

MATYLDA GWOŹDZICKA-PIOTROWSKA*

Konsument – klient biura podróży a prawo do odstąpienia od umowy o podróż

Streszczenie. W dzisiejszym świecie podróżowanie jest bardzo powszechne. Niekiedy jest nie tylko sposobem na spędzenie urlopu i wypoczynek, ale też sposobem na życie. W każdej z tych sytuacji należy pamiętać o uprawnieniach przysługujących klientowi biura podróży (a w szczególności konsumentowi), włącznie z prawem do odstąpienia od umowy zawieranej w biurze podróży, na targach turystycznych czy przez Internet. Świadomość turystów jest coraz większa i częściej dochodzą oni swoich praw przed odpowiednimi instytucjami. Regulacje w państwach europejskich są zaś coraz bardziej zharmonizowane.

Słowa kluczowe: konsument, ochrona, prawo konsumenckie, umowa zawierana na odległość, odstąpienie, umowa o podróż, usługi turystyczne

1. Wprowadzenie

W związku z intensywnym rozwojem rynku turystycznego (a także otwarciem granic Unii Europejskiej) w szybkim tempie zmieniają relacje prawne jego uczestników – biura podróży i agencje turystyczne musiały podjąć próbę dostosowania nie tylko swojej oferty turystycznej, ale także całej procedury, której wynikiem jest podpisanie z klientem umowy o świadczenie usług turystycznych, zwanej umową o podróż (wycieczkę). Obecnie biura podróży oferują najczęściej zestaw usług turystycznych o jednolitym programie za cenę łączną. Całość tę tworzą takie elementy, jak: przewóz, zakwaterowanie, wyżywienie, opieka pilota,

* Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu, Zakład Bezpieczeństwa Wewnętrznego, e-mail: matyl-da.gwozdzicka@gwozdzicka.com.pl, tel. 61 852 02 43.

usługi przewodniczące, a cena zestawu usług jest z góry ustalona¹. W takim wypadku mamy do czynienia z umową o podróż, której stronami są biuro podróży i klient. Jeśli umowę o podróż zawiera osoba fizyczna w celu niezwiązanym ze swoją działalnością zawodową czy gospodarczą, jest ona nazywana umową z konsumentem.

Unia Europejska już na początku lat 80. XX w. dostrzegła konieczność ujednoczenia praw i obowiązków stron umowy o podróż. W tym celu przyjęto wstępne założenia wspólnej polityki w sektorze turystycznym, a następnie 13 czerwca 1990 r. dyrektywę 90/314 o podróżach i wycieczkach turystycznych świadczonych w formie pakietu usług. Główną intencją uregulowania było zniesienie barier prawnych spowodowanych brakiem jednolitych rozwiązań w krajach członkowskich Unii Europejskiej. Poprzez dyrektywę wprowadzono podstawowy standard ochrony prawnej klientów biur podróży. Jest ona zatem punktem wyjścia do analizy praw i obowiązków stron umowy o podróż.

W związku z różnymi sposobami implementacji dyrektywy ważne wydaje się porównanie istniejących rozwiązań prawnoinstytucjonalnych oraz określenie zakresu ujednoczenia rozwiązań prawnych dotyczących umowy o podróż.

W art. 4 ust. 5 dyrektywy 90/314 wymieniono okoliczności, w których konsument uprawniony jest do odstąpienia od umowy przed rozpoczęciem podróży. Przepis ten reguluje sytuację, w której organizator jest zmuszony do dokonania zmian istotnych elementów umowy, takich jak cena. Musi przy tym niezwłocznie powiadomić o tym konsumenta. Przepis nie określa jednak, czy organizator musi uprzednio zastrzec sobie prawo do dokonania zmian w umowie. Artykuł ten nie zawiera definicji istotnych elementów umowy, oprócz wskazania na cenę podróży. Wydaje się, że istotne warunki umowy zawarte zostały w aneksie do dyrektywy. Zmiany wskazane w art. 4 ust. 5, z uwzględnieniem zmiany ceny, są tymi, które są nieprzewidywalne i nieuniknione.

W sytuacji gdy konsument odstąpi od umowy na mocy przepisu art. 4 ust. 6 (a także w przypadku niezawinionym przez konsumenta) przed uzgodnioną datą wyjazdu, ma prawo do:

- uczestnictwa w podróży zastępczej, równorzędnej albo o wyższym standardzie, o ile organizator lub sprzedawca mogą mu ją zapewnić. Jeżeli standard oferowanego świadczenia zastępczego jest niższy, organizator zobowiązany jest do zwrotu różnicy ceny;
- niezwłocznego otrzymania zwrotu wszelkich kwot wpłaconych w ramach umowy o podróż. W takim przypadku konsument ma prawo, jeżeli jest to uzasadnione, do otrzymania od organizatora albo sprzedawcy (w zależności od prawa danego państwa) stosownego odszkodowania za niewykonanie umowy.

¹ Ponadto biura podróży zawierają umowy o pojedyncze świadczenie, np. zakwaterowanie na miejscu pobytu (dojazd zapewnia sobie klient we własnym zakresie).

2. Postanowienia Dyrektywy a regulacje w państwach członkowskich UE

Dyrektywa 90/314 nie zawiera przepisu dotyczącego odstąpienia od umowy przez konsumenta za odszkodowaniem. Jednak jeżeli organizator uzna, że przed odjazdem jest zmuszony w znaczący sposób zmienić jakiegokolwiek z istotnych postanowień umowy, powinien o tym niezwłocznie powiadomić konsumenta celem umożliwienia mu podjęcia właściwej decyzji, a w szczególności odstąpienia od umowy bez odszkodowania lub przyjęcia klauzuli dodatkowej do umowy, wyszczególniającej dokonane zmiany i ich wpływ na cenę (art. 4 ust. 5 dyrektywy).

Zgodnie z wykładnią niemieckich rozstrzygnięć w sprawach *Tagespreis* ogólne warunki muszą gwarantować prawo do odstąpienia od umowy, jeśli podwyższenie ceny jest większe niż podwyższenie podstawowych kosztów bieżącego życia (orzeczenie LG München 1986: 98; OLG München 1988: 279, NJW-RR 1989: 46). Przepis § 651i niemieckiego kodeksu cywilnego Bürgerliches Gesetzbuch (dalej: BGB) stanowi, że konsument może odstąpić od umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem podróży². Odszkodowanie na rzecz organizatora (*Entschädigung*) musi odpowiadać przeciętnej szkodzie organizatora podróży. Sugeruje się, by różnicować odszkodowanie zależnie od środków transportu (samolot, kolej, autokar, statek) i chwili odstąpienia, jednak nie podano wartości procentowych. Jeszcze nie tak dawno wiodący niemiecki organizator podróży TUI żądał od 6% (gdy odstąpienie nastąpiło do 22 dni przed rozpoczęciem podróży) do 50% (na mniej niż 7 dni). Opłaty biura podróży Neckermann (NUR) oscylowały pomiędzy 10% (odstąpienie na więcej niż 30 dni przed wyjazdem) a 50% (na mniej niż 7 dni). Jeśli wady podróży są istotne, podróżny może odstąpić od umowy w trakcie jej trwania (§ 651e BGB). Po zakończeniu podróży podróżny może żądać obniżenia ceny (§ 651d) i odszkodowania za szkodę majątkową lub szkodę na osobie (§ 651f). Na tle orzeczeń sądów niemieckich jeśli podróżny przebywający dłuższy czas w miejscu pobytu odczuwa istotne uchybienia w wykonaniu umowy o podróż i odstępuje od umowy, odstąpienie to uważa się za dokonane po terminie i nie wywołuje ono żadnych skutków prawnych. Niedopuszczalne jest żądanie podróżnego w trzecim tygodniu pobytu bezzwłocznego powrotu do kraju z powodu nienależytego wypełniania umowy, które zauważył już w pierwszym tygodniu (orzeczenie OLG Düsseldorf 1997).

Różnie wygląda także kwestia odstąpienia klienta od umowy w niemieckim orzecznictwie. Odstąpienie od umowy jest możliwe tylko wtedy, gdy jej nienale-

² Klient może w biurze podróży wykupić ubezpieczenie od rezygnacji (z reguły za 3% ceny wycieczki). Por. Ogólne warunki podróży, TUI 2014, podobnie w Polsce.

żyte wypełnienie może spowodować zwiększenie ceny podróży do 50 p.p. (orzeczenie LG Bonn 1996). Z kolei na tle innego orzeczenia zmiana środka transportu z autokaru na pociąg, jak również podwyższenie ceny o 8,13 p.p. może stanowić powód do odstąpienia od umowy o podróż (orzeczenie LG Frankfurt am Main 1998: 1590).

Podróżny, który został zakwaterowany w innym miejscu, niż to zostało ustalone w umowie, może odstąpić od umowy i żądać zwrotu ceny podróży. Podróżny musi zaakceptować równoważne zakwaterowanie, jeśli jego standard jest taki sam jak zagwarantowany w umowie (orzeczenie LG Köln 1996).

Podróżny nie ma obowiązku pozostania w hotelu zaproponowanym przez organizatora w innym miejscu pobytu niż uzgodnione w umowie o podróż. Może on żądać zwrotu kosztów podróży, odszkodowania za stracony czas urlopu, jak również zwrotu kosztów transportu, przelotu i zmiany rezerwacji (orzeczenie AG Kleve 1996).

Organizator podróży nie jest uprawniony do swobodnej zmiany jednej z najważniejszych usług turystycznych, jaką jest transport. Podróżny nie musi przyjąć takiej zmiany i nie jest zobowiązany do rozpoczęcia podróży. Sąd orzekł, że gdy organizator podróży zmienia miejsce wylotu krótko przed rozpoczęciem podróży bez podania ważnego powodu, podróżny jest uprawniony do odstąpienia od umowy (orzeczenie LG Kleve 1997: § 651e, 651f, 812).

W brytyjskich Regulacjach w przedmiocie podróży, wakacji i wycieczek świadczonych w formie zestawu usług turystycznych (The Package Travel, Package Holidays and Package Tour Regulations 1992) prawo do odstąpienia nie zostało jasno określone – wskazano jedynie „istotną zmianę”³. Zwyczajowy kodeks Code of Conduct ABTA⁴ również nie zawiera reguł dotyczących opłat za odstąpienie. Zaleca się jedynie, aby kwestia ta została uregulowana w ogólnych warunkach umownych. Opłaty związane z odstąpieniem nie zostały także poddane kontroli Urzędu ds. Uczciwego Handlu (Office of Fair Trading). W Wielkiej Brytanii konsument ma prawo do odstąpienia od umowy o podróż, jeśli organizator podniesie cenę wycieczki o więcej niż 10 p.p. Z prawa tego można skorzystać po 14 dniach od wysłania klientowi faktury korygującej czy rachunku. Konsument może również zaakceptować aneks do umowy o podróż, w którym wyszczególnia się zmiany i ich wpływ na cenę. Jednak warunki umowy o podróż zawierają postanowienie o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy, jak i prawo organizatora do odstąpienia od umowy. Klauzule te podlegają przepisom Regulacji

³ § 12(a) stanowi, że „konsument może odstąpić od umowy, jeśli organizator zmienił istotny jej element (taki, jak cena)”.

⁴ Kodeks ten jest w Wielkiej Brytanii dobrowolną deklaracją branży przemysłu turystycznego, dotyczącą transakcji z konsumentem. Kodeksy takie są uzgadniane i nadzorowane przez Office of Fair Trading (Lowe, Woodroffe, 1991: 148 nn., 179 nn.).

i ustawy w sprawie nieuczciwych klauzul umownych (Unfair Contract Terms Act 1977 oraz The Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations 1994 i 1999).

W regulacji 9 (wyszczególnionej w załączniku nr 2 do Regulacji) zawarto informacje, o których obowiązkowo należy powiadomić konsumenta. Jeśli konsument nie zostanie o nich poinformowany, będzie to materialne naruszenie umowy, chyba że przerwa w czasie między zawarciem umowy a rozpoczęciem podróży jest tak krótka, że byłoby to niewykonalne w praktyce, np. gdy klient rezerwuje podróż w dniu wylotu (Taylor, Paratt 1997: 545).

Przepis art. 4 ust. 5 dyrektywy 90/314 został implementowany w § 15 i 16 (razem z art. 4 ust. 6) ustawy o podróżach w formie pakietu usług turystycznych (Lov om pakkerejser, N. 472 af 30/06/93, Lovitende A, 30/06/93, dalej: duńska ustawa turystyczna, d.u.t.). § 15 tej ustawy ma zastosowanie do okresu po zawarciu umowy o podróż, lecz jeszcze przed rozpoczęciem podróży. Jeśli w tym czasie organizator stwierdzi, że nie może wypełnić swych zobowiązań wynikających z umowy i musi zmienić jeden lub więcej z jej warunków albo też musi odwołać podróż, powinien o tym powiadomić konsumenta. Jeśli konsument zdecyduje się skorzystać ze środków zaradczych, musi o swej decyzji powiadomić organizatora w rozsądnym czasie (*within a reasonable period of time*), a nie niezwłocznie, jak wymaga tego dyrektywa. W przeciwnym razie straci swe uprawnienia, chyba że organizator nie poinformował go o ciążyącym na nim obowiązku powiadomienia. Przepis ten zobowiązuje organizatora do powiadomienia konsumenta o wszystkich zmianach, a nie tylko o znaczących zmianach istotnych warunków umowy, o których stanowi dyrektywa (jeśli organizator nie wypełnia tego obowiązku, podlega karze na mocy § 30 ustawy). Organizator musi również poinformować konsumenta o tym, jakie przysługują mu środki prawne, jakie są skutki niepoinformowania organizatora, z jakich środków może skorzystać i komu przekazać informację o odstąpieniu od umowy o podróż. Jeśli organizator nie udzieli konsumentowi powyższych informacji, nie może powoływać się na niedochowanie obowiązku powiadomienia lub zbyt późne powiadomienie ze strony konsumenta. Na mocy § 16 d.u.t. konsument jest uprawniony do odstąpienia od umowy z roszczeniem o zwrot wszystkich wpłat poczynionych na poczet ceny podróży albo do świadczenia zastępczego, jeśli organizator może mu zapewnić podróż zastępczą bez dodatkowych kosztów. Przepis ten dotyczy również naruszenia umowy w sytuacji, gdy organizator odwołuje podróż, poza przypadkiem, gdy odwołanie jest spowodowane przez konsumenta oraz gdy naruszenie umowy było do przewidzenia. Konsument musi zwrócić organizatorowi różnicę ceny, jeśli wybierze udział w droższej podróży, chyba że jest uprawniony do odszkodowania na mocy § 17 (dyrektywa rozwiązuje tę kwestię tylko w przypadku, gdy zastępcza podróż jest tańsza).

Ustawa o podróżach w formie pakietu usług turystycznych z dnia 17 grudnia 1992 r. (Lag om paketsor 1992: 1672, Svensk Författingsamling N. 1524 ze zm.,

dalej: szwedzka ustawa turystyczna, s.u.t.) zawiera w § 12, 13 i 14 (rozdział pt. *Zmiany przed rozpoczęciem podróży*) przepis odnoszący się do naruszenia umowy. § 12 ust. 1 zawiera dwa przepisy: pierwszy dotyczy faktycznego naruszenia umowy (§ 12 ust. 1 pkt 1), drugi – przewidywanego naruszenia umowy (§ 12 ust. 1 pkt 2)⁵. W obu przypadkach konsument może odstąpić od umowy. Organizator musi niezwłocznie poinformować konsumenta zarówno o możliwości zapewnienia konsumentowi świadczenia zastępczego lub odwołaniu podróży, jak i o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy. Podobnie jak w rozwiązaniu duńskim, konsument musi w rozsądnym czasie poinformować organizatora lub sprzedawcę, jeśli zamierza odstąpić od umowy, inaczej straci do tego prawo.

W krajach skandynawskich mamy do czynienia ze szczególnym prawem odstąpienia. W Danii i Szwecji przed implementacją dyrektywy 90/314 stosowane były przepisy ogólnych warunków umów. Zapewniały one konsumentowi prawo do odstąpienia od umowy przed rozpoczęciem podróży za opłatą odstępnego, która rosła wraz ze zbliżającym się terminem rozpoczęcia podróży. Na przykład w 1991 r. zgodnie z postanowieniami ogólnych warunków RID konsument musiał wpłacić 300 DEK do 14 dni przed wyjazdem, a później 50% ceny kombinacji.

Implementując dyrektywę 90/314, duński ustawodawca przyjął surowsze przepisy chroniące konsumenta przed działaniem profesjonalisty i wprowadził je do § 9 d.u.t. Przepis ten zezwala konsumentowi odstąpić od umowy o podróż bez względu na powody. Organizator może oczywiście żądać zapłaty odstępnego, które ustala się w chwili, w której konsument odstępuje od umowy, ale brany jest również pod uwagę rodzaj podróży (pobyt wypoczynkowy, wycieczka).

Zgodnie z treścią § 9 konsument ma także prawo odstąpić od umowy, jeśli w okresie 14 dni przed rozpoczęciem podróży: rozpoczną się działania wojenne lub rozprzestrzeni choroba zakaźna, miała miejsce katastrofa bądź wystąpią inne podobne okoliczności w miejscu pobytu lub w niedalekiej okolicy. Jeśli konsument odstąpi od umowy z podanych wyżej powodów, ma prawo do zwrotu całej kwoty wpłaconej na poczet umowy i nie musi uiszczać odstępnego. Konsument traci prawo do odstąpienia od umowy, jeśli wiedział o warunkach panujących w miejscu przeznaczenia lub jeśli warunki te były powszechnie znane (np. z informacji telewizyjnych) w czasie, gdy rezerwował podróż. Organizator może ograni-

⁵ Odesłanie do § 11 w § 12(1)(2) znaczy tyle, że § 12(1) dotyczy trzech sytuacji: 1. Faktyczne naruszenie umowy: 12(1)(1), kiedy organizator deklaruje, że nie jest w stanie wypełnić obowiązków wynikających z umowy, np. zdaje on sobie sprawę, że będzie musiał odwołać podróż; 2. § 12(1)(2), kiedy organizator zmienia warunki umowy, jak opisano w § 11, i zmiany te są niekorzystne dla konsumenta, np. zmiana warunków umowy poza zakresem § 11 (podwyższenie ceny w związku z podwyższeniem kosztów świadczeń hotelowych albo podwyższenie ceny w ciągu 20 dni przed rozpoczęciem podróży); 3. Zmiana warunków umowy w ramach zakresu paragrafu 11, np. zgodna z prawem podwyżka ceny w związku ze wzrostem cen paliwa. Nawet w trzeciej sytuacji ustawa szwedzka przyznaje konsumentowi prawo do odstąpienia od umowy, jeśli całkowicie legalne podwyższenie ceny jest dla niego niekorzystne. Wszystkie trzy przykłady mieszczą się w zakresie art. 4 ust.4 i 5 dyrektywy 90/314.

czyć prawo konsumenta do odstąpienia od umowy, jeśli organizator sam nie może odstąpić od umów z dostawcami usług turystycznych. Konsument musi zostać poinformowany w specjalnej klauzuli umownej, że jego prawo do odstąpienia od umowy jest ograniczone lub że w ogóle nie ma takiego prawa (§ 10)⁶. Organizator musi przedstawić konsumentowi warunki mające zastosowanie do jego prawa odstąpienia zgodnie z § 10. Szwedzka ustawa turystyczna nie zawiera podobnego przepisu. Ogólne warunki określające prawa konsumenta do odstąpienia mają wciąż zastosowanie i nawet po implementacji dyrektywy odgrywają dużą rolę.

Postanowienia dotyczące prawa do odstąpienia przez konsumenta od umowy o podróż zawarte w regulacjach francuskiej, włoskiej i hiszpańskiej są identyczne z przepisami wspólnotowymi.

Na tle przepisu art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych klient może odstąpić od umowy o podróż, gdy organizator turystyki przed rozpoczęciem podróży jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy⁷. Odstąpienie następuje za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych opłat i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Klient może uczestniczyć w podróży zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie bądź żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich opłat, a także odszkodowania za niedopełnienie umowy, chyba że odwołanie podróży nastąpiło z powodu zgłoszenia mniejszej liczby uczestników niż minimalna liczba określona w umowie. Uczestnik może zrezygnować z podróży w każdej chwili, zarówno przed jej rozpoczęciem, jak i w trakcie. Jeśli nastąpiło to za granicą, organizator ma obowiązek zapewnić klientowi transport powrotny do kraju.

3. Odstąpienie od umowy o podróż zawieranej na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa

Niekiedy umowa o podróż bywa zawierana poza lokalem przedsiębiorstwa (np. na targach turystycznych). W takim przypadku do prawa odstąpienia nie będą miały zastosowania przepisy wynikające z ustawy o usługach turystycznych, lecz z ustawy regulującej umowy zawierane na odległość (art. 2 ustawy z dnia 2 mar-

⁶ Wydaje się, że mamy tu do czynienia z niedozwoloną klauzulą umowną.

⁷ Klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy, czy odstępuje od umowy z natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych opłat i bez obowiązku zapłaty kary umownej (art. 14 ust. 5). Jeżeli klient odstępuje od umowy lub organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, klient ma prawo według swego wyboru uczestniczyć w imprezie zastępczej albo żądać natychmiastowego zwrotu wniesionych opłat. Może również dochodzić odszkodowania.

ca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumenta oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, Dz.U. nr 22, poz. 271, dalej: ustawa konsumencka).

Z definicji umowy na odległość zawartej w art. 6 ust. 1 wynika, że przepisy ustawy mają zastosowanie do umów zawieranych przy wykorzystywaniu wszelkich środków porozumiewania się na odległość, w tym Internetu (zarówno witryny WWW, jak i poczta elektroniczna), a także innych środków, takich jak: telefon, telefaks, reklama prasowa z wydrukowanym formularzem zamówienia, katalog sprzedaży wysyłkowej.

Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa obejmuje nie tylko umowę *sensu stricto* zawartą poza takim lokalem, lecz także umowę zawartą w takim lokalu, ale w wyniku zebrania ofert poza nim. Konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 10 dni od jej zawarcia (*tempus ad deliberandum*). Konsument powinien być poinformowany przed zawarciem umowy na piśmie o prawie do odstąpienia od niej, powinien otrzymać wzór oświadczenia o odstąpieniu z oznaczeniem jego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu zamieszkania (siedziby), a o wywiązaniu się przez przedsiębiorcę z tej powinności, na żądanie przedsiębiorcy, oświadczy na piśmie. Jeśli przedsiębiorca nie dopełni wymogu pisemnej informacji o prawie do odstąpienia od umowy, rozpoczęcie biegu terminu do namysłu ulega wstrzymaniu (art. 4). Forma pisemna ma więc tu skutek *ad eventum*. W takim wypadku konsument może odstąpić od umowy w terminie 10 dni od uzyskania informacji o prawie do odstąpienia (w nowelizacji 2015 r. będzie to 14 dni). Konsument nie może jednak z tego powodu odstąpić od umowy po upływie 3 miesięcy od jej wykonania.

Uprawnienie konsumenta do odstąpienia nie może być w żaden sposób uwarunkowane lub ograniczone w drodze umowy. Po upływie 3 miesięcy od wykonania umowy uzyskanie informacji o *tempus ad deliberandum* nie daje już prawa do odstąpienia.

Termin 10-dniowy jest terminem zawitym i do jego zachowania wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem (art. 7 ustawy).

Niedopuszczalne jest zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy, czyli odstępnego (art. 2 ust. 2 ustawy). Skutki odstąpienia są takie, że:

- umowę uważa się za niezawartą (ze skutkiem *ex tunc*),
- konsument jest zwolniony ze wszystkich zobowiązań (w związku z czym nie jest dopuszczalne rozliczenie stron na zasadzie przepisów o bezpodstawnym wzbogaceniu),
- to, co strony sobie świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu (konsument nie jest obciążony kosztem zwrotu świadczeń),

– jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od dnia dokonania przedpłaty.

Ustawa nie przewiduje, aby informacja o prawie do odstąpienia po zawarciu umowy musiała być udzielana na piśmie w przypadku umów zawieranych z konsumentem za pomocą technik komunikowania się na odległość bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności formularza zamówienia niezaadresowanego lub zaadresowanego, listu seryjnego, reklamy prasowej z wydrukowanym formularzem zamówienia, katalogu, telefonu, radia, telewizji, automatycznego urządzenia wywołującego, wizjofonu, wideotekstu, poczty elektronicznej, telefaksu, jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność (art. 6 ustawy konsumenckiej).

Na tle prawa do odstąpienia z art. 7 ustawy konsumenckiej w zw. z art. 10 ust. 1 konsument może od umowy odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie 10 dni, liczącym się od dnia wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi – od dnia jej zawarcia. Wyjątki od prawa do odstąpienia przewidziane są w art. 10 i 16 ustawy (np. usługi turystyczne). Skutki są takie same jak wyżej, z tym że przedsiębiorca ma obowiązek poświadczyc na piśmie zwrot opłaty.

Wyłączenie reżimu umowy na odległość dotyczy umów wskazanych w art. 16 ust. 2 oraz normowanych w art. 7, 9 i 12 ust. 1 (informacje wstępne, odstąpienie od umowy, termin wykonania umowy). Uprzywilejowanie m.in. umów turystycznych (obok sprzedaży żywności i umów *timesharing*) nie zostało dostatecznie uzasadnione. Wątpliwości budzi też wyłączenie stosowania przepisu art. 9 (obowiązki informowania spoczywające na przedsiębiorcy) wobec usług turystycznych. Z kolei przepis art. 10 ust. 3 ujęto jako ustawowe wyłączenie prawa do odstąpienia dla pewnych sytuacji, jeśli strony nie umówiły się inaczej. Można to zrozumieć odwrotnie, że właśnie do tych usług stosuje się prawo odstąpienia.

Z kolei w dyrektywie europejskiej w sprawie umów zawieranych na odległość 97/7/WE (Dz.U. UE L 97/144/19) zastosowanie prawa do odstąpienia zostało w umowie o podróż właściwie wyłączone (dyrektywa ta regulowała szczególne typy zawarcia umowy). Wybór prawa obcego dla umowy jest możliwy, ale nie może powodować pogorszenia sytuacji konsumenta.

Obecna dyrektywa 2011/83/UE z 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, która uchyla dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U. UE L 304/64), przyznała konsumentowi prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni bez podania jakichkolwiek powodów, wyłączając jednak usługi w zakresie zakwaterowania, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii lub usług związanych z wypoczynkiem na konkretny dzień lub okres, czyli usługi świadczone m.in. w ramach umowy o podróż. Chodzi tu o przypadki zamówienia wskazanych usług przez środki porozumiewania się na odległość

na określony czas i w określonym terminie. Dyrektywa w art. 4 przewidziała rozbudowany obowiązek informacji „przedkontraktowej”, ciążyący na kontrahencie konsumenta, który obejmuje konieczność dostarczenia w dogodnym czasie przed zawarciem umowy danych dotyczących dostawcy: adres, tożsamość, ceny towaru i usług łącznie z wszelkimi podatkami, kosztami dostawy, prawami do odstąpienia, okresem obowiązywania oferty.

Podobnie należy przyjąć kwestię polskiej regulacji tego zagadnienia – przepisy ustawy konsumenckiej dotyczące prawa do odstąpienia mają co do zasady zastosowanie przed przepisami dyrektywy 90/314, jednak stosowanie np. art. 7 ustawy konsumenckiej zostało wyłączone w art. 16 ust. 2 tej ustawy w przypadku umowy o podróż.

4. Podsumowanie

Porównywane implementacje dyrektywy 90/314 w zakresie regulacji instytucji umowy o podróż i możliwości odstąpienia od niej nie wydają się szczególnie różnić w swoich postanowieniach od rozwiązania przyjętego na poziomie Wspólnoty. W krajach skandynawskich ochrona konsumenta w zakresie możliwości odstąpienia od umowy o podróż jest znacznie bardziej przejrzysta i korzystna. W przypadku umów zawieranych na odległość, które są coraz popularniejsze w branży turystycznej, możliwość odstąpienia od umowy została ograniczona lub nawet wyłączona zarówno w rozwiązaniu europejskim, jak i w polskim.

Literatura

- Bürgerliches Gesetzbuch, ustawa z 18 sierpnia 1896 r., RGBl.
Dyrektywa 2011/83/UE z 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, Dz.U. UE L 304/64.
Dyrektywa 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady, Dz.U. UE L 97/144/19.
Lag om paketsor (1992: 1672), Svensk Författningssamling N. 1524, ze zm.
Lov om pakkerejser, N. 472 af 30/06/93, Lovitende A, 30/06/93.
Lowe R., Woodroffe G. (1991), *Consumer law and practice*, London: Sweet & Maxwell.
Orzeczenie AG Kleve z 15 maja 1996 r., 2C 92/96.
Orzeczenie LG Bonn z 8 maja 1996 r., 5S 1/96.
Orzeczenie LG Frankfurt am Main, 2/24 S 173/97, NJW-RR 1998.
Orzeczenie LG Kleve z 3 września 1997 r., 229/KS 129/97.
Orzeczenie LG Köln z 27 czerwca 1996 r., 6S 86/95.
Orzeczenie LG München, VuR 1986, 98; OLG München, VuR 1988, 279, NJW-RR 1989.
Orzeczenie OLG Düsseldorf z 12 czerwca 1997 r., 18U 170/96.

- Taylor I., Paratt D. (1997), *UK Travel Law Provisions*, London: Macmillan.
- The Package Travel, Package Holidays and Package Tour Regulations 1992, 1992 SI 1992/3288.
- The Unfair Contract Terms Act 1977 z 16 października 1977 r.
- The Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations z 8 grudnia 1994 r., SI 1994, nr 3159.
- Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations z 22 lipca 1999 r., Statutory Instrument 1999, SI 1999, nr 2083.
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, Dz.U. nr 133, poz. 884.
- Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumenta oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, Dz.U. nr 22, poz. 271 (stan prawny maj 2014 r.).

Consumer – Travel agency client and the right to withdraw from the package travel contract

Abstract. In today's world travelling is very popular. Sometimes it is not just a way of spending our holiday but it is also a way of life. In each of these situations it is important to remember travel agency customer powers (mainly of the consumer) including the right of cancellation of the contract that concluded both in the travel agency, tourism fair trades, or even, by the Internet. It seems that the consciousness of the tourists is much higher now and they often assert their rights in front of the suitable institution. Regulations in European countries show increasing harmonization.

Keywords: consumer, protection, consumer law, distance contract, cancellation, trip agreement, travel services