

System zabezpieczeń finansowych touroperatorów czyli jak prawo chroni klientów

Stale komplikująca się, trudna sytuacja międzynarodowa, szerzący się terroryzm, nie pozostają bez wpływu na rynek usług turystycznych.

MARTA EWIAK, PRZEMYSŁAW WIERZBICKI

Popularne do tej pory kierunki podróży wakacyjnych, w szczególności Egipt, Turcja, Tunezja, przeżywają znaczny spadek zainteresowania klientów, a obecna sytuacja zagraża płynności finansowej szczególnie tych biur podróży, które specjalizowały się w organizowaniu wyjazdów do tych krajów. W związku z występującym ryzykiem niewypłacalności i związanym z tym ryzykiem poniesienia szkód przez klientów, dobrze jest znać system zabezpieczeń stworzony na wypadek wystąpienia niewypłacalności biura podróży.

OBOWIĄZKI NA WYPADEK NIEWYPŁACALNOŚCI

Obecnie obowiązująca ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych normuje system zabezpieczeń finansowych na wypadek niewypłacalności biur podróży (a ściślej niewypłacalności przedsiębior-

ców wykonujących działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych oraz pośredniczenia na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych). System ten w najbliższych czasie zostanie wzmocniony – uchwalona 22 lipca 2016 r. nowela ustawy o usługach turystycznych, przekazana Prezydentowi do podpisu, zakłada całościowe wzmocnienie systemu zabezpieczeń finansowych na wypadek niewypłacalności biur podróży poprzez stworzenie rezerwy finansowej w systemie zabezpieczeń finansowych organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.

Zgodnie z obecnym stanem prawnym biuro podróży jest obowiązane spełnić następujące warunki dotyczące odpowiedniego zabezpieczenia prowadzonej działalności na wypadek wystąpienia niewypłacalności:

1) pokryć koszty powrotu klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy

turystycznej, w wypadku gdy biuro podróży wbrew obowiązkowi nie zapewnia takiego powrotu,

2) zapewnić klientom zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, w wypadku gdy z przyczyn dotyczących biura podróży oraz osób, które działają w jego imieniu, impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana,

3) zapewnić klientom zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących biura podróży oraz osób, które działają w jego imieniu.

W noweli ustawy o usługach turystycznych doprecyzowano pojęcie kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej w przypadku niewypłacalności biura podróży poprzez wskazanie, że obejmują one w szczególności koszty transportu, zakwaterowania, transferów, w tym koszty poniesione indywidualnie przez klientów.

GWARANCJE FINANSOWE

Wskazane powyżej obowiązki, aktualizujące się w przypadku wystąpienia niewypłacalności biura podróży, realizowane są poprzez nałożenie na przedsiębiorców realizujących działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych oraz pośredniczenia na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych obowiązków ustanowienia odpowiedniego zabezpieczenia finansowego. Biura podróży zobowiązane są:

1)zawrzeć umowę gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej, lub

2)zawrzeć umowę ubezpieczenia na rzecz klientów, lub

3)przyjmować wpłaty klientów wyłącznie na rachunek powierniczy, jeżeli usługi turystyczne wykonywane są wyłącznie w Polsce i złożyć właściwemu marszałkowi województwa oświadczenie o przyjmowaniu wpłat na rachunek powierniczy;

oraz

4)zgodnie z nowelizacją, biura podróży zobowiązane będą ponadto dokonywać terminowych wpłat do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.

Na system zabezpieczeń finansowych składają się także przepisy wykonawcze do obowiązującej ustawy o usługach turystycznych. W Rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 19 kwietnia 2013 r. określono minimalną wysokość sumy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej wymaganej w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, natomiast w Rozporządzeniu z dnia 22 kwietnia 2013 r. określono minimalną sumę gwarancyjną umowy ubezpieczenia zawartej na rzecz klientów. Im wyższa kwota gwarancji tym większa szansa na to, że w przypadku wystąpienia niewypłacalności biura podróży klient odzyska kwotę zainwestowaną w tę część imprezy turystycznej, która faktycznie nie doszła do skutku. Dlatego też, przy planowaniu urlopu, warto dokładnie sprawdzić wysokość sumy gwarancji.

II FILAR - TURYSTYCZNY FUNDUSZ GWARANCYJNY

Dotychczasowe doświadczenia pokazały, że nierzadko ustanowione systemy zabezpieczeń finansowych mogą nie wystarczyć na pokrycie roszczeń klientów poszkodowanych w związku z wystąpieniem niewypłacalności biura podróży. Wychodząc

temu naprzeciw, ustawodawca w nowelizacji przewidział stworzenie rezerwy finansowej w systemie zabezpieczeń biur podróży poprzez utworzenie Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego. Turystyczny Fundusz Gwarancyjny ma być utrzymywany teoretycznie ze składek biur podróży, teoretycznie – bo już dziś mówi się, że składki do funduszu zostaną przerzucone na klientów.

Składka wpłacana do funduszu ma zostać zróżnicowana (...) projektowana wysokość pobieranej składki będzie mogła wynosić maksymalnie 30 zł od każdego klienta, minimalnie 0 zł

Składka wpłacana do funduszu ma zostać zróżnicowana w drodze rozporządzeń, przy czym zgodnie z przyjętym założeniem projektowana wysokość pobieranej składki będzie mogła wynosić maksymalnie 30 zł od każdego klienta, minimalnie 0 zł, w zależności od rodzaju imprezy turystycznej i związanego z tym poziomu ryzyka.

CZYLI JAK TO DZIAŁA W PRAKTYCE?

Organizator turystyki lub pośrednik turystyczny, zgodnie z nowelizacją, będzie zobligowany do złożenia marszałkowi województwa oświadczenia o niewypłacalności, a złożenie takiego oświadczenia uruchomi procedurę wypłaty środków z ustanowionych zabezpieczeń finansowych. W przypadku braku możliwości uzyskania takiego oświadczenia marszałek województwa będzie mógł wydać dyspozycję wypłaty środków z zabezpieczeń finansowych, jeżeli okoliczności w oczywisty sposób wskazują, że biuro podróży nie jest w stanie wywiązać się z umów o świadczenie usług turystycznych. W przypadku wystąpienia niewypłacalności biura podróży, do zadań marszałka województwa należy prowadzenie działań związanych z organizacją powrotu klientów z imprezy turystycznej, jeżeli biuro podróży wbrew obowiązkowi, nie zapewni tego powrotu. W tym celu marszałek woje-

wództwa lub inny, upoważniony przez niego podmiot, składa do pomiotu, który udzielił zabezpieczenia (gwaranta/ubezpieczyciela) dyspozycję wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów powrotu turystów.

W dalszej kolejności, zgodnie z nowelizacją, podmiot udzielający zabezpieczeń finansowych lub właściwy marszałek województwa (w zależności od uzgodnień między nimi) przyjmować będą zgłoszenia od klientów biur podróży, których wyjazd w ogóle nie odbył się, jak również tych, których wyjazd został zrealizowany jedynie w części. Nowelizacja zakłada, że wypłaty na rzecz poszkodowanych klientów dokonywane mają być na bieżąco, w miarę wpływania kolejnych zgłoszeń. W tym celu wprowadzono 30-dniowy termin na weryfikację roszczenia przez podmioty udzielające zabezpieczeń, z tym jednak zastrzeżeniem, że w sprawach wymagających dodatkowego postępowania wyjaśniającego maksymalny termin wynosił będzie 60 dni. Jest to o tyle korzystne, iż dotychczas podmioty dokonujące zabezpieczeń finansowych dokonywały weryfikacji wszystkich zgłoszeń poszkodowanych klientów i wyliczały należne klientom kwoty wniesione na poczet niezrealizowanych umów dopiero po otrzymaniu wszystkich zgłoszeń lub po upływie roku od zakończenia okresu obowiązywania zabezpieczenia finansowego. Nowelizacja zakłada znaczne skrócenie okresu oczekiwania klientów na zwrot kwot wniesionych tytułem zapłaty za wyjazd, który został zrealizowany jedynie w części lub w ogóle nie odbył się.

ZWROT CAŁOŚCI CZY JEDYNIEM NIEWIELKIEJ CZĘŚCI

Do tej pory bardzo często zdarzało się, iż klienci upadających biur podróży otrzymywali zwrot należnych im kwot jedynie w niewielkiej części. Nierzadko bowiem ustanowione zabezpieczenia finansowe ledwo wystarczały na sprowadzenie turystów do kraju. Remedium na takie problemy ma być Turystyczny Fundusz Gwarancyjny – w przypadku, gdy ustanowione zabezpieczenia nie wystarczą na pokrycie wszystkich roszczeń klientów, uruchomione zostaną środki z funduszu. ●

**Marta Ewiak jest aplikantem adwokackim
Przemysław Wierzbicki jest adwokatem,
partnerem zarządzającym w kancelarii
Wierzbicki Adwokaci i Radcowie Prawni Sp. k.**