenia. Niezależnie jednak od powyższego biuro podróży, które organizuje główną imprezę jest zobowiązane do udzielenia nam pomocy w czasie trwania imprezy turystycznej.

Podczas samej imprezy turystycznej na konsumencie spoczywa obowiązek niezwłocznego zawiadomienia wykonawcy usługi oraz organizatora turystyki o wadliwym wykonaniu umowy. Przykładowo więc w przypadku problemu z pokojem należy niezwłocznie poinformować o tym recepcję hotelu oraz przedstawiciela biura podróży na miejscu. Nie jest to reklamacja, co warto podkreślić. Zawiadomienie o wadliwym wykonaniu umowy jest naszym obowiązkiem.

Jeżeli organizator nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest on zobowiązany wykonać odpowiednie świadczenie zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia jest niższa klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych nie jest możliwe lub z uzasadnionych powodów nie wyraziliśmy zgody na proponowane świadczenia zastępcze i odstąpiliśmy od umowy, organizator turystyki jest zobowiązany zapewnić nam powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy w warunkach nie gorszych niż określone w umowie - bez dodatkowych kosztów z tego tytułu. Jeżeli z powyższych względów odstąpimy od umowy, to przysługiwac nam będzie żądanie naprawienia wynikłej z tego tytułu szkody, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego będzie spowodowana:

1. działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć lub uniknąć, albo

2. siłą wyższą.

Należy więc wskazywać na wszystkie niedociągnięcia, które zostaną zauważone i pamiętać, że jesteśmy uprawnieni do stosownych świadczeń zastępczych. Odstąpienie od umowy należy traktować jako ostateczność, jednakże jest to przysługujące nam prawo, które wynika bezpośrednio z ustawy o usługach turystycznych i niedopuszczalnym jest jego wyłączenie.

Na koniec warto poruszyć kwestię prawa do złożenia reklamacji. Uprawnienia tego nie należy mylić z zawiadomieniem o wadliwym wykonaniu umowy. Zawiadomienie jest obowiązkiem, klienta, natomiast reklamacja stanowi jego uprawnienie. Klient nie jest zobowiązany do uzyskania pisemnego potwierdzenia przyjęcia reklamacji przez przedstawiciela organizatora na miejscu. Zgodnie z ustaloną linią orzecniczą konsument na złożenie reklamacji ma 30 dni od zakończenia imprezy. Krótszy termin określony w umowie (lub w warunkach uczestnictwa) jest niedopuszczalny. Choć nie jest to bezpośrednio uregulowane, należy przyjąć, że zgodnie z art. 563 kodeksu cywilnego, do zachowania terminu reklamacji w związku z nieprawidłowym wykonaniem imprezy turystycznej należy wysłać reklamację touroperatorowi przed upływem powyżej wskazanego terminu (art. 563 §3 kodeksu cywilnego). Takie samo uprawnienie wynika z art. 9 ust. 1 zd. 2 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. W reklamacji należy opisać zaistniały stan faktyczny, który stanowi jej podstawę oraz dokładnie określić nasze żądania. Reklamację można składać także podczas imprezy turystycznej. Sposób wysłania reklamacji powinien być zgodny z informacjami zawartymi w ogólnych warunkach uczestnictwa, którymi klient jest związany. Klient jednak musi w każdym przypadku posiadać potwierdzenie wysłania reklamacji (np.: potwierdzenie nadania listu poleconego).

Zagadnienia związane z zawiadamianiem o wadliwości, składaniem reklamacji oraz prawem do wypowiedzenia umowy nie są niestety jasno sprecyzowane w ustawie. W związku z tym należy przyjąć następujący tok działania. Należy najpierw zawiadomić o wadliwym wykonaniu umowy. Potem, zależnie od rodzaju wadliwości, jeżeli organizator nie wykonuje istotnej części programu imprezy lub klient nie zgadza się z uzasadnionych powodów na świadczenia zastępcze można odstąpić od umowy i jednocześnie zażądać stosownego odszkodowania (reklamacja). Konieczne jest opisanie powodów, dla których odступujemy od umowy i przekazanie pilotowi stosownego oświadczenia w tym zakresie. Pilot wycieczek ma obowiązek potwierdzać klientowi przyjęcie reklamacji, a więc także i pisma o odstąpieniu od umowy. Jeżeli natomiast nie jest to istotna część programu imprezy, należy zawiadomić organizatora o wadliwym wykonaniu umowy oraz, ewentualnie złożyć reklamację na miejscu pilotowi lub po powrocie z imprezy - organizatorowi turystyki.

Zgodnie z art. 20 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się do reklamacji na piśmie, w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, a w wypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną. Jeżeli więc reklamacja zostanie złożona należy uzyskać stosowne potwierdzenie jej złożenia i datę jej złożenia, gdyż po upływie trzydziestu dni od dnia zakończenia imprezy a w wypadku zgłoszenia reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej w terminie 30 dni od jej złożenia, brak odpowiedzi ze strony biura podróży będzie oznaczał jej uznanie.

Znajomość opisanych powyżej zagadnień jest niezbędna każdej osobie korzystającej z usług biura podróży. Wskazuję jednak, że niniejszy artykuł nie podejmuje wszystkich kwestii złożonej problematyki stosunku prawnego łączącego klienta z biurem podróży. Na marginesie chciałbym wskazać, że cena imprezy zazwyczaj odpowiada jej standardowi i nie można zapominać, że pomimo dołożenia należytej staranności przez biuro podróży sytuacje

wyjatkowe mogą się zdarzyć, dlatego obie strony są zobowiązane do współdziałania przy realizacji imprezy turystycznej.

Autor: Mateusz Oskroba, prawnik, Kancelaria Prawna Piszcz i Wspólnicy