

Kamila Maciąg*

Ochrona podróżnego na tle ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz ustawy o usługach turystycznych – analiza porównawcza

Spis treści

- I. Wstęp
- II. Odpowiedzialność organizatora turystyki – zagadnienia ogólne
 1. Niewykonanie i nienależyte wykonanie umowy
 2. Odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej
 3. Szkada w postaci zmarnowanego urlopu
- III. Tabela frankfurcka
- IV. Dochodzenie roszczeń
- V. Podsumowanie

Streszczenie

W niniejszym artykule zaprezentowano analizę oraz regulacje prawne dotyczące ochrony konsumenta korzystającego z usług podmiotów turystycznych na tle przepisów dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2015/2302/UE z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG, która z dniem 1 lipca 2018 r. jest implementowana do polskiego porządku prawnego. Przedstawione zagadnienia będą dotyczyły również odpowiedzialności kontraktowej podmiotu turystycznego w zakresie niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez organizatora turystyki.

Słowa kluczowe: ochrona podróżnego; umowa o udział w imprezie turystycznej; organizator turystyki; konsument, przedsiębiorca turystyczny.

JEL: K19

I. Wstęp

Podczas planowania urlopu często korzystamy z ofert przygotowanych przez organizatorów turystyki lub organizujemy wyjazd samodzielnie. Dokonując wyboru oferty, bierzemy od uwagę różne okoliczności, np. bliskie usytuowanie hotelu w pobliżu morza, standard zakwaterowania czy

* Doktorantka w Katedrze Prawa Gospodarczego Prywatnego na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego; prawnik w Kancelarii Adwokackiej Iwony Zygmunt-Kamińskiej; e-mail: maciag.kamila@gmail.com.

też różnorodność w zakresie wyżywienia. Mimo dokładnej i wnikliwej weryfikacji ofert w katalogach turystycznych, okazuje się, że nie zawsze mają one pokrycie w rzeczywistości. Tymczasem wiele osób, korzystając z usług oferowanych przez organizatora turystyki, nie zawsze jest świadoma ewentualnych roszczeń, jakie mogą skierować do podmiotu turystycznego w sytuacji, gdy treść ogłoszenia nie odpowiada np. warunkom zakwaterowania będących skutkiem niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.

W niniejszym artykule zostaną przedstawione prawne aspekty ochrony podróżnego korzystającego z usług organizatora turystyki. Podkreślenia wymaga fakt, iż w przypadku nienależytego wykonania przez organizatora turystyki umowy o udział w imprezie turystycznej podróżnemu – w zależności od okoliczności – przysługuje prawo do odstąpienia od umowy i żądania zwrotu wszystkich wniesionych wpłat, prawo żądania odpowiedniego obniżenia ceny lub prawo domagania się zadośćuczynienia za tzw. zmarnowany urlop czy odszkodowania.

Obecnie usługi organizatorów turystyki są świadczone na podstawie ustawy o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 r.¹ (dalej: uout), jednakże już od 1 lipca 2018 r. będzie obowiązywać ustawa z 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (dalej: uoitiput lub nowa ustawa, nowa regulacja)², która wdraża do krajowego porządku prawnego postanowienia dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2015/2302/UE z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniającej rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylającą dyrektywę Rady 90/314/EWG (dalej: nowa Dyrektywa).

Nowa ustawa, określana już mianem „nowej konstytucji turystycznej”, zastąpi uout i stanie się najważniejszym aktem prawnym regulującym działalność organizatorów turystyki, pośredników turystycznych i agentów turystycznych. Wskazać należy, iż uoitiput wprowadza istotne zmiany, m.in. w zakresie zabezpieczeń podróżnych przed skutkami niewypłacalności organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie usług turystycznych.

Nowa ustawa w art. 4 wprowadza również nowe definicje m.in. „usługi turystycznej”, „imprezy turystycznej”, „podróżnego”, a także wprowadza nowe pojęcia, np. „niezgodności”, która jest definiowana jako niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych imprezą turystyczną, oraz „trwałego nośnika”, który jest definiowany jako „materiał lub narzędzie umożliwiające podróżnemu lub przedsiębiorcy turystycznemu przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci”. Przy czym za trwałe nośnik w szczególności uznaje się papier, płytę CD/DVD, pendrive, kartę pamięci, dysk twardy lub e-mail zapisany na twardym dysku³.

Jednakże trzeba podkreślić, iż nie ma zamkniętego katalogu znaczenia „trwałego nośnika” – na gruncie prawa europejskiego i prawa polskiego można zauważyć różne interpretacje ww. pojęcia. Przywołać chociażby można wyrok Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z 25 stycznia

¹ Ustawa z dnia 29.08.1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U.2017.1553 j.t.); (dalej: uout).

² Ustawa z dnia 24.11.2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U.2017.2361); (dalej: uoitiput).

³ Pozyskano z: <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/trwaly-nosnik/> (26.04.2018).

2017 r.⁴ w sprawie *BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG* (dalej: BAWAG) przeciwko *Verein für Konsumenteninformation* (Stowarzyszeniem na rzecz informowania konsumentów), który dotyczył warunku zamieszczonego w umowach zawieranych przez BAWAG z konsumentami. W orzeczeniu tym wskazano, że „wymogi dotyczące wstępnych informacji o umowach ramowych powinny być zatem dosyć wszechstronne [wyczerpujące], a informacje powinny być zawsze dostarczane na papierze lub innych trwałych nośnikach informacji, takich jak wydruki z drukarek wyciągów, dyskietki, płyty CD-ROM, DVD i twarde dyski komputerów osobistych, które umożliwiają przechowywanie poczty elektronicznej, oraz strony internetowe, o ile strony takie umożliwiają dostęp do nich w przyszłości przez okres właściwy do celów tych informacji i pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. Jednak dostawca usług płatniczych i użytkownik usług płatniczych powinni mieć możliwość uzgodnienia w umowie ramowej sposobu podawania dalszych informacji o dokonanych transakcjach płatniczych, na przykład uzgadniając, że w ramach bankowości internetowej wszystkie informacje o rachunku płatniczym są udostępniane *on-line*”.

W tym samym przedmiocie wypowiedział się również Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes UOKiK) w sprawie toczącej się przed Sądem Okręgowym w Nowym Sączu, III Wydział Cywilny, przeciwko *Creamfinance Poland Sp. z o.o.* (sygn. akt III Ca 529/16). Według stanowiska Prezesa UOKiK, strona internetowa przedsiębiorcy oraz konto użytkownika nie stanowią trwałego nośnika, nie zapewniają bowiem wymogu przechowywania informacji (w szczególności wzoru umowy i załączników do niej) w formie niezmienionej. Inaczej mówiąc: nie ma gwarancji, iż zamieszczone tam informacje będą w tym samym miejscu dostępne w przyszłości w niezmienionej postaci i w pierwotnym kształcie⁵.

Na marginesie wskazać należy, iż definicja trwałego nośnika występuje także na gruncie innych przepisów regulujących sferę praw i obowiązków w umowach z udziałem konsumentów, m.in. w ustawie z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych⁶ oraz ustawie z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta⁷.

Mając na względzie powyższe, należy uznać, iż mimo braku zamkniętego katalogu znaczenia pojęcia „trwałego nośnika”, a tym samym pojawiających się sporów interpretacyjnych, uoiitput słusznie wychodzi naprzeciw rozwojowi cyfryzacji, umożliwiając konsumentom szybszy i łatwiejszy dostęp do świadczonych usług przez organizatorów turystyki.

Ponadto, nowa ustawa reguluje coraz bardziej popularne wśród podróżnych tzw. powiązane usługi turystyczne, przez które trzeba będzie rozumieć „niestanowiące imprezy turystycznej połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych nabytych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, objęte odrębnymi umowami z dostawcami poszczególnych usług turystycznych, spełniające warunki, o których mowa w art. 6 ust. 1” (art. 4 pkt 5 uoiitput). Jest to o tyle istotne, iż podróżni coraz częściej samodzielnie dokonują rezerwacji m.in. przelotów, transferów z lotnisk czy wynajmu aut, które są dostosowane do ich indywidualnych potrzeb.

⁴ Wyr. TSUE z 25.01.2017 r., w sprawie C-375/15.

⁵ Pozyskano z: <https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=19511> (26.04.2018).

⁶ Ustawa z dnia 19.08.2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. 2017, poz. 2003; art. 2 pkt 30).

⁷ Ustawa z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2017, poz. 683; art. 2 pkt 4).

Mając na względzie zmianę nomenklatury dotyczącej podmiotu korzystającego z usług turystycznych (obecnie „klient”, „turysta”, natomiast w nowej ustawie „podróżny”) w niniejszej publikacji dla jej ujednoczenia i uniknięcia problemów interpretacyjnych występuje pojęcie wyłącznie „podróżny”.

II. Odpowiedzialność organizatora turystyki – zagadnienia ogólne

Zakres odpowiedzialności wobec podróżnych, którzy korzystają z usług organizatorów turystyki, obowiązuje zarówno w uout, jak i w uoitiput. Organizator turystyki odpowiada wobec podróżnych również na podstawie przepisów wynikających z kodeksu cywilnego⁸. Aby skutecznie pociągnąć do odpowiedzialności organizatora turystyki, niezbędnym jest wykazanie niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, szkody oraz związku przyczynowo-skutkowego. Na organizatorze turystyki spoczywa ciężar dowodowy – w celu zwolnienia z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania powinien wskazać on okoliczności pozwalające na uwolnienie go od odpowiedzialności zgodnie z zasadą dotyczącą rozkładu ciężaru dowodu określoną w art. 6 k.c.⁹ Podkreślić należy, iż w przypadku usług turystycznych „rozmiar” szkody niekiedy trudno jest określić w wartości pieniężnej. Rozważania w tym przedmiocie znajdują się w dalszej części artykułu.

1. Niewykonanie i nienależyte wykonanie umowy

Jak zostało już wskazane, odpowiedzialność za brak wykonania umowy lub wadliwe jej wykonanie przewidziana została przez ustawodawcę zarówno w uout – art. 11a ust. 1, tj. „Organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych (...)”, jak również w art. 48 ust. 1 uoitiput, tj. „Organizator turystyki ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej (...)”.

Zarówno w uout, jak i w nowej ustawie wskazane zostały okoliczności, w których organizator turystyki nie odpowiada za niezgodność. Będzie tak w przypadku, gdy organizator udowodni, że winę za niezgodność ponosi podróżny lub osoba trzecia, która nie jest związana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć lub jeżeli niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami (art. 11a ust. 1 pkt 1,2,3 uout oraz art. 50 ust. 3 pkt 1,2,3 uoitiput). Natomiast zgodnie z treścią art. 16b ust. 1 uout, jak również zgodnie z treścią art. 48 ust. 2 uoitiput, podróżny powinien niezwłocznie zawiadomić organizatora turystyki w trakcie trwania imprezy turystycznej (...) o stwierdzeniu niezgodności. Z kolei w art. 48 ust. 3 uoitiput przewiduje, że organizator turystyki usuwa niezgodność, w sytuacji gdy jakkolwiek usługa turystyczna nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmierne wysokie do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych. Przy czym zgodnie z art. 48 ust. 4 tego samego aktu podróżny wyznacza organizatorowi rozsądny termin na usunięcie niezgodności, a w przypadku niezastosowania się do wskazanego terminu, podróżny może sam dokonać usunięcia niezgodności i wystąpić o zwrot poniesionych niezbędnych wydatków. Ten sam przepis stanowi, że podróżny nie ma obowiązku wyznaczania

⁸ Ustawa z dnia 23.04.1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. 2017, poz. 459).

⁹ Ibidem.

terminu organizatorowi na usunięcie niezgodności – prawo to mu przysługuje, gdy organizator turystyki odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność ta powinna być usunięta niezwłocznie. W tym miejscu warto przypomnieć wyrok Sądu Najwyższego z 13 grudnia 2006 r.¹⁰ Sąd zauważa w nim, że „użytego w art. 455 k.c. terminu „niezwłocznie” nie należy utożsamiać z terminem natychmiastowym, termin „niezwłocznie”, oznacza bowiem termin realny, mający na względzie okoliczności miejsca i czasu, a także regulacje zawarte w art. 354 i art. 355 k.c. (art. 354 k.c.: „Dłużnik powinien wykonać zobowiązanie zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi społeczno-gospodarczemu oraz zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje – także w sposób odpowiadający tym zwyczajom. W taki sam sposób powinien współdziałać przy wykonaniu zobowiązania wierzyciel” oraz art. 355 k.c. „Dłużnik obowiązany jest do staranności ogólnie wymaganej w stosunkach danego rodzaju. Należyta staranność dłużnika w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności”)

Nowa regulacja daje także podróżnemu prawo do rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej bez opłaty za jej rozwiązanie. Zgodnie z art. 48 ust. 8 uoitiput będzie mógł z niego skorzystać, jeżeli niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez podróżnego.

Porównując uoitiput z uout, warto wskazać na art. 16a ust. 1 tego drugiego aktu. Zgodnie z nim organizator turystyki, który w czasie trwania imprezy nie wykonuje przewidzianych w umowie usług (stanowiących istotną część programu tej imprezy), jest zobowiązany wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenie zastępcze bez obciążania podróżnego dodatkowymi kosztami. Przy czym, jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usług określonej w programie imprezy turystycznej, podróżny może żądać odpowiedniego obniżenia ceny. Wskazać należy, iż w uoitiput ustawodawca rozszerzył zwiększenie ochrony podróżnego, dodając – art. 48 ust. 5 uoitiput – że organizator musi również wykonać świadczenie zastępcze wtedy, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.

Zarówno w uout (art. 16a ust. 1), jak i w uoitiput (art. 48 ust. 6) organizator turystyki przyznaje podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej w sytuacji, gdy jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej. Wskazać należy, iż zgodnie z art. 48 ust. 7 nowej ustawy uprawnieniem podróżnego jest odrzucenie świadczenia zastępczego, jeżeli nie jest ono porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie o udział w imprezie turystycznej lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia. Z kolei art. 48 ust. 10 tej samej regulacji wskazuje, że odrzucenie przez podróżnego zaproponowanego przez organizatora turystyki świadczenia zastępczego lub jeżeli zaproponowanie świadczenia zastępczego jest niemożliwe, uprawnieniem podróżnego jest uzyskanie obniżenia ceny lub odszkodowania lub zadośćuczynienia bez rozwiązywania umowy o udział w imprezie turystycznej.

Biorąc pod uwagę powyższe, należy podkreślić, iż co do zasady, odpowiedzialność organizatora turystyki za wykonanie usług turystycznych będzie nieprzerwanie obowiązywać w nowej ustawie. Jak już wskazano, uoitiput powieliła w znacznym zakresie postanowienia wynikające z uout, np. wyłączenie odpowiedzialności organizatora turystyki, niezwłoczne zawiadomienie organizatora

¹⁰ Wyr. SN z dnia 13.12.2006r., sygn. II CSK 293/06, nr Legalis: 165201.

turystyki o niezgodnościach czy propozycja świadczeń zastępczych. Jednakże w nowej ustawie postanowienia wynikające z uout zostaną doprecyzowane, np. w zakresie omawianego wyżej art. 48 ust. 5 uoitiput. Obie ustawy podobnie też regulują kwestię obniżenia ceny – podróżny jest uprawniony do jej uzyskania, jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej. Nowe przepisy zawarte w uoitiput wprowadzają także uprawnienie podróżnego do wyznaczenia rozsądnego terminu organizatorowi turystyki na usunięcie niezgodności. Jeśli nie zostaną one usunięte w wyznaczonym terminie przez organizatora turystyki, podróżny może sam dokonać usunięcia niezgodności i wystąpić o zwrot poniesionych wydatków. Wskazane uprawnienie zwiększa ochronę podróżnego przed bezczynnością organizatora turystyki. Warto jednak zauważyć, że opisywane wyżej uprawnienie podróżnego może wyeliminować sytuacje, w których podróżny nie zgłasza niezgodności, tym samym gromadząc materiał dowodowy w postaci zdjęć lub nagrań dotyczących tychże niezgodności, celem wyegzekwowania od organizatora turystyki większej kwoty odszkodowania.

2. Odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej

Zarówno uout (art. 14 ust. 5 pkt 1 i 2, art. 16a ust. 2 i 3), jak i uoitiput (m.in. art. 47 ust. 1) przyznają podróżnemu prawo do odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej. W uout bezkosztowe odstąpienie od tego typu umowy przez podróżnego, może nastąpić wówczas, gdy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej organizator turystyki z przyczyn od niego niezależnych zmuszony zostanie zmienić istotne warunki umowy (art. 14 ust. 5 pkt. 1 i 2), np. miejsce pobytu, kategorię obiektu zakwaterowania. Podróżny z kolei powinien niezwłocznie poinformować czy przyjmuje zmianę, ewentualnie odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

Analizując treść uoitiput, warto zwrócić uwagę na art. 44. Stanowi on, że organizator turystyki przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy o udział w imprezie turystycznej wyłącznie w przypadkach określonych w art. 45 ust. 1 i 2 lub w art. 46 ust. 1 UoITiPUT. I tak od 1 lipca 2018 r. jednostronne dokonanie zmiany warunków umowy o udział w imprezie turystycznej przez organizatora turystyki będzie mogło nastąpić, gdy organizator ten spełni łącznie trzy warunki, tj. zastrzegł sobie prawo do tego w umowie, zmiana będzie nieznaczna oraz poinformuje podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny na trwałym nośniku.

Zgodnie z art. 46 ust. 2 pkt 1–3 nowej ustawy organizator turystyki, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych wskazanych w art. 40 ust. 1 pkt 1 uoitiput (m.in. miejsce pobytu, charakter środka transportu, liczbę i rodzaj posiłków) lub nie może spełnić specjalnych wymagań, o których mowa w art. 42 ust. 4 pkt 4 uoitiput, lub proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej zgodnie z art. 45 ust. 2 uoitiput, musi niezwłocznie powiadomić podróżnego na trwałym nośniku. Organizator turystyki może jednocześnie zaoferować podróżnemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości. Podróżny zaś może przyjął proponowaną zmianę umowy o udział w imprezie turystycznej albo odstąpić od tej umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej oraz przyjął zastępczą imprezę turystyczną.

Zgodnie z art. 46 ust. 3 uoitiput w powiadomieniu, o którym mowa w art. 46 ust. 2 uoitiput (jw.), organizator turystyki w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje podróżnego m.in. o możliwości odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku odpowiedzi podróżnego w rozsądnym terminie.

Art. 45 ust. 1 uoitiput stanowi, że podwyższenie ceny jest możliwe, ale tylko wtedy, gdy w umowie wskazano taką możliwość oraz gdy stanowi ona, że podróżny ma prawo do obniżki ceny, o której mowa w ust. 5, tj. „Jeżeli umowa o udział w imprezie turystycznej przewiduje możliwość podwyższenia ceny, podróżny ma prawo do obniżki ceny odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w ust. 2, które nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej”. W ust. 2 tego samego artykułu wskazano, iż umowa o udział w imprezie turystycznej określa, w jaki sposób będą obliczane zmiany cen. I tak podwyższenie cen jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany ceny przewozów pasażerskich, wynikających ze zmiany kosztów paliwa u innych źródeł zasilania, wysokości podatków (np. od opłat lotniskowych lub od usług turystycznych) objętych umową o udział w imprezie turystycznej (...), kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej. W tym miejscu ustawodawca wskazał, iż cena ustalona w umowie o udział w imprezie turystycznej nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą jej rozpoczęcia (art. 45 ust. 3 uoitiput). Uout przewiduje ten sam termin (20 dni) w art. 17 ust 2.

Podkreślenia wymaga fakt, iż uoitiput wprowadza możliwość odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Zgodnie z treścią art. 47 ust. 7 tego aktu konsument może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta.

Reasumując powyższe, uoitiput wprowadza zmiany, które dają podróżnemu możliwość odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie, z przyczyn leżących po jego stronie, ale z uwzględnieniem zapłacenia „odpowiedniej i uzasadnionej opłaty” (art. 47 ust. 1 i 2 uoitiput). Są to opłaty, które poniesienie podróżny – o ile nie zostaną określone w umowie o udział w imprezie turystycznej – które będą odpowiadały cenie imprezy turystycznej, pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Uout nie przewiduje wymienionego wyżej uprawnienia. Podróżny, który odstąpi od umowy o udział w imprezie turystycznej, niezależnie od tego czy są to okoliczności zawnione przez podróżnego, czy też nie, jest zobowiązany do zapłaty umówionego wynagrodzenia. Organizatorzy turystyki zastrzegają potrącenia z dokonanych wpłat za imprezę turystyczną, a ich wysokość jest uzależniona od terminu rezygnacji z wycieczki. Jest to rodzaj kary umownej, zastrzeżonej na wypadek niewykonania zobowiązania przez podróżnego¹¹. Należy więc uznać, iż nowe uprawnienie podróżnego w przedmiotowym zakresie znacząco zwiększa jego ochronę, ograniczając odpowiedzialność finansową.

Ustawodawca wprowadził w uoitiput możliwość bezkosztowego odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej przez podróżnego przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Otóż będzie miał do tego prawo, jeżeli wystąpią nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności występujące

¹¹ Pozyskano z: <https://www.uokik.gov.pl/download.php?id=579> (29.04.2018).

w miejscu docelowym lub jego najbliższy sąsiedztwie. W takiej sytuacji podróżny będzie miał uprawnienie do żądania wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie (art. 47 ust. 4 uoitiput).

Z kolei zgodnie z treścią art. 47 ust. 5 pkt 1 i 2 uoitiput organizator turystyki rozwiązuje umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonuje pełnego zwrotu podróżnemu wpłat bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w umowie, a organizator turystyki powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy w terminie określonym w umowie (lecz nie później niż: na 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni, na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2–6 dni, na 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni), lub organizator turystyki nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

Podsumowując, w kwestiach odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej zarówno w uoitiput, jak i uout można zauważyć istotne różnice. Po pierwsze, należy podkreślić, iż nowa ustawa przewiduje konsekwencje braku odpowiedzi podróżnego na powiadomienie organizatora turystyki o zmianach w umowie (art. 46 ust. 3 pkt 3 uoitiput). W obowiązującej obecnie uout brakuje natomiast przepisów regulujących sytuację, gdy podróżny nie udzielił informacji organizatorowi o swojej decyzji. Po drugie, nowa regulacja zabezpiecza podróżnego przed automatycznym rozwiązaniem umowy o udział w imprezie turystycznej, jeżeli podróżny w wyznaczonym czasie przekaze informacje organizatorowi turystyki. Niestety, nowa ustawa równocześnie może wpływać negatywnie na podróżnego, np. narazi go na dodatkowy stres, jeżeli nie zdąży odpowiedzieć na powiadomienie o zmianach w umowie w wyznaczonym przez organizatora turystyki terminie. Wskazać również należy, iż uoitiput zwiększa ochronę podróżnego, w szczególności, gdy zmiana dotyczy wzrostu ceny powyżej 8% ceny imprezy turystycznej.

Zgodnie z nową ustawą podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej tylko w przypadku wzrostu ceny o 8%, co oznacza, że zawierając tę umowę, powinien liczyć się z tym, że cena może wzrosnąć o 8% ceny imprezy turystycznej.

Podkreślenia wymaga również fakt, że zgodnie z uoitiput organizator turystyki, zastrzegając w umowie o udział w imprezie turystycznej, może dokonać jednostronnie zmian warunków umowy o udział w imprezie turystycznej innych niż cena, jeżeli przedmiotowa zmiana nie jest znaczna oraz organizator informuje o tym podróżnego w sposób jasny, zrozumiały i widoczny na trwałym nośniku.

W uoitiput została wprowadzona również wymieniona wyżej możliwość rozwiązania umowy przez podróżnego za opłatą, jak również możliwość bezkosztowego rozwiązania umowy przez podróżnego w przypadku wystąpienia nadzwyczajnych i nieuniknionych okoliczności (np. zamieszki wojenne w miejscu planowanego wypoczynku, ataki terrorystyczne). W takim przypadku podróżny powinien otrzymać zwrot wpłaconych środków finansowych, ale nie ma prawa do odszkodowania za szkody.

Istotną z punktu widzenia podróżnych jest zmiana, która wprowadza możliwość zawarcia umowy o imprezę turystyczną poza lokalem przedsiębiorstwa. Umowa zawarta poza lokalem

przedsiębiorstwa cechuje się „jednoczesną fizyczną obecnością obu stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa, np. w domu konsumenta czy w hotelu podczas pokazu lub w wyniku przyjęcia przez przedsiębiorcę oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach, o których mowa powyżej lub w lokalu przedsiębiorstwa lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa, przy jednoczesnej fizycznej obecności obu stron, np. „zwabienie” konsumenta z ulicy na pokaz w lokalu przedsiębiorcy podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem są promocja i zawieranie umów z konsumentami, np. wycieczka, w trakcie której oferuje się uczestnikom produkty medyczne”¹².

Podróżny będzie więc mógł niedługo podpisać umowę o udział w imprezie turystycznej na targach turystycznych czy u akwizytora. Ta nowa regulacja jest zmianą na korzyść podróżnego, ponieważ umożliwia mu podpisywanie umów o udział w imprezie turystycznej w dogodnym, wybranym przez niego miejscu. Tym samym, uprawnienie do odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej przez podróżnego w ciągu 14 dni bez podawania przyczyn, zdecydowanie ochroni osoby starsze, które mogą być namawiane do podpisywania tego typu umów, pod presją lub w okolicznościach niezapewniających odpowiedniego czasu do namysłu.

3. Szkada w postaci zmarnowanego urlopu

W związku z nienależytym działaniem organizatora turystyki może powstać szkoda niemajątkowa w postaci „zmarnowanego urlopu”. Podróżny, wobec nieotrzymania zapewnianych przez organizatora turystyki świadczeń lub otrzymania ich w niższym standardzie, może doznać uszczerbku natury niemajątkowej w postaci dyskomfortu, rozczarowania, utraty przyjemności z podróży, spodziewanych doznań kulturalnych czy estetycznych. Podróżny liczył bowiem na przyjemność, spokój, aktywny wypoczynek, a ze względu na uchybienie organizatora turystyki doznał krzywdy w sferze uczuć. Podkreślenia wymaga, że roszczenie o zadośćuczynienie za utraconą przyjemność z urlopu jest niezależne od roszczenia o naprawienie szkody majątkowej, pokrywającej wydatki (wyżywienie, które miało być zagwarantowane w ramach postanowień umownych) czy niższy standard pokoju hotelowego. I tak krzywda niematerialna może się przejawiać w odczuciach podróżnego, który np. zatrął się w hotelowej restauracji i był zmuszony pozostać w pokoju hotelowym do chwili wyzdrowienia, jak również nowożeńców w podróży poślubnej, którzy zostali zakwaterowani z obcymi ludźmi, choć wnieśli opłaty za pokój dwuosobowy.

Przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia za zmarnowany urlop znaczenie ma przede wszystkim stopień zawinienia organizatora turystyki oraz dyskomfortu podróżnego, a nie koszt wycieczki. Podstawowym czynnikiem, a zarazem punktem odniesienia dla określenia zadośćuczynienia za szkodę niemajątkową, winien być rozmiar tej szkody (Śmieja, 2009, s. 703). W kwestii zadośćuczynienia za zmarnowany urlop i utraconej przyjemności z podróży wypowiedział się również Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE) w orzeczeniu w sprawie *Simone Leitner przeciwko TUI Deutschland GmbH & Co. KG*¹³. Państwo Leitner wraz z córką wzięli udział w imprezie turystycznej na Riwierze Tureckiej w mieście *Side*. Podczas pobytu córka państwa

¹² Pozyskano z: <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/slownik/> (29.04.2018).

¹³ Orzeczenie ETS z dnia 12.03.2002r., sygn. akt C-168/00.

Leitner zatrula się salmonellą, co spowodowało silne wymioty oraz biegunkę do końca wyjazdu. Po powrocie do kraju rodzice poinformowali organizatora turystyki o nagłej chorobie, ale ten nie zareagował. Małżeństwo postanowiło wystąpić z powództwem o odszkodowania w wysokości 25 tys. szylingów austriackich. Sąd I instancji zasądził na rzecz córki małżeństwa kwotę 13 tys. szylingów tytułem odszkodowania za ból fizyczny i cierpienie spowodowane salmonellą, ale w dalszej części – dotyczącej odszkodowania z tytułu utraty przyjemności z podróży – pozew został odrzucony. Sąd stwierdził, iż taki rodzaj utraty przyjemności może być zakwalifikowany jako szkoda niemajątkowa, ale prawodawstwo austriackie takiej możliwości nie przewiduje. Sąd odwoławczy natomiast podał w wątpliwość kwestię zgodności prawa austriackiego z art. 5 dyrektywy 90/314 w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek. Postępowanie uległo zawieszeniu i skierowano pytanie prejudycjalne (w trybie art. 234 TWE) do TSUE: „czy artykuł dyrektywy 90/314 (...) należy interpretować jako przyznający konsumentom odszkodowanie za szkodę o charakterze niemajątkowym, wynikającą z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o podróż?”.

Podczas toczącego się postępowania Austria, Finlandia i Francja utrzymywały, że dyrektywa 90/314 (...) – nie precyzując dokładnie pojęcia i rodzaju szkody, która powstaje – pozostawia tym samym w gestii państw członkowskich wybór zakresu jej definicji, co jest przejawem autonomii proceduralnej państw. Z kolei małżeństwo *Leitner*, rząd Belgii i Komisja Europejska (dalej: KE) stali na stanowisku, iż możliwość dochodzenia odszkodowania za szkodę niemajątkową wynika bezpośrednio z treści art. 5 ust. 2 dyrektywy 90/314 (...) i pojęcie to powinno być interpretowane jak najszerszej, jako rekompensata każdego rodzaju szkody. Dla KE oczywiste było, że w zakresie usług turystycznych nie można wykluczyć dochodzenia odszkodowania z tego tytułu. Trybunał odwołał się w swoim orzeczeniu do celu dyrektywy, którym jest zniesienie rozbieżności w regulacjach krajowych państw członkowskich dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o podróż, co przejawia się w zakłóceniu konkurencji usług turystycznych. Zaznaczył także, że z punktu widzenia konsumenta (podróżnego) możliwość kompensacji szkody powstałej w wyniku zmarnowanego urlopu jest szczególnie ważna. Dokonując interpretacji art. 5 dyrektywy 90/314 (...), TSUE uznał istnienie prawa do wynagrodzenia niemajątkowej szkody, czyli zmarnowanego urlopu. Należy zatem uznać, iż organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Odpowiada również za zachowania, które naruszają dobra osobiste podróżnego. Możliwość dochodzenia takich roszczeń potwierdził Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 19 listopada 2010 r.¹⁴. Sąd ten, uznał, że art. 11a ust. 1 uout może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. Sąd zdefiniował ją jako utratę oczekiwanych przyjemnych przeżyć, połączonych najczęściej z podróżą, relaksem i wypoczynkiem. Wskazać zatem należy, iż zgodnie z art. 48 ust. 1 uoitiput, tj. „Organizator turystyki ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej (...)” a tym samym za szkodę niemajątkową w postaci tzw. zmarnowanego urlopu.

¹⁴ Uchwała SN z dnia 19.11.2010r., sygn. akt III CZP 79/10, Legalis nr 260723.

III. Tabela frankfurcka

Tabela frankfurcka¹⁵ jest orzeczeniem 24. Izby Cywilnej niemieckiego Sądu Krajowego we Frankfurcie nad Menem. Sąd ten „dostrzegając konieczność ujednoczenia orzecznictwa w zakresie odpowiedzialności organizatorów turystyki w przypadku umowy o podróż, wskazał wady podróży i procentowe wysokości odszkodowania, jakie powinien otrzymać turysta¹⁶. Podkreślić należy, iż „ww. Izba usystematyzowała orzecznictwo sądowe, wprowadzając Tabelę Frankfurcką celem ułatwienia obliczania wysokości dochodzonego roszczenia” (Kwaśniewska, 2002, s. 55 i nast.).

Warto zwrócić uwagę, iż wymieniona wyżej tabela posłużyła jako wzorzec do rozstrzygnięcia sporów pomiędzy biurami podróży a klientami w Niemczech (Chambellan, 2013, s. 129). Przyjęło się, choć nieformalnie, iż jest ona głównym wskaźnikiem pomocnym do obliczania wysokości odszkodowania oczekiwanego wynagrodzenia szkody poniesionej w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi turystycznej. Przy czym trzeba zastrzec, iż tabela ma charakter jedynie pomocniczy, nie można jej traktować jako wiążącej, ale jako instrument wynikający z pewnego doświadczenia. Mając na uwadze powyższe, należy stwierdzić, iż tabela frankfurcka, mimo że nie została oficjalnie wdrożona do polskiego ustawodawstwa, często jest powoływana w orzecznictwie sądów polskich. W Polsce została uznana w 2003 r. przez UOKiK za podstawę do rozstrzygnięcia sporów między biurami podróży a klientami i stała się prawem zwyczajowym (Janczyk i Ignatowicz, 2003, s. 19). W naukach prawnych prawo zwyczajowe definiuje się jako normy postępowania, które są trwale i jednolicie wykonywane przez określone podmioty stosunków prawnych w przekonaniu, że są one obowiązującym prawem (Banaszak, 2008, s. 216).

Wskaźnikami zawartymi w tabeli frankfurckiej posiłkował się m.in. Sąd Rejonowy w Kielcach, Wydział VIII Cywilny¹⁷ – w orzeczeniu stwierdził, iż wynagrodzenie z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych powinno zostać obniżone o 75%. Na tabelę frankfurcką przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia powołał się także Sąd Rejonowy w Jaworze, I Wydział Cywilny¹⁸.

Tabela jest również punktem odniesienia dla organizatorów turystyki, którzy otrzymują pisma reklamacyjne, w których strona obiektywnie powołuje się na oszacowane wartości dochodzonych roszczeń. W ten sposób podmiot odpowiedzialny za jakość usług turystycznych oraz realizację postanowień umownych trafnie może ocenić zasadność dochodzonego odszkodowania, a tym samym ustalić jego wypłatę i zakończyć spór jeszcze przed wytoczeniem powództwa bądź realnie zweryfikować szanse na wygraną, jeżeli doszłoby do dochodzenia roszczenia przez poszkodowaną stronę przed sądem. Tabela frankfurcka wpływa zatem na większą przejrzystość w oszacowaniu ryzyka procesowego.

Czym jest dokładnie tabela frankfurcka? Otóż jest dokumentem podzielonym na cztery główne działy, w których wyliczone zostały niedogodności związane z noclegiem (dział I), wyżywieniem (dział II), transportem (dział IV) oraz z pozostałymi typowymi rozbieżnościami z ofertą, jakie są spotykane w roszczeniach klientów (dział III). Przykładowo naruszenie w postaci hałasu w nocy może powodować obniżkę ceny wycieczki od 10 do 40%, szacunkowa wartość obniżki ceny w przypadku potwierdzonej awarii klimatyzacji przyjmuje wagę od 10 do 20% (w zależności od

¹⁵ Pozyskano z: <https://uokik.gov.pl/download.php?plik=9434> (24.03.2018).

¹⁶ Wyr. Sądu Rejonowego Poznań-Stare Miasto w Poznaniu z dnia 22.09.2016 r., sygn. akt I C 507/14, Lex nr 2292872.

¹⁷ Wyr. Sądu Rejonowego w Kielcach, VIII Wydział Cywilny z dnia 18.02.2016 r., sygn. akt VIII C 1278/14, niepubl.

¹⁸ Wyr. Sądu Rejonowego w Jaworze, I Wydział Cywilny z dnia 10.05.2016 r., sygn. akt I C 162/15, niepubl.

pory roku), a monotony jadłospis – 5%. Wskazana w tabeli lista wad jest zbiorem najczęstszych przypadków, z którymi spotykają się niezadowoleni turyści. Jak zostało wskazane powyżej, lista ta nie tworzy katalogu zamkniętego. Oprócz wskazanych działów turyści mogą również reklamować inne usługi bądź kwestie związane z zakwaterowaniem. Zakres roszczeń może być więc uzupełniony o inne, np. brak polskiego rezydenta uczestniczącego w transferze z lotniska do hotelu¹⁹, brak czystych ręczników i pościeli²⁰ lub niedziałająca winda²¹.

IV. Dochodzenie roszczeń

Uout dopuszcza skorzystanie z uprawnienia do złożenia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych. Przez pojęcie „reklamacji” należy rozumieć określone żądanie skierowane do podmiotu zobowiązanego do dobrowolnego spełnienia określonego w umowie świadczenia w przypadku, gdy wykonanie umowy nie nastąpiło lub została ona wykonana w sposób nienależyty (Gajda-Roszczyńska, 2012, s. 190). Wskazać należy, iż postępowania reklamacyjne odbywają się bez mediatora czy sądu polubownego. Ponadto reklamacja powinna składać się z dwóch elementów: zawiadomienia o wadzie oraz żądania związanego z zaistniałym uchybieniem (Łętowska, 2002, s. 416). Co ważne, przeprowadzenie postępowania reklamacyjnego jest czynnością fakultatywną. Uout dopuszcza dwie możliwości złożenia reklamacji. Pierwszą jest złożenie zawiadomienia o wadliwym wykonaniu umowy jeszcze w trakcie jej realizacji. Zgodnie z art. 16b ust. 1 uout adresatem jest wykonawca usługi bądź organizator turystyki. Uout nie precyzuje podmiotu, który byłby odpowiedzialny za wykonanie usługi, ale przyjęło się, iż jest to przewoźnik lub hotel²². W praktyce przyjmuje się, że zawiadomienie wykonawcy usługi nie ma charakteru obligatoryjnego i podmioty turystyczne nie wymagają tego od swoich klientów. Ustawodawca posługuje się również terminem „organizator turystyki”, co w kontekście omawianego zagadnienia, należy rozumieć jako pilota wycieczki.

Druga możliwość, to wniesienie reklamacji sensu stricto już po zakończeniu imprezy turystycznej, co wynika wprost z art. 16b ust. 3 uout, który stanowi, że podróżny może złożyć reklamację do 30 dni od momentu zakończenia imprezy turystycznej, wskazując uchybienia w sposobie wykonywania umowy o udział w imprezie turystycznej oraz określenie żądania podróżnego. Obecnie obowiązujące przepisy nie przewidują jednak szczególnej formy pisma reklamacyjnego, jednak dla celów dowodowych powinno ono przybrać formę pisemną. Warto w tym miejscu podkreślić, że zgodnie z treścią art. 16 ust. 5 uout brak ustosunkowania się strony organizatora turystyki na piśmie do złożonej reklamacji w terminie 30 dni oznacza uznanie reklamacji za uzasadnioną.

Przepisy nowej ustawy, tj. art. 50 pkt 4 uoitput określają termin na dochodzenie roszczeń przez podróżnego z tytułu niezgodności, tj. do trzech lat. Ustawodawca nie wprowadził jednak przepisów odnoszących się do procedury reklamacyjnej, która obowiązywała w uout. Odnosząc się do wspomnianego wyżej trzyletniego terminu na dochodzenie roszczeń, uznać należy, iż rozwiązanie to zwiększa stopień harmonizacji z obowiązującymi przepisami dotyczącymi przedawnienia roszczeń, które uregulowane są w przepisach k.c.²³, tj. art. 118 k.c.: „jeżeli przepis szczególny nie stanowi

¹⁹ Wyr. SO w Warszawie z dnia 15.02.2013 r., sygn. V Ca 3048/12, niepubl.

²⁰ Wyr. Sądu Rejonowego w Gdyni z dnia 25.04. 2016 r., sygn. I C 1154/15, niepubl.

²¹ Wyr. Sądu Rejonowego w Jaworze z dnia 10.05.2016 r., sygn. I C 162/15, niepubl.

²² Pozyskano z: <https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=11174> (03.03.2018).

²³ Ustawa z dnia 23.04.1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. 2017, poz. 459).

inaczej, termin przedawnienia wynosi lat dziesięć, a dla roszczeń o świadczenia okresowe oraz roszczeń związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej – trzy lata”). Poza tym podróżny będzie miał więcej czasu na przygotowanie materiału dowodowego na poparcie przedstawianych przez siebie twierdzeń w zakresie zgłaszanych niezgodności. Jednakże regulacje obowiązujące do 1 lipca 2018 r., dotyczące postępowania reklamacyjnego, dyscyplinują organizatorów turystyki do złożenia odpowiedzi, w której obligatoryjnie powinny zostać przedstawione wszelkie wyjaśnienia w określonym przed ustawodawcę terminie. Przebieg postępowania reklamacyjnego zdecydowanie bardziej ułatwia podróżnemu podejmowanie dalszych kroków prawnych, jeżeli organizator turystyki nie zajmie stanowiska wobec pisma reklamacyjnego podróżnego. Przy czym brak przeniesienia art. 16 ust. 5 uout (stanowi, że nieustosunkowanie się organizatora turystyki na piśmie do złożonej reklamacji w terminie 30 dni, oznacza uznanie reklamacji za uzasadnioną) do nowej ustawy, a tym samym wprowadzenie art. 48 ust. 2 uoitiput (podróżny zawiadamia organizatora turystyki niezwłocznie (...) o stwierdzeniu niezgodności) zdecydowanie zmniejsza okres niepewności organizatora turystyki w zakresie zgłoszenia roszczenia przed podróżnego, co w omawianym aspekcie można uznać jako większą ochronę organizatora turystyki.

V. Podsumowanie

Turystyka jest jednym z najszybciej rozwijających się sektorów polskiej gospodarki. Jak wynika z danych opublikowanych przez Główny Urząd Statystyczny, w 2016 r. Polacy wzięli udział w 43,5 mln podróży krajowych, tj. o 9% więcej niż w 2015 r.²⁴.

Oferty skierowane do podróżujących są obecnie niezwykle urozmaicone, obejmują szereg udogodnień, jednakże nie zawsze standard ekskluzywnego hotelu na lazurowym wybrzeżu zachwalanego w katalogu turystycznym znajduje odzwierciedlenie w rzeczywistości. Choć świadomość prawna podróżnych zwiększa się na przestrzeni lat, w dalszym ciągu istnieje pewne ryzyko potencjalnego rozczarowania po przyjeździe w wymarzone miejsce wypoczynku. Natomiast w związku z tym, iż zakres usług turystycznych podlega nieustannej ewaluacji, należało je usystematyzować w nowych ramach prawnych. Zmiany zachodzące na rynku spowodowały, że obecne normy prawne nie chronią podróżujących w dostateczny sposób (m.in. w zakresie odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej przez podróżnego, z przyczyn leżących po jego stronie czy w sytuacjach nadzwyczajnych i nieuniknionych okoliczności, np. zamieszek wojennych w miejscu planowanego wypoczynku).

Podróżny do 1 lipca 2018 r. nie może korzystać z uprawnień m.in. do odstąpienia umowy o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa czy odstąpić od wymienionej wyżej umowy, jeżeli cena imprezy turystycznej wzrośnie o 8%.

Z uwagi na pojawiające się nowe oferty, dopasowane do indywidualnych potrzeb podróżnego, nowa ustawa wprowadza większy zakres jego ochrony.

Wskazać również należy, iż organizatorzy turystyki, obserwując toczące się sprawy sądowe, mają obecnie większą świadomość potrzeb podróżnych i coraz bardziej zwracają uwagę na wykonywanie usług w profesjonalny sposób. Przy czym nie bez znaczenia jest fakt, iż ww. podmioty pretendujące do bycia liderem wśród pozostałych, konkurencyjnych organizatorów turystyki, coraz bardziej mają na uwadze swój zakres odpowiedzialności kontraktowej i ich konsekwencji.

²⁴ Pozyskano z: <https://www.msit.gov.pl/pl/turystyka/aktualnosci/7403,Charakterystyka-podrozy-mieszkancow-Polski-w-2016-r.html> (26.04.2018).

Bibliografia

- Chambellan, A. (2013). *Tabela Franfurcka jako wzorzec rozstrzygnięcia sporów pomiędzy biurami podróży a klientami w Niemczech*. LL.M. Uniwersytet w Regensburgu. Pozyskano z: www.wsb.pl/sites/wsb.pl.torun/files/biblioteka/8.pdf (02.03.2018).
- Czachórski, W., Brzozowski, A., Safjan, M. i Skowrońska-Bocian, E. (2007). *Zobowiązania zarys wykładu*. Warszawa: Lexis Nexis.
- Dębska, E. (2012). *Klauzule abuzywne w umowach o świadczenie usług turystycznych* (nr 6–9). Warszawa: Edukacja Prawnicza.
- Gajda-Roszczyńska, K. (2012). *Sprawy o ochronę indywidualnych interesów konsumentów w postępowaniu cywilnym*. Warszawa: Wolters Kluwer Polska SA.
- Gospodarek, J. (2012). Glosa do uchwały SN z dnia 19.11.2010 r., sygn. akt III CZP 79/10. *Orzecznictwo Sądów Polskich*, 1/2012.
- Kaliński, M. (2011). *Szkoda na mieniu i jej naprawienie*. Warszawa.
- Kwaśniewska, E.H. (2002). *Umowa o podróż w prawie niemieckim*. Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
- Lonchamps de Berier, L. (1948). *Zobowiązania* (wyd. 3). Poznań: Księgarnia Akademicka Spółdzielnia.
- Łętowska, E. (2002). *Prawo umów konsumenckich* (wyd. 2). Warszawa, C.H. Beck.
- Nesterowicz M. (2011). Odpowiedzialność cywilna biura podróży za „zmarowany urlop” w prawie polskim i porównawczym (na tle uchwały Sądu Najwyższego z 19 listopada 2010 r.). *Przebieg Sądowy*, 5.
- Pajor, T. (1982). *Odpowiedzialność dłużnika za niewykonanie zobowiązania*. Warszawa: PWN.
- Partyk, A. (2014). *Podstawa prawna odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową spowodowaną nienależytym wykonaniem umowy o świadczenie usług turystycznych*. LEX.el.
- Piskozub, P. (2017). *Odpowiedzialność przedsiębiorcy turystycznego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych*. Lublin: Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Skłodowskiej-Curie.
- Raciborski, J. (1989). *Umowa o podróż w praktyce polskiej*. Rozprawa doktorska opublikowana pod kier. prof. dr. hab. I. Weissa (niepublikowana). Kraków (dost. w Bibliotece Jagiellońskiej).
- Radwański, Z. i Olejniczak, A.(2014). *Zobowiązania – część ogólna*. Warszawa: C.H. Beck.
- Siedlecki, G. (2014). *Zadośćuczynienie za zmarowany urlop*. Lublin: Studenckie Zeszyty Naukowe, 24.
- Śmieja, A. (2009). Czyny niedozwolone. W: A. Olejniczak (red.), *System prawa prywatnego, t. 6: Prawo zobowiązań – część ogólna*. Warszawa: C.H. Beck.
- Tyczka, M. (1982). *Prawo turystyczne*. Poznań: Akademia Wychowania Fizycznego w Poznaniu.