

# Biura podróży

## Co warto wiedzieć o nakładaniu kar

**Umowa o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych wymaga formy pisemnej. Biura podróży nakładają niekiedy rażąco wysokie kary umowne za odstąpienie od umowy.**

Organizatorzy turystyki często wprowadzają do umów zawieranych z klientami postanowienia, które nakładają wyłącznie na klientów obowiązek zapłaty nadmiernie wygórowanych kwot w wypadku niewykonania umowy.

Umowa o świadczenie usług turystycznych powinna określać:

- 1) organizatora turystyki i numer jego wpisu do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych oraz numer identyfikacji podatkowej (NIP), a także imię i nazwisko oraz funkcję osoby, która w jego imieniu umowę podpisała,
- 2) miejsce pobytu lub trasę wycieczki,
- 3) czas trwania imprezy turystycznej,
- 4) program imprezy turystycznej obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług, w tym: rodzaj, charakter i kategorię środka transportu oraz datę, godzinę i miejsce wyjazdu i planowanego powrotu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami kraju pobytu lub opis wyposażenia obiektów niezaliczanych do rodzajów i kategorii, liczbę i rodzaj posiłków, program zwiedzania i inne usługi wliczone w cenę imprezy turystycznej;
- 5) cenę imprezy turystycznej, z wyszczególnieniem wszelkich koniecznych należności, podatków i opłat, jeżeli nie są one zawarte w cenie, oraz wyraźne sformułowanie okoliczności, które mogą spowodować podwyższenie ceny (okoliczności wymienione

są w art.17 ustawy o usługach turystycznych),

6) sposób zapłaty,

7) rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów oraz nazwę i adres ubezpieczyciela,

8) 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,

9) termin zawiadomienia o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków przez klienta na drugą osobę,

10) sposób zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą, wraz z podaniem terminu zgłaszania takich reklamacji,

11) wymagania specjalne, o których klient powiadomił organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego i na które strony umowy wyraziły zgodę;

12) podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy.

## Kary umowne

Zastrzeżenie kary umownej za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest oczywiście dopuszczalne przez prawo. W przepisach nie ma jednak określonego sposobu naliczania takiej kary. Tę właśnie furtkę wykorzystują przedsiębiorcy, którzy w zbyt dotkliwy i rażąco sposób karzą swoich klientów za odstąpienie od zawartej umowy. Wskazówką dla przedsiębiorców przy ustalaniu wysokości kary umownej powinien być jednak przepis art. 385 pkt 17 ustawy z 23 kwietnia 1964r. - Kodeks cywilny (Dz.U. nr16, poz.93 z późn. zm.). Stanowi on, że za niedozwolone postanowienie umowne należy uznać postanowienie nakładające na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązku zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego. Za rażąco wygórowaną kwotę kary umownej należy uznać nie tylko taką, która stanowi duży procentowy udział wartości umowy, ale także taką, która znacząco przewyższa szkodę przedsiębiorcy powstałą w wyniku odstąpienia konsumenta od umowy. Konsument nie może wyłącznie ponosić odpowiedzialności

Inną często spotykaną praktyką jest obciążanie karami umownymi tylko konsumenta. Tymczasem art. 385 pkt. 16

kodeksu cywilnego stanowi, że niedozwoloną klauzulą umowną jest postanowienie, które nakłada wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub niewykonania umowy. Do takich klauzul zalicza się także te, które nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty kary na wypadek rezygnacji z umowy, a nie obciążają podobnym obowiązkiem przedsiębiorcy. Jeżeli w umowie znalazło się takie postanowienie, to obowiązek zapłaty kary umownej musi spoczywać na obu stronach stosunku prawnego. Jeżeli dotyczy on tylko jednej ze stron, to jest to naruszenie zasady równości.

Zakwestionowane przez UOKIK kary umowne w umowach z biurami podróży: klient, który po wypłacie zaliczki lub całej ceny odstępuje od umowy, jest zobowiązany do zapłaty kary z tytułu rezygnacji, w wysokości 10 proc. ceny imprezy, w przypadku rezygnacji powyżej 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, 25 proc. ceny imprezy, w przypadku rezygnacji pomiędzy 29-20 dni przed rozpoczęciem imprezy, 50 proc. ceny imprezy, w przypadku rezygnacji pomiędzy 19-10 dni przed rozpoczęciem imprezy, 80 proc. ceny imprezy, w przypadku rezygnacji pomiędzy 9-3 dni przed rozpoczęciem imprezy, 90 proc. ceny imprezy, w przypadku rezygnacji poniżej 2 dni przed rozpoczęciem imprezy.

---

**Osoba, która zawarła z klientem umowę o świadczenie usług turystycznych, ma obowiązek niezwłocznie dostarczyć klientowi jeden egzemplarz tej umowy.**

Organizatorzy turystyki, organizujący imprezy turystyczne za granicą, mają obowiązek zawarcia na rzecz osób uczestniczących w tych imprezach umów ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia.

Organizator turystyki ma obowiązek wydać klientowi wpłacającemu należność za imprezę turystyczną lub zaliczkę przekraczającą 10 proc. tej sumy:

**- pisemne potwierdzenie posiadania gwarancji bankowej** lub ubezpieczeniowej wraz ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tej gwarancji w wypadkach określonych ustawą (tzn. na wypadek swojej niewypłacalności), lub

**- pisemne potwierdzenie zawarcia umowy ubezpieczenia**, wraz ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z umowy ubezpieczenia.

Organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy:

**- przyjmuje proponowaną zmianę umowy**, czy

**- odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń** i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

Jeżeli klient odstępuje od umowy w związku z faktem zmiany istotnych warunków umowy, które były wynikiem niezależnych przyczyn po stronie organizatora lub jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, klient ma prawo, według swojego wyboru:

**- uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie**, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie,

**- żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.**

W wypadkach określonych powyżej klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu:

**- zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba**

minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie;

**- siły wyższej.**

Agnieszka Jezierska

Źródło: [Rynek Turystyczny](#), data dostępu 21.06.2013