

Jak łączyć usługi turystyczne, aby nie powstała imprensa turystyczna

Definicja usługi turystycznej jest kluczowa dla określenia zakresu zastosowania ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, którą dalej będziemy nazywali ustawą.

HUBERT SARZYŃSKI



Podmiot organizujący lub zapewniający określone usługi turystyczne musi mieć pewność co do podlegania reżimowi ustawy, a zwłaszcza szczególnych rygorów oraz zasad odpowiedzialności określonych w ustawie. Ma to kapitalne znaczenie w przypadku podmiotów, które zapewniają swoim klientom szeroki wachlarz usług turystycznych lub usług towarzyszących, takich jak hotele, pensjonaty, linie lotnicze czy nawet gospodarstwa agroturystyczne. Każdy z przedsiębiorców świadczący na rzecz swoich klientów usługi turystyczne powinien być świadomy zakresu usług, jakie może świadczyć, aby nie poddawać ich przepisom ustawowym.

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy, przez usługę turystyczną należy rozumieć:

- a) przewóz pasażerów;
- b) zakwaterowanie w celach innych niż pobytowe, które nie jest nieodłącznym elementem przewozu pasażerów;
- c) wynajem pojazdów samochodowych lub innych pojazdów silnikowych;
- d) inną usługę świadczoną podróżnym, która nie stanowi integralnej części usług wskazanych w lit. a-c.

CO JEST JEDNĄ USŁUGĄ

Na pierwszy rzut oka można stwierdzić, że definicja ma charakter otwarty, a przede wszystkim pozwala objąć bardzo szeroki zakres usług jako jedną usługę turystyczną, co nie zawsze może stanowić prawidłowe postępowanie. Prawidłowe zdefiniowanie zakresu świadczonych usług ma znaczenie dla określenia, czy dany podmiot będzie stanowił organizatora turystyki w myśl ustawy (będzie zawierał ze swoimi klientami umowę łączącą co najmniej dwa rodzaje usług turystycznych), czy też nie będzie posiadał statusu organizatora turystyki, gdyż de facto kilka świadczonych usług będzie miało charakter podrzędny względem głównej usługi, np. zakwaterowania. Przedsiębiorca, który będzie chciał uniknąć statusu organizatora turystyki, chociaż świadczy kilka różnych rodzajów usług turystycznych, musi wykazać, że świadczy jedną usługę główną, a reszta ma charakter pomocniczy lub podrzędny względem niej.

Rozstrzygnięcie zakresu definicji usługi turystycznej oraz tego, co stanowi odrębne usługi turystyczne, a co można zakwalifikować jako integralną jej część, jest przedmiotem niedawnego rozstrzygnięcia Sądu Okręgowego dla Warszawy-Pragi z 24 maja 2022 r. (sygn. IV Ca 752/21). W rozpoznawanym stanie faktycznym powodowie domagali się zadośćuczynienia oraz odszkodowania od przedsiębiorcy świadczącego usługi turystyczne, a podstawą ich roszczeń były przepisy ustawy. Sąd musiał rozstrzygnąć, czy usługi świadczone przez tego przedsiębiorcę pozwalały na zakwalifikowanie go jako organizatora w myśl ustawy, gdyż inaczej jej przepisy nie miałyby w ogóle zastosowania. Umowa zawarta przez powodów z przedsiębiorcą zawierała noclegi, wyżywienie oraz dodatkowe udogodnienia, takie jak dostęp do SPA, piłkarzyki, wi-fi etc. Miała ona typowy charakter umowy zawieranej przez podróżnych z hotelami, które mają w swojej ofercie kompleksowy zakres usług dla

swoich klientów. Sąd Okręgowy, który rozpoznawał tę sprawę w II instancji, stwierdził, iż nie sposób uznać hotelu za organizatora turystyki w myśl ustawy, skoro charakter usług świadczonych przez hotel pozostaje w ścisłym związku. Uzasadził: „Odniesienie zacytowanych tu definicji legalnych do stanu faktycznego sprawy nie pozostawia wątpliwości, że pozwanego tylko wtedy można by uznać za organizatora turystyki, gdyby oferta pod nazwą »Jesienna przygoda« mogła być uznana za imprezę turystyczną. Tak mogłoby być jednak tylko wtedy, gdyby w jej skład wchodziła – oprócz usługi hotelarskiej – także co najmniej jedna inna usługa. Tymczasem pakiet ten obejmował dodatkowo wyżywienie, zniżki na wstęp do niektórych obiektów, atrakcje na terenie hotelu, dostęp do internetu i miejsce parkingowe. Nie ulega wątpliwości, że wszystkie te dodatkowe usługi należy kwalifikować jako usługi związane z wynajmowaniem pokoi (czyli usługą hotelarską w ścisłym znaczeniu), mające charakter podrzędny i wykonawczy względem niej. Pozwany nie organizował natomiast, co bezsporne, usług przewodniczkich, transportowych czy innych, które składałyby się na program »imprezy«. Oznacza to, że nie można uznać go za organizatora turystyki”.

CO NA TO DYREKTYWA

Chociaż dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych (dalej: dyrektywa) zawiera w swoich zasadniczych motywach odniesienie do transgranicznego charakteru usług turystycznych oraz konieczności zapewnienia jednolitej ochrony konsumentom na terenie Unii Europejskiej, to zarówno dyrektywa, jak i ustawa nie zawierają żadnego ograniczenia do stosowania tychże przepisów do usług świadczonych na terenie Unii, ale bez elementu transgranicznego. W kontekście uzasadnienia dyrektywy oraz jej motywów, a także analizując przepisy ustawy, uzasadnienie Sądu Okręgowego wydaje się dalece niewystarczające oraz nieprawidłowe, chociażby końcowe wnioski mogłyby być zbliżone do tych wskazanych w orzeczeniu. Sąd Okręgowy powołuje się na poglądy polskiego orzecznictwa oraz doktryny, które charakteryzują umowę hotelową jako umowę mieszaną, a jej przedmiotem są rozmaite usługi związane ze sobą miejscowo lub funkcjonalnie (zakwaterowanie, wyżywienie, zabiegi kosmetyczne, rozrywka etc.). Sąd Okręgowy uznał, że skoro taka umowa została zawarta oraz taki jest charakter umowy hotelowej w prawie polskim, to nie ma żadnych podstaw do uznania, że hotel w tym konkretnym przypadku był organizatorem turystyki. Sąd Okręgowy czyni w uzasadnieniu jedną wzmiankę, która jest krytyczna dla całego rozumowania, ale nie odnosi jej stricte do brzmienia przepisów ustawowych. Chodzi mianowicie o podrzędność oraz wykonawczość usług wobec usługi głównej, chociaż ustawa mówi wyraźnie o integralności. Dyrektywa w art. 3 ust. 1 lit. d mówi o nieodłączności usługi turystycznej. Integralność, nieodłączność, podrzędność oraz wykonawczość nie są zdefiniowane legalnie, zatem należy sięgnąć do wykładni językowej (za słownikiem języka polskiego):

PRAWO

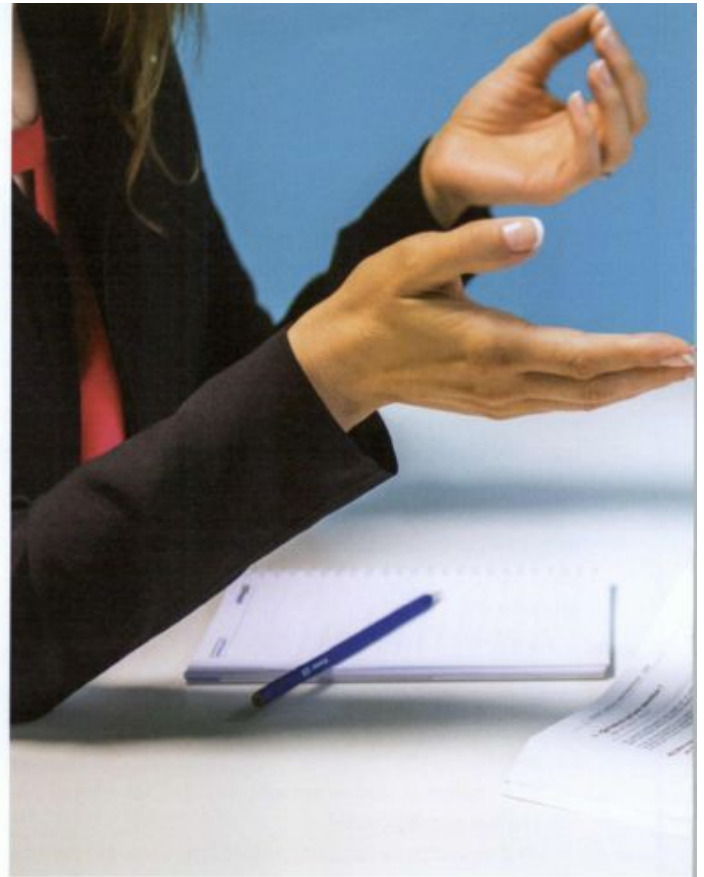
1. integralny oznacza: stanowiący jedną całość; całkowity, nienaruszony;
2. nieodłączny oznacza: stale towarzyszący czemuś lub komuś;
3. podrzędny oznacza: stojący niżej w hierarchii; mniej ważny;
4. wykonawczy oznacza: mający związek z wykonywaniem jakichś czynności, przeznaczony do wykonania, związany z wykonawcami.

CO ZNACZY INTEGRALNOŚĆ I NIEROZŁĄCZNOŚĆ

Jak widać, nieodłączność oraz integralność nie stanowią synonimów podrzędności oraz wykonawczości. Sąd Okręgowy nieprawidłowo zatem nazwał i określił stosunek pomiędzy usługami, chociaż mógł prawidłowo odczytać ich charakter. Dla rozstrzygnięcia tego problemu należy sięgnąć do kolejnych motywów dyrektywy, które dostarczają wskazówek co do rozumienia jej przepisów, a pośrednio także przepisów ustawy:

1. Ponieważ usługi turystyczne mogą być łączone na wiele różnych sposobów, za imprezy turystyczne należy uznać wszystkie połączenia usług turystycznych, które charakteryzują się cechami, jakie podróźni zazwyczaj wiążą z imprezami turystycznymi, w szczególności gdy pojedyncze usługi turystyczne zostają połączone w ramach jednego produktu turystycznego, za którego należyta realizację odpowiedzialność ponosi organizator. Zgodnie z orzecznictwem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej powinno być bez znaczenia, czy usługi turystyczne są łączone przed nawiązaniem jakiegokolwiek kontaktu z podróźnym czy też na prośbę podróźnego lub zgodnie z dokonaniem przez niego wyborem. Te same zasady powinny mieć zastosowanie niezależnie od tego, czy rezerwacja odbywa się za pośrednictwem przedsiębiorcy stacjonarnego lub online (motyw 8 dyrektywy);

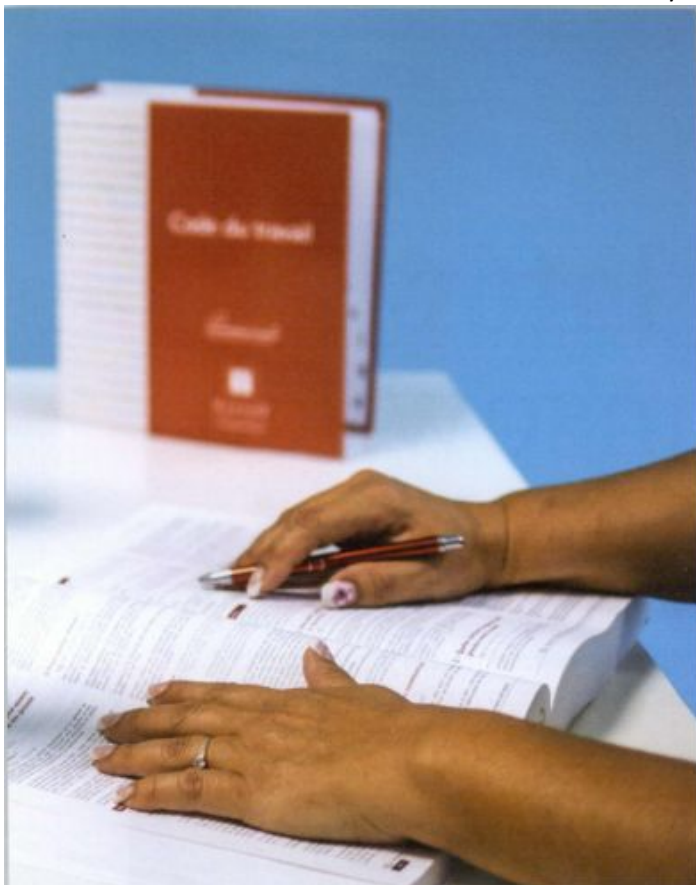
2. W świetle zmian zachodzących na rynku należy ponadto zdefiniować imprezy turystyczne na podstawie obiektywnych kryteriów alternatywnych, które w głównej mierze są związane ze sposobem, w jaki usługi turystyczne są prezentowane lub nabywane, oraz z okolicznościami, w jakich podróźni mogą w uzasadniony sposób oczekiwać, że niniejsza dyrektywa zapewni im ochronę. Ma to miejsce np. w sytuacji, gdy różne rodzaje usług turystycznych są nabywane na potrzeby tej samej podróży lub wakacji w jednym punkcie sprzedaży i usługi te zostały wybrane, zanim podróźny zgodził się dokonać zapłaty, to znaczy w ramach jednej rezerwacji, lub gdy usługi takie są oferowane lub sprzedawane po cenie obejmującej wszystkie te usługi lub po cenie całkowitej, lub gdy jedną z tych cen jest obciążany nabywca, jak również w przypadku gdy usługi takie są reklamowane lub sprzedawane przy użyciu określenia „impreza turystyczna” lub podobnego określenia wskazującego na bliski związek pomiędzy danymi usługami turystycznymi. Takimi podobnymi określeniami mogą być np. „oferta łączona”, „all-inclusive” lub „usługa »wszystko w cenie«” (motyw 10 dyrektywy);



3. Inne usługi świadczone turystom, które nie są nieodłączną częścią przewozu pasażerów, zakwaterowania lub wynajmu pojazdów silnikowych lub niektórych motocykli, mogą np. obejmować: wstępy na koncerty, imprezy sportowe, wycieczki lub wstępy do parków rozrywki, wycieczki z przewodnikiem, karnety narciarskie i wypożyczanie sprzętu sportowego, takiego jak sprzęt narciarski lub zabiegi balneologiczne (spa). Jeżeli jednak takie usługi są połączone tylko z jedną usługą turystyczną innego rodzaju, np. z zakwaterowaniem, powinno to prowadzić do powstania imprezy turystycznej lub powiązanej usługi turystycznej tylko w przypadku, gdy usługi te stanowią znaczną część wartości tej imprezy lub powiązanej usługi turystycznej lub gdy są one reklamowane jako istotny element tej podróży lub tych wakacji, lub gdy z innych względów stanowią istotny element tej podróży lub tych wakacji. W przypadku gdy inne usługi świadczone turystom stanowią 25 proc. lub więcej wartości danego połączenia, usługi te powinny być uważane za stanowiące znaczną część wartości imprezy turystycznej lub powiązanej usługi turystycznej. Należy wyjaśnić, że w przypadku gdy dodawane są inne usługi świadczone turystom – np. do zakwaterowania w hotelu zarezerwowanego jako odrębna usługa, po przybyciu podróźnego do hotelu – nie powinny one stanowić imprezy turystycznej. Nie powinno to prowadzić do obchodzenia przepisów niniejszej dyrektywy w taki sposób, że organizatorzy lub sprzedawcy detaliczni oferowaliby podróźnemu wybór dodatkowych usług świadczonych turystom z wyprzedzeniem, po czym oferowaliby zawarcie umowy na te usługi dopiero po rozpoczęciu realizacji pierwszej usługi turystycznej (motyw 18 dyrektywy).

JAK ROZSTRZYGNĄŁ SĄD

Sąd Okręgowy w ogóle nie rozpoznał motywów dyrektywy, chociaż dostarczają one wystarczająco jasnych zasad



wykładni co do możliwości zakwalifikowania różnych usług świadczonych w tym samym miejscu lub czasie jako integralnych bądź rozłącznych względem siebie. Pierwszym zasadniczym kryterium jest wartość usług dodatkowych względem usługi głównej. Jeżeli wyżywienie, zabiegi kosmetyczne lub inne mają stanowić ponad 25 proc. wartości danej umowy, to mamy do czynienia z imprezą turystyczną. W tym miejscu trzeba zwrócić uwagę na możliwość obejścia przepisów dyrektywy oraz ustawy, co mogłoby się objawiać w postaci zaniżania kosztów usług dodatkowych, aby wykazać niezasadność kwalifikacji usług jako imprezy turystycznej. Nie ma jednak żadnych przeszkód, aby dla kwalifikacji usług jako imprezy turystycznej sąd dokonywał oceny prawidłowości wynagrodzenia przyjętego w umowie za określone świadczenia. Przedsiębiorca ma oczywiście swobodę, aby stosować połączenia usług z różnego rodzaju ceny promocyjne lub okazje związane z łączeniem określonych usług, niemniej należy liczyć się z oceną takiego działania przez sąd. Drugim punktem jest wskazanie przez dyrektywę wprost, iż oferowanie przez przedsiębiorcę dodatkowych usług po rozpoczęciu świadczenia usługi głównej/zasadniczej nie może być traktowane jako zawarcie umowy o imprezę turystyczną. Po trzecie, dyrektywa wyraźnie zastrzega, że próba omińnięcia przepisu w ten sposób, że klient dokonuje wyboru usług wcześniej, a nabywa je/płaci za nie po rozpoczęciu realizacji pierwszej usługi, musi zostać uznana za bezskuteczną w kontekście uchylecia się od reżimu dyrektywy lub ustawy.

ZŁOŻONA ODPOWIEDŹ

Odpowiedź na stan faktyczny będący przedmiotem sporu przed Sądem Okręgowym jest złożona, a przedsiębiorcy powinni mieć na uwadze kilka czynników, jeżeli chcą prawidłowo zabezpieczyć wykonywanie przez siebie usług turystycznych.

1. Niezbędne jest rzetelne informowanie swoich klientów o nabywanych usługach oraz ewentualnych usługach, które mogą zostać nabyte dopiero po rozpoczęciu wykonywania pierwotnej usługi turystycznej. W tym kontekście kluczowa jest nieodłączność lub integralność usług, jak to zostało określone w ustawie oraz dyrektywie. Jeżeli usługa ma zostać uznana za integralną w rozumieniu przepisów, musi ona pozostawać w związku funkcjonalnym z usługą główną, a ponadto być z nią nierozzerwalnie połączona. Klient musi zostać poinformowany, że określony pakiet jest nabywany w całości i nie ma możliwości wydzielenia jakichkolwiek usług bez uszczerbku dla zawartości takiego pakietu (jak słusznie zauważył Sąd Okręgowy, nie było możliwości nabycia usług osobno lub w innej formie jak „Jesienna przygoda”). Nie powinno być również możliwości zrezygnowania z części usług na rzecz ich późniejszego nabycia na miejscu, gdyż wówczas w wątpliwość może zostać podana zasadność łączenia usług, a także ich integralność w ramach świadczenia jednej usługi.

2. Przedsiębiorcy muszą zwrócić uwagę na wartość usług łączonych w ramach tego typu pakietów promocyjnych, okazjonalnych, okolicznościowych etc. Może bowiem dojść do sytuacji, gdy dla ustalenia statusu przedsiębiorcy jako organizatora turystyki wartość poszczególnych usług może być badana osobno. Może mieć to zastosowanie w szczególności w przypadku, gdy usługi te można również nabyć poza pakietem i ich cena odbiega znacznie od tej zaoferowanej w ramach pakietu. O ile trudna do wykazania może być wartość samego zakwaterowania do wyżywienia (choć zdarza się, że przedsiębiorcy oferują sam nocleg, a osobno płatne są posiłki), o tyle usługi w postaci zabiegów kosmetycznych, korzystania z parków wodnych, wypożyczalni czy urządzeń rozrywkowych są często osobno wyceniane. Łącząc różne usługi, a także manipulując cenami na potrzeby sprzedaży pakietów usług, przedsiębiorca powinien dołożyć starań, aby umowa oraz informacja dla klientów w sposób przejrzysty wskazywały na zasady przyjętego wynagrodzenia za proponowane usługi.

3. Należy pamiętać, że dla przepisów ustawy oraz dyrektywy nie ma znaczenia wola klienta co do łączenia określonych usług. W teorii najbezpieczniejszym rozwiązaniem jest ograniczenie oferty do usług bardzo ściśle powiązanych funkcjonalnie ze sobą (w przypadku hoteli, pensjonatów czy nawet agroturystyki mogą to być zakwaterowanie, wyżywienie oraz np. parking) oraz ograniczenie się do wskazania dodatkowych usług, których wybór oraz nabycie jest możliwe dopiero po wykonywaniu usługi zasadniczej. W praktyce miałem do czynienia z sytuacją, gdy hotel umożliwiał wybór usług kosmetycznych oraz leczniczych, a także ustalenie terminu ich wykonania przed przybyciem na miejsce i zakwaterowaniem. Na gruncie dyrektywy oraz ustawy takie postępowanie należałoby poczytywać jako próbę omińnięcia przepisów, zatem przedsiębiorcy chcący uniknąć statusu organizatora turystyki powinni się wystrzegać tego typu działań. ●

Autor jest radcą prawnym, junior partnerem w Kancelarii BSO Prawo & Podatki, specjalizuje się w tematyce prawa turystycznego