

BEZPIECZNE WYCIECZKI Z BIUREM PODRÓŻY

Biura podróży kuszą wspaniałymi ofertami. Często jednak okazuje się, że cena wycieczki zmienia się jeszcze przed wylotem, hotel wygląda lepiej w folderze niż w rzeczywistości, a do plaży, która miała być blisko, są dwa kilometry. Wyjaśniamy, jak ustrzec się przed takimi niespodziankami.

To, co w potocznym języku nazywamy „wycieczką”, w prawie określane jest jako impreza turystyczna. W skład imprezy turystycznej wchodzi co najmniej dwie usługi turystyczne, tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną; usługi te muszą obejmować nocleg lub trwać ponad 24 godziny albo mieć w programie zmianę miejsca pobytu¹.

Usługą turystyczną mogą być:

- usługi przewodnickie,
- usługi hotelarskie,
- wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym.

Stroną umowy o imprezę turystyczną jest **klient**. Tym klientem może być osoba, która zamierza, lub już zawarła umowę o imprezę turystyczną, albo też osoba, na rzecz której umowa została zawarta lub której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych.

W artykule będziemy odnosić się przede wszystkim do sytuacji osób, którzy zamierzają lub też już zawarli umowę o imprezę turystyczną. Z doświadczeń Stowarzyszenia Konsumentów Polskich wynika bowiem, iż takie transakcje przysparzają problemów konsumentom. Dzieje się tak zwłaszcza wtedy, gdy klient decyduje się zawrzeć umowę z niesprawdzonym przedsiębiorcą, albo też nadmiernie ufa zapewnieniom, które padają w trakcie prezentowania oferty.

¹ Definicja imprezy turystycznej zawarta jest w ustawie z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. z 2004 r. Nr 223 poz. 2268)

Jak sprawdzić wiarygodność biura podróży?

Zanim konsument skorzysta z usług biura podróży, powinien dla własnego bezpieczeństwa sprawdzić swego kontrahenta. Może w tym celu sięgnąć do oficjalnych rejestrów. Powinien również zapoznać się z opiniami osób, które były klientami danego biura podróży. Wykonanie tych dwóch czynności może bowiem uchronić konsumenta przed zawarciem umowy z nierzetelną firmą.

1. Biuro podróży w oficjalnych rejestrach

Działalność gospodarcza w zakresie organizowania imprez turystycznych oraz pośredniczenia na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych jest działalnością regulowaną w rozumieniu przepisów ustawy z 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej² i wymaga uzyskania wpisu w rejestrze organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.

Konsument, który zamierza zawrzeć umowę z biurem podróży powinien więc przede wszystkim sprawdzić, czy jest ono wpisane do rejestru i na jaką sumę zostało ubezpieczone. Może to uczynić nie wychodząc z domu poprzez skorzystanie z dostępu do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych. Znajdzie ją na stronie internetowej Ministerstwa Sportu i Turystyki pod adresem:

www.turystyka.gov.pl

Jeśli w rejestrze tym brak jest informacji o danym biurze podróży, to rozsądnym byłoby powstrzymanie się od zawarcia umowy.

² Tekst jednolity Dz. U. z 2010 r. Nr 220 poz. 1447

2. Opinie o biurze podróży

Innym użytecznym źródłem informacji o przedsiębiorcy są opinie klientów, którzy już skorzystali z jego usług. Idealnie, jeśli są to osoby, które konsument zna i na których zdaniu może polegać. Często jednak jedynymi opiniami, z którymi dane jest mu się zapoznać, są anonimowe wypowiedzi internautów. W takim przypadku powinien podchodzić do nich z rozwagą. Mogą to być bowiem zarówno opinie prawdziwych klientów, ale również negatywne wpisy konkurencyjnych firm, mających na celu zdyskredytowanie danego przedsiębiorcy, czy też pozytywne komentarze wstawione przez pracowników biura podróży.

Ostrzeżeniem dla konsumenta powinny być zarówno same negatywne komentarze, ale również przeciwnie – opinie tylko pozytywne.

Foldery, broszury, katalogi

Jednak nie tylko opinie byłych klientów biura determinują decyzje konsumenta. Wpływ na nie mają również informacje przedstawiane przez biuro podróży w broszurach, katalogach lub folderach reklamowych. Warto wiedzieć, iż treści w nich prezentowane, są ściśle regulowane przez prawo. Zgodnie z art. 12 ustawy o usługach turystycznych biuro podróży udostępniając konsumentowi informacje pisemne, powinno wskazać w tych materiałach **w sposób dokładny i zrozumiały**:

- cenę imprezy turystycznej lub usługi turystycznej albo sposób jej ustalenia,
- miejsce pobytu lub trasę imprezy,
- rodzaj, klasę, kategorię lub charakterystykę środka transportu,
- położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu,
- ilość i rodzaj posiłków,
- program zwiedzania i atrakcji turystycznych,
- kwotę lub procentowy udział zaliczki w cenie imprezy turystycznej lub usługi turystycznej oraz termin zapłaty całej ceny,
- termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja usług jest uzależniona od liczby zgłoszeń,
- podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy,
- ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej.

Informacje te nie mogą wprowadzać klienta w błąd. Poza folderami i katalogami konsument powinien również uważnie przestudiować samą umowę. Jeśli bowiem wynika z niej coś innego niż zostało zaprezentowane w broszurze, to wiążące są postanowienia umowne. Powoływanie się w takim przypadku na informacje zawarte w katalogu będzie pozbawione sensu.

Umowa o imprezę turystyczną

Umowa o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych wymaga formy pisemnej. Powinna ona określać:

- dane organizatora turystyki,
- miejsce pobytu lub trasę wycieczki,
- czas trwania imprezy turystycznej,
- program imprezy turystycznej,
- cenę imprezy turystycznej,
- sposób zapłaty,
- rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów oraz nazwę i adres ubezpieczyciela,
- termin na powiadomienie klienta o ewentualnym odwołaniu imprezy,
- sposób zgłaszania reklamacji,
- wymagania specjalne, o których klient powiadomił organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego i na które strony umowy wyraziły zgodę,
- podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy.

Konsument przed zawarciem umowy powinien bezwzględnie zapoznać się z jej warunkami. Z doświadczeń Stowarzyszenia Konsumentów Polskich wynika jednak, iż klienci bardzo często rezygnują z tej czynności, zawierając zapewnieniom ustnym pracownika biura podróży lub treści katalogów przez niego przedstawianych. Niestety, takie postępowanie prowadzi do kłopotów. W razie sporu, poszkodowanemu turyście niezmiernie trudno jest wykazać, iż określone zapewnienia rzeczywiście padły. W takim przypadku decydujące znaczenie będzie miała treść zawartej umowy.

Warto więc czytać umowy i w razie wątpliwości pytać, co oznaczają dane postanowienia w niej zawarte. Konsument powinien zwrócić szczególną uwagę na sformułowania nieostre, takie jak np. „plaża znajduje się blisko”. Wyjaśnienie tychże pojęć jeszcze podczas zawierania umowy pozwala często uniknąć przykrych niespodzianek po przyjeździe na miejsce wypoczynku.

Zmiana umowy

Zdarza się, iż jeszcze przed rozpoczęciem imprezy turystycznej organizator turystyki jest zmuszony, z przyczyn od siebie niezależnych, zmienić istotne warunki umowy. Chodzi tu np. o zmianę miejsca pobytu lub trasę wycieczki, albo też programu imprezy turystycznej. W takim przypadku, zgodnie z prawem, ma on obowiązek niezwłocznie powiadomić klienta o takiej zmianie. Sam klient ma wybór – może albo przyjąć proponowaną zmianę albo odstąpić od umowy. Gdyby zdecydował się na tę drugą opcję, biuro podróży powinno zwrócić mu wszystkie wniesione opłaty. Nie ma też prawa naliczenia kary umownej za zerwanie umowy.

Warto wiedzieć, że innym wyjściem w sytuacji, gdy biuro podróży zmienia umowę, jest wybranie innego wyjazdu z katalogu biura (w tym samym lub innym standardzie). Zgodnie z art. 14 ust. 6 punkt 1 ustawy o usługach turystycznych klient ma do tego prawo. Jest to jednak przywilej i biuro nie może wymusić na kliencie takiego działania.

Zmianie może ulec również cena imprezy. Nie zawsze jednak biuro podróży będzie mogło ją podwyższyć. Będzie to możliwe tylko wtedy, gdy umowa wyraźnie przewiduje taką okoliczność. Dodatkowo organizator turystyki musi udokumentować wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:

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

Samo stwierdzenie organizatora turystyki, iż wzrosły koszty transportu (np. cena paliwa) nie wystarczy więc, by mógł się on domagać dopłaty do pierwotnie ustalonej ceny wycieczki.

Ważne! W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

Jeśli podwyższenie ceny imprezy turystycznej powoduje, iż oferta przestała być dla klienta atrakcyjna, to ma on prawo odstąpić od umowy. W takim przypadku biuro również ma obowiązek zwrócić wszystkie wpłacone środki i nie ma prawa naliczyć kary umownej.

Niewykonywanie umowy

Innym problemem, z którym stykają się osoby korzystające z usług biur podróży, jest niewykonywanie w trakcie trwania imprezy turystycznej usług, które były przewidziane

w umowie, a które stanowią istotną część programu imprezy. Chodzi tu na przykład o sytuacje, gdy hotel nie spełnia warunków określonych w umowie. Warto wiedzieć, iż w takim przypadku zgodnie z przepisami biuro podróży ma obowiązek zaproponować klientowi odpowiednie świadczenia zastępcze. Nie ma jednak prawa z tego powodu obciążać klienta dodatkowymi kosztami.

Co ważne, konsument nie ma obowiązku godzić się na zaproponowane świadczenie zastępcze. Może odmówić przyjęcia nowych warunków i odstąpić od umowy. Powinien jednak uzasadnić swoją decyzję i wskazać powody, które spowodowały jej podjęcie. W takim przypadku organizator wycieczki ma obowiązek zapewnić klientowi powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy lub innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie. Nie może też z tego tytułu obciążyć klienta kosztami.

Reklamacja nieudanych wakacji

Jeśli w trakcie wycieczki konsument stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie powiadomić o tym fakcie wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki. Informacje, w jaki sposób to uczynić, powinny być zawarte w samej umowie.

Warto więc, wybierając się na wycieczkę z biurem podróży, zabrać oprócz ubrań i kremu do opalania również dokument samej umowy. W razie jakichkolwiek kłopotów, to właśnie z niej dowiemy się, w jakim terminie i kogo należy poinformować o wadliwym wykonywaniu umowy.

Niezależnie od tego konsument ma prawo złożyć reklamację. Powinien to uczynić nie później niż w ciągu 30 dni od zakończenia imprezy. W piśmie reklamacyjnym należy wskazać uchybienia w wykonaniu umowy. Przykładowo w umowie organizator zapewniał, iż na miejscu będzie dostęp do sauny, a takowej w ogóle nie było. Konsument powinien też określić swoje żądania tj. wskazać, jakie odszkodowanie wynagrodzi mu szkody poniesione w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy przez biuro.

W szacowaniu wysokości odszkodowania może pomóc tzw. tabela frankfurcka. Jej treść można znaleźć na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem:

http://www.konsument.gov.pl/files/t_frankfurcka.pdf

Warto jednak wiedzieć, iż jest to dokument, który nie ma oficjalnej mocy prawnej. Oznacza to, iż sam fakt, iż w tabeli określono rekompensatę na poziomie kilku, czy kilkunastu

procent ceny wycieczki za dane uchybienie nie oznacza jeszcze, iż dokładnie taką sumę klient uzyska. W zależności od przedstawionej argumentacji może bowiem otrzymać zarówno niższą, jak i wyższą kwotę, aniżeli ta określona w tabeli.

Co ważne, jeśli biuro podróży nie ustosunkuje się do reklamacji w terminie 30 dni od jej złożenia, to uważa się, iż uznało ją za uzasadnioną. Jeśli klient złożył pismo reklamacyjne jeszcze w trakcie trwania wycieczki 30-stodniowy termin na jego rozpatrzenie biegnie od dnia zakończenia imprezy.

Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona na piśmie. Jeśli biuro odmawia jej uwzględnienia, to ma obowiązek szczegółowo wyjaśnić przyczyny takiej decyzji.

Kiedy biuro odpowiada

Co do zasady organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych. Od tej zasady są trzy wyjątki. Biuro podróży może bowiem odmówić wypłaty odszkodowania, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy 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.

Nawet jednak wtedy, gdy zajdą powyższe okoliczności biuro ma obowiązek udzielić pomocy poszkodowanemu klientowi.

Ewa Kania-Łuczak

O projekcie Konsumentkie Centrum E-porad

Konsumentkie Centrum E-porad to projekt poradnictwa dla konsumentów świadczonego drogą e-mailową. Każdy konsument może uzyskać bezpłatną poradę prawną wysyłając e-mail na adres porady@dlakonsumentow.pl w zakresie dotyczącym relacji łączącej konsumenta z przedsiębiorcą. Projekt finansowany jest ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

O Stowarzyszeniu Konsumentów Polskich

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich (www.konsumenci.org) jest niezależną, pozarządową organizacją konsumencką, która już od 1995 roku dba o interes konsumentów w Polsce. SKP udziela porad prawnych, konsultuje nowe przepisy konsumenckie, jest organizatorem licznych akcji edukacyjnych, w tym największej konsumenckiej imprezy edukacyjnej w kraju - Targów Wiedzy Konsumenckiej, umożliwia też firmom włączenie „głosu konsumentów” do swoich umów i uzyskanie certyfikatu Dobra Umowa (www.dobraumowa.org).

