

Obowiązek zawiadomienia organizatora turystyki o niezgodności z umową

Każdy spór o niezgodność usługi turystycznej z umową musi rozpocząć się od niezwłocznego zgłoszenia tego faktu przez klienta. To dobre narzędzie, chroniące przed nieuzasadnionymi żądaniem.

HUBERT SARZYŃSKI

Ustawa o imprezach turystycznych oraz powiązanych usługach turystycznych wskazuje dwie podstawy odpowiedzialności organizatora turystyki za prawidłowość przeprowadzenia imprezy turystycznej zgodnie z zawartą umową o imprezę turystyczną – odpowiedzialność za niezgodność imprezy turystycznej z umową oraz odpowiedzialność odszkodowawczą za poniesione przez podróżnego szkodę lub krzywdę, których doznał w wyniku niezgodności. Skoro zgodnie z art. 50 ust. 2 ustawy odszkodowanie za krzywdę lub szkodę jest przyznawane w wyniku stwierdzonych niezgodności imprezy turystycznej, punktem wyjścia dla wszystkich roszczeń podróżnego jest ustalenie istnienia niezgodności oraz jej zakresu.

CO TO JEST NIEZGODNOŚĆ

Art. 48 ust. 3 ustawy definiuje niezgodność jako wykonanie jakiegokolwiek usługi turystycznej objętej umową o imprezę turystyczną w sposób niezgodny z umową. Ustawodawca nie przewidział dodatkowej definicji lub reguł interpretacji pojęcia niezgodności, zatem trzeba sięgnąć do reguł wypracowanych na gruncie kodeksu cywilnego. Niezgodność w znaczeniu przewidzianym w ustawie ma charakter zbieżny z definicją wady określoną w art. 556¹ kodeksu cywilnego. Zgodnie z § 1 pkt 1) i 2) tego artykułu wadą jest brak właściwości, które rzecz powinna mieć ze względu na cel oznaczony w umowie, lub też brak właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego.

TRZEBA NIEZWŁOCZNIE ZGŁOSIĆ

Zgodnie z art. 48 ust. 2 ustawy zasadą jest, że to podróżny niezwłocznie zgłasza organizatorowi stwierdzone niezgodności, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, a także z uwzględnieniem okoliczności sprawy. Procedura oceny oraz usunięcia rozpoczyna się od zgłoszenia niezgodności przez podróżnego. Podróżny wskazuje usługę, która jest wykonywana – jego zdaniem – nieprawidłowo. Zadaniem organizatora turystyki jest zbadanie zgłoszonej niezgodności, tj. ustalenie, czy usługa jest wykonywana

zgodnie z umową, oraz usunięcie niezgodności, jeżeli faktycznie wystąpiła. Każda ustalona niezgodność musi zostać usunięta przez organizatora.

Niezgłoszenie przez podróżnego niezgodności jest jednym z najważniejszych narzędzi obronnych organizatora turystyki przed nieuzasadnionymi żądaniem podróżnych. Inaczej bowiem należy traktować milczenie podróżnego korzystającego z wakacji all inclusive z dostępem nie tylko do wszystkich usług w miejscu pobytu, ale także do osób odpowiadających za zakwaterowanie/wyżywienie/atrakcje, a inaczej – gdy niezgodności nie zgłoszono w trakcie wycieczki w niedostępne miejsca, gdzie nie ma obiektywnie możliwości nawiązania łączności lub sygnalizowania jakichkolwiek zastrzeżeń. Jako zasadę należy przyjąć, że jeżeli klient nie zgłasza zastrzeżeń, choć nie miał ku temu żadnych przeszkód i korzysta z imprezy w całości, jego potencjalne roszczenia zostają znacznie ograniczone, a nawet wyłączone, gdyż organizator turystyki nie ma możliwości rozpatrzenia zastrzeżeń i ewentualnie naprawy wadliwej usługi. ●

Autor jest radcą prawnym, junior partnerem w BSO Prawo & Podatki

