

Prawa klienta biura podróży

16 czerwca 2013

Konsument powinien zapoznać się z umową, na podstawie której realizowana będzie wycieczka oraz regulamin wyjazdu, gdyż najczęściej znajdują się tam postanowienia dot. np. sposobu i terminu dokonania reklamacji czy terminów odstąpienia od umowy, o czym będzie mowa później. Co ważne – regulamin wyjazdu jest wiążący dla klienta tylko wówczas, gdy zostanie mu doręczony przed podpisaniem umowy.

KLAUZULE NIEDOZWOLONE

Warto zorientować się, czy w przedstawionej ofercie nie znajdują się postanowienia uznane za klauzule niedozwolone. Są to takie postanowienia, którymi przedsiębiorca nie powinien się posługiwać, niemniej wielu organizatorów wycieczek liczy na brak reakcji konsumentów, co należy uznać za nierzetelne i nieprofesjonalne. Rejestr klauzul niedozwolonych można pobrać ze strony internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – www.uokik.gov.pl. Konsument, który w przedstawionej mu umowie znajdzie takie klauzule, powinien poinformować o tym fakcie biuro podróży. Prawdopodobnie nie będzie ono skłonne zmienić brzmienia kwestionowanego postanowienia, w takiej sytuacji klient powinien po prostu zmienić kontrahenta. Gdy natomiast konsument zorientuje się o istnieniu niedozwolonej klauzuli w podpisanej już uprzednio umowie, chroniony jest przepisami kodeksu cywilnego, który w art. 3851 § 1 stanowi, że „postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy”. Nie ma wątpliwości, że umowa zawierana z biurem podróży należy do kategorii umów nie uzgadnianych indywidualnie – jest to umowa adhezyjna. Powołanie się na przepisy chroniące konsumenta prawdopodobnie nie przekonają jednak biura podróży, by nie egzekwował od konsumenta niezgodnych z prawem postanowień.

Przykładem niech będzie sytuacja, gdy konsument chce od umowy odstąpić, lecz umowa nie przewiduje w ogóle takiej możliwości (por. art. 3853 pkt. 14 k.c.: „Niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które pozbawiają wyłącznie konsumenta uprawnienia do rozwiązania umowy, odstąpienia od niej lub jej wypowiedzenia”). Sprzymierzeńcem konsumenta w takiej sytuacji są miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów, których porady są bezpłatne.

PRZYKŁADOWE KLAUZULE NIEDOZWOLONE

„Uczestnikowi nie przysługuje zwrot równowartości świadczeń, których nie wykorzystał w trakcie trwania imprezy z przyczyn leżących po jego stronie (m. in. spóźnienie się na miejsce rozpoczęcia imprezy, przerwanie podróży, braku ważnych dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy RP, nieprzestrzeganie przepisów celno-wizowych lub jeżeli władze graniczne nie wydadzą zezwolenia na wyjazd).”

„Oferty spoza katalogu tzn. Specjalne i Last Minute nie podlegają reklamacji dotyczącej zakwaterowania.”

„W przypadku ofert typu „Last Minute”, o ile oferta nie precyzuje inaczej, biuro podróży gwarantuje określoną kategorię zakwaterowania, niekoniecznie w obiekcie opisanym w katalogu. Nazwa obiektu będzie podana przez biuro podróży najpóźniej w dniu rozpoczęcia imprezy.”

ZMIANA TERMINU I CENY WYJAZDU

Konsument powinien pamiętać, że w razie zmiany warunków umowy przez biuro podróży (czyli np. zmiany terminu wyjazdu), ma on prawo zrezygnować z wycieczki i należy mu się zwrot całości wpłaconej kwoty. Biuro podróży nie ma prawa żądania zapłaty kary umownej czy zachowania wpłaconej zaliczki. Dodatkowym, obok odstąpienia, uprawnieniem jest wybór uczestnictwa w imprezie zastępczej. Standard alternatywnego wyjazdu powinien być identyczny jak tego, z którego zrezygnował; jeśli standard jest niższy, może żądać zwrotu różnicy.

Biuro podróży ma prawo dokonać zmiany istotnych warunków umowy, gdy zmiany te nie następują z przyczyn, za które ponosi ono odpowiedzialność. Do takich sytuacji zaliczymy np. wybuch wojny w kraju, w którym pojawić się mieli turyści czy zamknięcie muzeum, które □ zgodnie z programem □ mieli zwiedzić.

Zmiana kosztów wycieczki może być motywowana wzrostem kosztów transportu, podatków, cen paliw i produktów spożywczych czy zmianą kursów walut. Możliwość wzrostu ceny musi być jednak wyraźnie przewidziana w umowie. Jednocześnie, zgodnie z ustawą o usługach turystycznych zmiana ceny może nastąpić na 21 dni przed datą wyjazdu. Po tym terminie zmiana ceny nie jest dopuszczalna.

OBOWIĄZKI BIURA PODRÓŻY W RAZIE OGŁOSZENIA NIEWYPŁACALNOŚCI

Nie ma roku, którym turyści, którzy akurat przebywają na ciepłych plażach zachodniej Europy nie zostaliby zaskoczeni informacją o bankructwie biura. Wiąże się to, niestety, z szybszym niż zaplanowano powrotem do kraju, niemniej biuro ma nadal wiele obowiązków względem swych klientów. Musi ono bowiem nie tylko zorganizować im powrót do kraju, ale także zwrócić kwotę za niewykorzystaną część wyjazdu. Jeśli biuro w chwili ogłoszenia niewypłacalności ma ono ważną umowę ubezpieczenia lub gwarancji, marszałek województwa wypłaci zaliczki na pokrycie kosztów powrotu turystów do kraju.

PAMIĘTAJCIE!

Umowa zawsze musi określać położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego.

Warunki powinny zostać określone precyzyjnie określenie, że „hotel znajduje się blisko morza” jest zdecydowanie zbyt ogólny.

W umowie nie mogą się znaleźć postanowienia niezgodne z ustawą o usługach turystycznych ani niedozwolone klauzule.

20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej cena wycieczki, nawet w szczególnych sytuacjach (a więc gdy wynika to z przyczyn obiektywnych, np. wzrostu podatków, czy kursów walut) nie może się zmienić. Wcześniej jest to możliwe, jeśli biuro podróży zastrzegło to w umowie.

Autor: Martyna Kośka

Współpraca: Maciej Lisowski

Źródło: [Fundacja Lex Nostra](#)

Nadesłano do „Wolnych Mediów”