

Marek Grzegorz Nowak

UCZESTNICY IMPREZY TURYSTYCZNEJ W ASPEKcie ICH BEZPIECZEŃSTWA PRAWNEGO. WYBRANE PROBLEMY

Wstęp

Jesteśmy świadkami ciągłego wzrostu zapotrzebowania na usługi turystyczne, rozumiane tu zarówno jako typowe imprezy turystyczne jak i imprezy rekreacyjne, a to musi wymuszać ciągły wzrost bezpieczeństwa uczestników takich imprez.

Konieczne, zatem staje się pytanie, o jakie bezpieczeństwo chodzi i z czym ono jest związane oraz czy uczestnicy chcą mieć wiedzę z tego zakresu, a jeżeli tak, to czy chcą z niej korzystać, chociażby sprawdzając niektóre uzyskiwane informacje. Odpowiedź na te pytania jak wskazują badania jest negatywna. Przyczyna z reguły jest zawsze jedna, a mianowicie brak czasu na szczegółowe zapoznawania się z przepisami prawnymi. Klient wychodzi bowiem z założenia, że po to korzysta z usług wyspecjalizowanej firmy, by ta mu bezpieczeństwo zagwarantowała. Jak niestety pokazuje praktyka rzeczywistość czasami jest zgoła inna.

W artykule zwraca się uwagę na te informacje, którymi uczestnik imprezy turystycznej powinien być szczególnie zainteresowany, bo daje pogląd na problematykę związaną z szeroko rozumianym bezpieczeństwem usług turystycznych.

Aby zrozumieć istotę bezpieczeństwa prawnego w turystyce, należy na początku wyjaśnić pojęcie turystyki, imprezy turystycznej i jej uczestników.

Turystyka definiowana jest jako złożone **zjawisko społeczne**, bo rodzą się więzi społeczne między wszystkimi uczestnikami imprezy turystycznej; **zjawisko psychologiczne**, bo uczestnicy przeżywają imprezę intelektualnie i emocjonalnie; **zjawisko kulturowe**, bo turystyka jest źródłem przemian kulturowych; **zjawisko przestrzenne**, bo tworzona jest dzięki turystyce określona infrastruktura turystyczna i **zjawisko ekonomiczne**, bo turystyka jest traktowana jako określony produkt turystyczny, który albo będzie przynosił zysk, albo nie, a więc wymaga badań procesów ekonomicznych związanych z tą materią (Przećławski 1996).

Pojęcie imprezy turystycznej w znaczeniu potocznym jest często mylone z pojęciem wycieczki, bo jedno i drugie wymaga zmiany miejsca pobytu jej uczestników. Zgodnie z zapisem ustawy **impreza turystyczna** to, co najmniej dwie usługi turystyczne, które jednak

muszą tworzyć jednolity program i być objęte wspólną ceną, ponadto usługi te obejmować muszą nocleg lub trwać ponad 24 godziny, albo program przewiduje zmianę miejsca pobytu. Jest to, więc pakiet turystyczny traktowany w sposób jednolity (Łętowska 2002).

Uczestnikami imprezy turystycznej są zarówno wszyscy podróżujący (rozumiani są tu jako osoby podróżujące do innej miejscowości poza swoim stałym miejscem pobytu na okres nie przekraczający 12 miesięcy, celem tej podróży nie jest podjęcie pracy, ponadto muszą korzystać z noclegu przynajmniej przez jedną noc), jak i organizatorzy podróży, pośrednicy, przewoźnicy, restauratorzy, hotelarze, sprzedawcy i inni usługodawcy.

Takie rozumienie turystyki, imprezy turystycznej i jej uczestników uświadamia nam, złożoność tej problematyki, a to sprawia, że musi być zagwarantowany określony system prawny, który regulować będzie stosunki społeczne związane z podróżami oraz ze świadczeniem usług na rzecz osób podróżujących, tworzeniem infrastruktury turystycznej, która w pełni powinna zaspakajać potrzeby turystów, oraz zapewnić bezpieczeństwo w zakresie warunków podróży i pobytu osób podróżujących (Gospodarek 2006).

Zatem na jakość świadczonych usług w turystyce, w tym także jakość związaną z bezpieczeństwem prawnym wpływ ma wiele czynników. Mogą być one rozumiane jako:

1. Ochrona przed przestępstwami przeciwko życiu i zdrowiu.
2. Ochrona przed kradzieżami.
3. Ochrona przed zagrożeniami w ruchu drogowym.
4. Ochrona przed klęskami żywiołowymi.
5. Ochrona przed poczuciem zagubienia w miejscu nieznanym (Turakiewicz).

Dla uczestników imprezy turystycznej, bezpieczeństwo, powinno być coraz szerzej rozumiane. Z jednej strony jako **ochrona osób i mienia**, która zgodnie z ustawą z dnia 27.08.1997 r. o ochronie osób i mienia, definiuje **ochronę osób** jako działanie mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa życia, zdrowia i nietykalności osobistej, **ochrona mienia** to działania zapobiegające przestępstwom i wykroczeniom przeciwko mieniu, a także przeciwdziałające powstawaniu szkody wynikającej z tych zdarzeń oraz nie dopuszczające do wstępu osób nieuprawnionych na teren chroniony. Z drugiej strony jako **ochronę bezpieczeństwa prawnego**, zwłaszcza w zakresie pełnej informacji prawnej, co wolno, a czego nie wolno i to nie tylko uczestnikowi imprezy, ale i jego organizatorowi.

Niezależnie od tego jaki aspekt bezpieczeństwa wziąć pod uwagę, to i taki wszystko wywodzi się z przepisów prawa lub związane jest z przepisami prawa, gdyż to one regulują funkcjonowanie całej maszyny turystycznej.

Zadaniem bezpieczeństwa w turystyce jest ochrona turystów przed wypadkami w trakcie uprawiania turystyki, ale także chronić ich ma przed przyszłymi niekorzystnymi skutkami jej uprawiania (Kozieł 2004).

Aby zagwarantować bezpieczeństwo w jak największym zakresie, koniecznym jest zaznajomienie się z ewentualnymi **zagrożeniami**, czyli uczestnicy każdej imprezy turystycznej powinni być świadomi powstawania sytuacji niebezpiecznych w związku z uprawianiem turystyki w danym miejscu i czasie.

Zagrożenia te można podzielić na związane z ruchem turystycznym, zagrożenia związane z miejscową ludnością, zagrożenia związane z działaniem sił natury oraz zagrożenia związane z przyrodą górską (tamże, s. 265-274).

Można zatem spojrzeć na bezpieczeństwo prawne w aspekcie prawa, które już istnieje i reguluje kwestie bezpieczeństwa w zakresie szeroko rozumianej turystyki, jak i na to co jeszcze nie jest unormowane.

Aby mówić więc o bezpieczeństwie prawnym w kontekście już istniejącego prawa, koniecznym wydaje się znajomość norm prawnych z prawa cywilnego, prawa administracyjnego, prawa finansowego, prawa karnego, prawa pracy, prawa transportowego, prawa gospodarczego, a nawet prawa Wspólnoty Europejskiej.

Bezpieczeństwo prawne świadczone przez organizatora turystyki

Bezpieczeństwo prawne to pełne informacje dotyczące działalności biur podróży, czyli organizowanych przez nie imprez turystycznych, w tym wycieczek turystycznych z kompleksowym programem imprez, uwzględniającym zarówno transport, jak i zakwaterowanie. Ponadto chodzi też o usługi informacji turystycznej, usługi doradztwa turystycznego, rezerwacji miejsc noclegowych, rezerwacji i sprzedaży biletów i wycieczek miejscowych.

Wydaje się, że warto znać także przepisy regulujące działalność agencji podróży, które świadczą usługi pośrednictwa m.in. w sprzedaży biletów, miejsc zakwaterowania i wycieczek.

Zgodnie z postanowieniami uchwalonej 29 sierpnia 1997 roku ustawy o usługach turystycznych (Dz. U. Nr 25, poz. 193 -tekst jednolity Dz. U. nr 175, poz. 1462 z 2004 r.) gwarancją bezpieczeństwa jest nałożony **obowiązek informacyjny**, aby klient biura mógł świadomie podjąć decyzję. Bezpieczeństwo prawne klienta będzie zachowane wówczas, gdy do zawarcia umowy o imprezę turystyczną dojdzie wtedy, gdy klient będzie miał dostarczony katalog z pełną i prawdziwą informacją i na tej podstawie samodzielnie wybierze określoną

impresę turystyczną. Koniecznym wydaje się też to, aby klient w pełni znał wszystkie **elementy treści umowy** o świadczenie usług turystycznych (Cybula 2006).

Zatem, że katalogi, broszury, foldery powinny w sposób dokładny i zrozumiały zawierać następujące informacje:

- 1) cenę lub sposób jej ustalenia;
- 2) miejsce pobytu lub wskazanie trasy;
- 3) informację o środku transportu;
- 4) informację o obiekcie zakwaterowania;
- 5) informację o posiłkach;
- 6) program zwiedzania i atrakcji turystycznych;
- 7) kwotę zaliczki i termin zapłaty całej ceny;
- 8) termin i zasady odwołania imprezy;
- 9) inne informacje związane z przekraczaniem granicy itd.

Bardzo ważne jest to, aby organizator turystyki informował klientów o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego (wynika to chociażby z art. 13 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych). Powinno to także dotyczyć takich sytuacji, w których klient nie korzysta z usług biura, a tylko przyszedł po informacje.

Na szczęście klient biura turystycznego może liczyć też na bezpieczeństwo w świetle dyrektywy Rady Wspólnoty Europejskiej –90/314/EEC z 13 czerwca 1990 roku o podróżach i wycieczkach turystycznych w formie pakietu usług. Z dyrektywy tej jasno wynika, że klient usługi turystycznej ma prawo między innymi do:

1. Pełnej charakterystyki i informacji o przedmiocie świadczenia.
2. Stabilności ceny imprezy turystycznej, która może być zmieniona tylko gdy umowa taką ewentualność przewiduje, np: zmieniają się koszty transportu, kursy walut lub opłaty urzędowe.
3. Odszkodowania w określonych przypadkach, gdy impreza zostanie odwołana.
4. Odstąpienia od umowy jeżeli organizator dokonuje w niej zmian tuż przed odjazdem.
5. Określenia odpowiedzialności organizatora za osoby trzecie bezpośrednio świadczące usługi na rzecz klienta (Doręgowska-Wojnowska 2004).

Potencjalny klient biura turystycznego musi mieć pewność, że powierzając swoje pieniądze za usługę, która dopiero w przyszłości ma być wykonana (chciałoby się, aby dla lepszego bezpieczeństwa, zapłata za usługę była przynajmniej w połowie realizowana po jej wykonaniu) nie spotka się z sytuacją, w której nie tylko, że usługa nie zostanie wykonana lub

nienależycie wykonana, to jeszcze nie odzyska swoich pieniędzy, bo okaże się, że firma nie była ubezpieczona i postawiona została w stan upadłości.

Niestety nie zawsze organy na których spoczywa prawny obowiązek kontrolny, obowiązek ten wypełniają sumiennie. W tym przypadku chodzi o urzędy marszałkowskie oraz ministra gospodarki, którzy nie sprawdzają systematycznie kondycji finansowej biur podróży, a szkoda.

Wystarczy przecież systematycznie kontrolować przestrzeganie przez biura podróży i inne podmioty zapisów dotyczących **gwarancji bankowej** zawartej w rozporządzeniu Ministra Finansów z 14 lutego 2005 r. w sprawie minimalnej wysokości sumy wymaganej w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych (Dz. U. nr 32, poz. 279) i **ubezpieczeniowej** o której mowa w rozporządzeniu Ministra Finansów z 17 lutego 2005 r. w sprawie ubezpieczenia na rzecz klientów w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych (Dz. U. Nr 32, poz. 281). Wtedy najprawdopodobniej uniknęłoby się sytuacji, w której biuro traci płynność finansową.

Brak nadzoru spowodował utratę płynności finansowej toruńskiego biura turystycznego Open Ravel Group, które pod koniec września 2006 roku nie było w stanie zapewnić powrotu klientom wypoczywającym w Chorwacji, Dominikanie, Grecji, Hiszpanii i Tunezji. Ciekawe jest to, że biuro zamknięto 28 września, a jeszcze poprzedniego dnia przyjmowało rezerwację na kolejne wycieczki (Sitnicki 2006). Co na to pracownicy tego biura. Czy oni nic nie wiedzieli o problemach finansowych? Z drugiej strony jeżeli klienci widząc, że biuro obniża ceny i to drastycznie, powinni to być ostrożniejsi. Stąd wniosek, aby być bezpiecznym, warto dokonać rozeznania, jak kształtują się średnie ceny wyjazdów na określone imprezy turystyczne w innych biurach turystycznych. Duże różnice w cenach zawsze powinny skłaniać do myślenia i zadania sobie pytania, dlaczego tu tak tanio?

Bezpieczeństwo prawne wynikające z umów

Większość uczestników imprezy turystycznej nie wie, że **program wycieczki jest przedmiotem umowy o dzieło**, w której istotą jest rezultat, a to oznacza, że cały program powinien być zrealizowany, bo jeżeli nie, to organizator ponosi odpowiedzialność prawną. Chyba, że nastąpi wykonanie zastępcze, ale o takiej możliwości i warunkach z tym związanych uczestnik imprezy, powinien wiedzieć jeszcze przed podpisaniem umowy.

Tam, gdzie organizator imprezy turystycznej wyrządził uczestnikowi szkodę, musi nastąpić jej naprawienie, które następuje poprzez zapłatę odpowiedniej sumy pieniężnej,

a czasami przez udzielenie świadczenia. Pamiętajmy także o możliwości żądania zadośćuczynienia pieniężnego za np. „zmarnowany urlop”. Będzie to miało miejsce wtedy, gdy z winy organizatora opóźni się wyjazd lub brak opłaty za hotel skraca pobyt.

Nadal dużym problemem są klauzule niedozwolone jakie spotyka się w umowach organizatora turystyki z klientem, a przecież zgodnie z kodeksem cywilnym postanowienia, które nie zostały uzgodnione indywidualnie, nie wiążą konsumenta, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszający jego interesy (Niemyska 2006). Organizatorzy turystyki nadal wprowadzają klauzule stawiające jako warunek odstąpienia od umowy zapłacenie kary lub wyłączające odpowiedzialność organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczenia turystycznego. Na szczęście Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów kontroluje wzorce stosowane w umowach z konsumentami. Obecnie istnieje około 137 klauzul niedozwolonych, które dotyczą turystyki.

Bezpieczeństwo prawne to także ochrona danych osobowych. W przypadku działalności turystycznej, a szczególnie w praktyce biur podróży wydaje się, że te dane nie są dobrze chronione. Bo jak np. przekazywać dane przewoźnikowi czy chociażby pilotowi (Grygier 2005).

Na szczęście ochrona prywatności i danych osobowych obowiązuje także na obszarze Unii Europejskiej. To zagadnienie regulowane jest dyrektywa 95/46/WE Parlamentu Europejskiego oraz rady z 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych oraz swobodnym przepływie tych danych (Zakrzewska 2005).

Konieczna jest znajomość pełnego zakresu usług świadczonych przez pilotów wycieczek i przewodników turystycznych. Warto przypomnieć, że pilot wycieczki jako główne zadanie do spełnienia ma sprawować w imieniu organizatora turystyki opieki nad uczestnikami imprezy turystycznej w niezbędnym zakresie, wynikającym z charakteru imprezy, oraz czuwanie nad sposobem wykonywania usług świadczonych na rzecz uczestników podczas imprezy, a także reprezentowanie organizatora turystyki wobec kontrahentów świadczących usługi w trakcie trwania imprezy (Nestorowicz 2003). Oznacza to, że uczestnicy mają prawo do wyjaśnień ze strony pilota. Z drugiej zaś strony pilot nie może być traktowany jako np. tłumacz.

Musi być zawsze gwarantowane bezpieczeństwo osobiste gościa hotelowego i jego mienia, jednocześnie gość musi przestrzegać regulaminu porządkowy (Turakiewicz s. 39-40). Warto wiedzieć że **po wejściu do pokoju hotelowego powinniśmy sprawdzić jego stan**

techniczny, zwłaszcza w aspekcie ewentualnych uszkodzeń i powiadomić o tym fakcie pilota lub hotelarza.

Za szkody na osobie pasażera odpowiedzialność ponosi przewoźnik. Dotyczy to śmierci, uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia. (Nestorowicz s. 174-176).

Przed wyruszeniem na wycieczkę koniecznie powinno się zaplanować ewentualne działania ochronne, o których uczestnik powinien być poinformowany. Szczególnie jest to istotne wtedy, gdy zwiedzany teren z różnych przyczyn może być niebezpieczny. Poprawia to wizerunek organizatorowi i daje poczucie bezpieczeństwa.

Na każdej imprezie turystycznej może dojść do nadzwyczajnych zagrożeń dlatego, aby czuć się na niej bezpiecznie warto zapoznać się z niezbędnymi informacjami po to, aby ewentualnie wykorzystać je na własny użytek gdy powstanie pożar, podłożony zostanie ładunek wybuchowy, wystąpi powódź oraz inna przyczyna pociągająca konieczność ewakuacji i odizolowania danego miejsca. Należy mieć numery telefonów do różnych służb dbających o nasze bezpieczeństwo. Myślę, że nie tylko pilot powinien znać adres i numer telefonu do konsula lub ambasadora, ale także uczestnik itd., itp.

Na koniec warto przytoczyć jeszcze jedną sytuację prawną. Chodzi o imprezę turystyczną, która tylko częściowo jest realizowana przez biuro turystyczne lub innego organizatora. Przykładem mogą tu być wycieczki edukacyjne, w której rola biura może ograniczać się tylko do zapewnienia transportu i pilota, natomiast wyżywienie, wejściówki do muzeów, wypadki powstałe w wyniku nieprzestrzegania obowiązującego regulaminu leżą w gestii placówki oświatowej. Tu konieczna będzie wiedza nie tylko z punktu widzenia prawa oświatowego, ale także turystycznego (Nowak 2006 a).

Na opiekunie wycieczki a w tym przypadku będzie to nauczyciel, ciąży obowiązek sprawdzania każdorazowo stanu liczbowego jej uczestników przed wyruszeniem z każdego miejsca pobytu, w czasie zwiedzania, przejazdu oraz po przybyciu do punktu docelowego [Nowak 2006 b).

Myślę, że uczestnicy imprezy turystycznej czuć się będą bezpieczniej, gdy będą świadkami takiego przeliczania siebie zwłaszcza wtedy, gdy zostaną o tym wcześniej powiadomieni. Powinno to się stać swego rodzaju zwyczajem.

W jaki sposób powinny być **zgłaszane reklamacje**. W przypadku reklamacji tzw. imprez last minute klientowi przysługują takie same prawo jak w przypadku pozostałych imprez turystycznych. (Cybula 2006). Do uchybień w tym zakresie możemy zaliczyć: wyłączenie dopuszczalności złożenia reklamacji, całkowite wyłączenie odpowiedzialności biura podróży, zastrzeżenie prawa do zmiany programu wycieczki wyłącznie po stronie jej

organizatora, wyłączenie dopuszczalności odstąpienia od umowy przez konsumenta, określenie w umowie, że spory między stronami rozstrzygać będzie wyłącznie sąd właściwy dla siedziby organizatora wycieczki czy też wyłączenie odpowiedzialności za nienależyte i błędne informacje udzielone uczestnikowi przez biuro podróży sprzedające imprezy na rzecz organizatora. Biura nie zawsze w tych przypadkach chcą przyjmować reklamacje. Gdy szkoda jednak zostaje wyrządzona przez jego kontrahentów hotel czy firmę transportową, a zgodnie z przepisami prawa taką odpowiedzialność ponosi (Wrzesiński 2006). Oczywiście należy pamiętać, że koniecznie musimy określić rozmiar poniesionej szkody.

Zakończenie

Nieodzownym wydaje się także poznanie błędów i zaniechań, które popełniono u innych organizatorów turystyki. Koniecznie należy wprowadzić zasady etyczne powiązane z zasadami prawnymi. Pozwoli to na eliminowanie zagrożeń i wzrost bezpieczeństwa, a w konsekwencji zaufanie do organizatora.

Uświadomienie zagrożeń najczęściej powoduje unikanie lub minimalizację ich wystąpienia. Im większe doświadczenie w uprawianiu turystyki tym większe bezpieczeństwo ich uczestników.

Zapewne wielu spornych kwestii można byłoby uniknąć, gdyby klienci biur turystycznych jak i ich pracownicy mieli pełną wiedzę z zakresu szeroko rozumianego prawa turystycznego i chcieli się tą wiedzą dzielić nawzajem.

Dlatego ustawy, rozporządzenia, zarządzenia i inne akty prawa turystycznego powinny być u każdego organizatora turystyki ogólnie dostępne, a ponadto każdy pracownik powinien być zobligowany do zachęcania klienta, by ten się z nimi zapoznał. Problem tylko w tym, czy klient tego chce.

Summary

Members of the tourism entertainment in aspect of their lawful safety. Select problems

Among a lot of factors influencing a successful course of events during a tourist event, the safety of its participants and in particular their safety may be mentioned. The legal safety may be divided into two groups. The first one consists of regulations connected with functioning of different tourist organizers, especially the ones which have a direct influence on the legal existence of a subject. The second group are the regulations directly applying to the realization of a tourist service, so the ones resulting from the contracts with the clients.

To guarantee the legal safety every single participant of the tourist event should be convinced that they should know the regulations, the so called tourist law.

In the article the chosen issues and legal problems are presented, in particular the ones which should be considered by their before any tourist or recreational event its by their participants.

Bibliografia:

Cybula P. (red.), (2006): *Prawo w praktyce biur podróży*, Warszawa, s. 107 i n.

Doręgowska-Wojnowska E. (2004): *Bezpieczeństwo klienta w świetle dyrektywy Rady Wspólnot Europejskich – 90/314/EEC* (w:) Zduniak A., Kryłowicz M., *Edukacja dla bezpieczeństwa w rodzinie, szkole i pracy*, Warszawa – Poznań, s. 256-258.

Gospodarek J. (2006): *Prawo w turystyce*, Warszawa, s. 20.

Grygier Z. (2005): *Ochrona danych osobowych w praktyce polskich biur podróży*, „Rynek Turystyczny” Nr 11 (243), s. 44-45.

Kozieł P. (2004): *Zagrożenia związane z uprawianiem turystyki górskiej* (w:) Zduniak A., Kryłowicz M., *Edukacja dla bezpieczeństwa w rodzinie, szkole i pracy*, Warszawa – Poznań, s. 265

Łętowska E. (2002): *Prawo umów konsumenckich*, Warszawa, s. 489-490.

Nestorowicz M. (2003): *Prawo turystyczne*, Zakamycze, s. 29.

Niemyska E., *Umowy z klientami pod stałą kontrolą*, „Rynek Turystyczny” Nr 6 (250)/2006, s. 47.

Nowak M.G. (2006a): *Bezpieczeństwo prawne nauczyciela. Fikcja czy rzeczywistość?* (w:) Kozubska A., Zduniak A. (red.), *Kształcenie zawodowe w teorii i praktyce edukacyjnej*, Poznań, s. 128-135.

Nowak M.G. (2006b): *Bezpieczeństwo prawne nauczycieli w szkole. Problemy podstawowe*, „Edukacja dla Bezpieczeństwa” nr 5 (31), s. 38-43.

Przeclawski K. (1996): *Człowiek a turystyka. Zarys socjologii turystyki*, Kraków, s. 27 i n.

Sitnicki J. (2006): *Branża wiedziała... nie wiedzieli klienci*, „Rynek Turystyczny” Nr 10 (254), s. 14-16.

Turakiewicz J. Red. *Bezpieczny hotel*, Biblioteka Hotelarza, s. 8-9.

Wrześniński P. (2006): *Reklamacje a biuro podróży*, „Rynek Turystyczny” Nr 7 (251), s. 46.

Zakrzewska J. (2005): *Przetwarzanie danych osobowych w sektorze turystycznym*, „Rynek Turystyczny” Nr 11 (243), s. 44-45.