

Warszawa, 3 września 2015 r.

Odpowiedzi Polskiej Izby Turystyki
na pytania Ministerstwa Sportu i Turystyki zawarte w Białej Księdze ustawy
o usługach turystycznych

PYTANIE NR 1

Jaka jest Państwa opinia na temat zaproponowanego zakresu przepisów krajowych w obszarze przedsiębiorców oferujących imprezy turystyczne i powiązane usługi turystyczne? Czy Polska powinna utrzymać wyżej wymienione wyłączenia?

ODPOWIEDŹ

1. Polska Izba Turystyki generalnie podtrzymuje wielokrotnie prezentowane stanowisko, że ustawą o usługach turystycznych powinni być objęci organizatorzy imprez turystycznych nie będący przedsiębiorcami, a w istocie działający w tzw. szarej strefie.

2. Natomiast przechodząc do postawionych przez Ministerstwo Sportu i Turystyki zagadnień – zdaniem Izby – z zakresu ustawy powinny być wyłączone:

- imprezy turystyczne oraz powiązane usługi turystyczne trwające krócej niż 24h, chyba, że przewidują one nocleg;¹
- imprezy turystyczne oraz powiązane usługi turystyczne oferowane okazjonalnie na zasadzie non-profit ograniczonej grupie podróżnych np. przez kluby sportowe, szkoły, organizacje charytatywne. Ważne jest przy tym jednak, aby w ustawie doprecyzowane zostało co znaczy „okazjonalnie” i „non profit”. Ponadto osoby organizujące takie imprezy turystyczne powinny być zobowiązane do zawiadomienia przed imprezą odpowiednich organów – np. Marszałka Województwa i do złożenia oświadczenia o jej okazjonalnym charakterze oraz

¹ W trakcie głosowania ostatecznego kształtu stanowiska przez Radę Naczelną PIT, zgłoszono uwagę do pkt 1 i odpowiedzi nr 2, dotyczącą wyłączenia z zakresu ustawy imprez turystycznych oraz powiązanych usług turystycznych trwających krócej niż 24h. Zastrzegamy ze w tym temacie stanowisko PIT może ulec zmianie, po wnikliwej wewnętrznej analizie tej problematyki.

braku jakichkolwiek profitów w związku z jej organizacją dla osoby organizującej lub osób z nią powiązanych.

Jeżeli zaś chodzi o:

- imprezy turystyczne oraz powiązane usługi turystyczne zakupione na podstawie umowy generalnej/ogólnej dotyczącej organizowania wyjazdów służbowych, zawartej między przedsiębiorcą i inną osobą prawną lub fizyczną, która działa w celu związanym ze swoją działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywanym zawodem – sytuacja jest bardziej skomplikowana i wymaga wyodrębnienia dwóch grup usług:

- usług, które rzeczywiście są związane z organizacją podróży służbowych sensu stricto (zwykle krótkie wyjazdy pracowników w celu załatwienia spraw służbowych) oraz

- usług, które mimo, że zorganizowane jako służbowe, służą raczej wypoczynkowi i rozrywce [(spotkania, wyjazdy integracyjne, incentive, eventy – (MICE)].

W pierwszej grupie mamy zwykle usługi, które obejmują transport i hotel, np. bilety lotnicze lub kolejowe, transport z lotniska lub dworca kolejowego do hotelu i z powrotem oraz rezerwację miejsca hotelowego. W drugiej grupie oprócz transportu i hotelu znajdują się usługi związane ze zorganizowaniem podróży w czasie na wyjeździe, a więc obejmują także różne atrakcje turystyczne.

Izba opowiada się za wyłączeniem z ustawy tylko usług należących do pierwszej grupy, tak więc tylko tych rzeczywiście związanych z organizacją podróży służbowych sensu stricto.

PYTANIE NR 2

Jaka jest Państwa opinia na temat kształtu przyszłej regulacji krajowej dotyczącej braku odpowiedzi podróznego na informację organizatora o zmianach w umowie (art. 9.2a.c)?

Czy brak odpowiedzi od podróznego powinien oznaczać: dorozumianą zgodę na te zmiany (tzn. zgoda dorozumiana – opcja 1) czy rozwiązanie umowy przez

podróżnego z powodu braku odpowiedzi (tzn. wprowadzenie obowiązku zgody wyraźnej – opcja 2)?

ODPOWIEDŹ

Polska Izba Turystyki zajmuje stanowisko, że należy opowiedzieć się za opcją 2, tzn. za wprowadzeniem obowiązku zgody wyraźnej i rozwiązaniem umowy przez podróżnego z powodu braku odpowiedzi.

Przemawia za tym argument, że klient musi komunikować organizatorowi swoją zgodę lub brak zgody również w innych sprawach dotyczących umowy, a nie tylko co do zmiany jej warunków. Zatem kwestia: wyraźna zgoda czy jej domniemanie ma znaczenie ogólniejsze i powinna być uregulowana jednolicie. I ze względu na potrzebę jednolitości nie należy czynić wyjątku poprzez dopuszczenie domniemania zgody klienta na zmianę warunków.

PYTANIE NR 3

Jaka jest Państwa opinia na temat regulacji zaproponowanej w art. 10.5?

Czy Polska powinna wprowadzić przepis, zgodnie z którym w odniesieniu do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, podróżny ma prawo odstąpić od umowy w ciągu 14 dni bez podawania przyczyn?

ODPOWIEDŹ

Regulacja zaproponowana w art. 10.5 nie zasługuje na poparcie. Polska Izba Turystyki opowiada się przeciwko przyznaniu podróżnemu prawa do odstąpienia od umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa w ciągu 14 dni bez podawania przyczyn. Nie przez przypadek w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta doprecyzowano definicję umowy zawartej na odległość (art. 2 p. 1) oraz wyłączono stosowanie przepisów ustawy w przypadku umów o imprezę turystyczną (art. 3 ust. 1 p. 8). Należy podkreślić, że możliwość zawarcia umowy o imprezę turystyczną poza lokalem przedsiębiorstwa jest swoistym ukłonem w stronę klienta. Podpisuje się ją np. na targach turystycznych czy u akwizytora mobilnego, co nie ma nic wspólnego z tzw. akwizytorem nagabującym. Sam klient

decyduje bowiem, że chce z takiej opcji podpisania umowy skorzystać i to on się zgłasza do akwizytora, a nie odwrotnie. Ponadto liberalizacja warunków rezygnacji z imprezy mogłaby narazić organizatorów na szkody w postaci utraconych korzyści, gdyż łatwość rezygnacji bezkosztowej mogłaby stanowić zachętę do korzystania z tego prawa w o wiele szerszym zakresie niż obecnie.

Podniesiony przez Ministerstwo Sportu i Turystyki argument, że *„Wprowadzenie takiego przepisu może ochronić tzw. grupy słabsze, np. seniorów, którzy mogą być nakłaniani pod presją lub w okolicznościach nie zapewniających odpowiedniego czasu do namysłu (np. podczas wycieczki lub pokazu) do zawierania takich umów”* nie przekonuje, skoro bowiem problem dotyczy tylko pewnej grupy klientów, to proponowane rozwiązanie prawne w postaci bezkosztowej rezygnacji nie powinno dotyczyć wszystkich klientów. Należy szukać innych instrumentów zapobiegających takim zjawiskom jak to, które Ministerstwo trafnie zalicza do praktyk nagannych.

Co zaś do uwagi Ministerstwa, że przepis może pozytywnie wpłynąć na wizerunek branży turystycznej poprzez zapobieganie tego typu negatywnym praktykom, należy zauważyć, że taki wizerunek z powodu wspomnianej liberalizacji nie mógłby się wykształcić, gdyż przyniosłaby ona w pierwszej kolejności skutki negatywne w postaci rozmaitych problemów pomiędzy organizatorami a klientami. Założyć bowiem należy, że organizatorzy, których interesom taka liberalizacja w oczywisty sposób by szkodziła, podjęliby kroki, aby jej skutki zminimalizować. Dochodzenie przez przedsiębiorców interesów naruszonych przez ustawodawcę bardzo często odbywa się kosztem klientów.

PYTANIE NR 4

Jaka jest Państwa opinia dotycząca możliwości wprowadzenia przez Polskę przepisów, na mocy których sprzedawca detaliczny również będzie odpowiedzialny za realizację imprezy turystycznej? Czy Polska powinna utrzymać wyłączną odpowiedzialność organizatora?

ODPOWIEDŹ

Polska Izba Turystyki zajmuje stanowisko, iż należy utrzymać obecny model odpowiedzialności wobec klienta z tytułu umowy o imprezę turystyczną, czyli że nadal odpowiedzialny powinien być organizator. Brzmienie Dyrektywy Parlamentu

Europejskiego i Rady 2015/.../UE w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniającej rozporządzenie (WE) nr 2006/2004, dyrektywę 2011/83/UE i uchylającą dyrektywę Rady 90/3014/EWG wskazuje, że pod pojęciem „sprzedawcy detalicznego” znajduje się agent, jako dobrze znana instytucja polskiego prawa cywilnego. Ponieważ agent – gdy podejmuje czynności na podstawie umowy agencyjnej i zgodnie z nią – działa w imieniu i na rzecz przedsiębiorcy, to za jego działania, zgodnie z kodeksem cywilnym, odpowiedzialność ponosi organizator. Wprowadzenie odpowiedzialności agenta wobec klienta stanowiłoby całkowite zaprzeczenie jednej z fundamentalnych zasad kodeksu cywilnego i zarazem byłoby „rewolucyjną” zmianą, wymagającą przebudowania stosunków pomiędzy organizatorem a agentem, nie wyłączając, jak się wydaje, ich wzajemnych rozliczeń finansowych w związku z zasadniczą zmianą roli i odpowiedzialności agenta przy świadczeniu usług turystycznych. Nie wydaje się, aby istniało jakiegokolwiek uzasadnienie do wprowadzenia tego typu zmian.

PYTANIE NR 5

Jaka jest Państwa opinia na temat przepisu zawartego w art. 12.6? Czy obecny okres przedawnienia roszczeń wskazany w Kodeksie cywilnym jest odpowiedni?

ODPOWIEDŹ

Artykuł 12 ustęp 6 przewiduje, że: *Okres przedawnienia w przypadku wnoszenia roszczeń na podstawie niniejszego artykułu nie może być krótszy niż dwa lata.*

Polska Izba Turystyki uważa, że dwuletni okres przedawnienia jest odpowiedni dla roszczeń odszkodowawczych klienta oraz dla roszczeń związanych z prawem do obniżki ceny. Argumentem przemawiającym za dwuletnim okresem przedawnienia roszczeń jest występowanie dwuletniego okresu przedawnienia w obu konwencjach lotniczych, tzn. Konwencji Montrealskiej (art. 35) i Konwencji Warszawskiej (art. 29), a także roczny okres przedawnienia wynikający z umowy przewozu oraz generalnie roczne okresy przedawnienia wynikające z Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami (COTIF/CIM). Dodatkowym, już bardzo praktycznym argumentem przemawiającym za jak najkrótszym okresem przedawnienia w przypadku imprez turystycznych, jest konieczność wykazania się przez organizatora dokumentami na poparcie przedstawianych przez siebie

twierdzeń, co jak wiadomo jest coraz trudniejsze w miarę upływu lat. Nie bez znaczenia też jest fakt, że organizator najczęściej zmuszony jest, przy odtwarzaniu stanu faktycznego i konieczności ustalenia przebiegu zdarzeń podczas imprezy turystycznej, posiłkować się w znaczącej mierze wyjaśnieniami pilota, który zwykle związany jest z organizatorem incydentalnymi umowami cywilnoprawnymi.

PYTANIE NR 6

Jaka jest Państwa opinia na temat obecnego artykułu 14.3 ustawy o usługach turystycznych, który zobowiązuje organizatorów turystyki, organizujących imprezy turystyczne za granicą, do zawarcia na rzecz osób uczestniczących w tych imprezach umów ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia? Czy uważają Państwo za właściwe, aby pozostawić ten przepis w mocy?

ODPOWIEDŹ

Polska Izba Turystyki jest zdania, że należy pozostawić obecny artykuł 14.3 ustawy o usługach turystycznych, który zobowiązuje organizatorów turystyki, organizujących imprezy turystyczne za granicą, do zawarcia na rzecz osób uczestniczących w tych imprezach umów ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia.

Przemawia za tym argument, iż posiadanie ubezpieczenia NW/KL jest tak ważnym wymogiem związanym z udziałem w imprezie, że starań o zawarcie umów ubezpieczenia nie można przerzucić na klientów, gdyż grozi to nie tylko organizacyjnym chaosem ale również, przede wszystkim, nie leży w interesie samych klientów. W przypadku jakichkolwiek nieprzewidzianych zdarzeń, w wyniku których dochodzi do nieszczęśliwego wypadku lub zaistnienia problemów zdrowotnych, uczestnik imprezy turystycznej może natychmiast skorzystać z fachowej pomocy i opieki lekarskiej. Procedury z tym związane działają sprawnie. Obecny system funkcjonuje dobrze i nie należy go zmieniać.

PYTANIE NR 7

Jaka jest Państwa opinia na temat obecnych przepisów zawartych w artykule 16b ustępy 3-5 ustawy o usługach turystycznych?

Czy uważają Państwo za właściwe, aby pozostawić ten przepis w mocy (zakładając, że będzie to możliwe, tzn. Polska uzyska pozytywną odpowiedź z Komisji Europejskiej)?

ODPOWIEDŹ

Zgodnie z przepisami zawartymi w artykule 16b ustępy 3-5 ustawy o usługach turystycznych, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni. W przypadku odmowy uznania reklamacji, organizator powinien szczegółowo uzasadnić przyczyny odmowy. Do reklamacji organizator powinien ustosunkować się w terminie 30 dni od jej złożenia, ewentualnie w terminie 30 dni od zakończenia imprezy turystycznej, jeżeli reklamacja została złożona podczas imprezy. Jeśli organizator turystyki nie odpowie podróżnemu na reklamację w ciągu 30 dni, to przyjmuje się, że uznał on reklamację za uzasadnioną. Jak wyjaśnia Ministerstwo Sportu i Turystyki, Polska chciała, aby przedmiotowe przepisy znalazły się w dyrektywie i niestety nie uzyskaliśmy w tej kwestii poparcia. W dyrektywie znajdują się już odpowiednie przepisy dotyczące braku zgodności realizowanej imprezy z umową (m.in. w art. 11) oraz procedury kierowania skarg do organizatorów (art. 13). W związku z tym, jak informuje Ministerstwo, Polska wystąpi z zapytaniem do Komisji Europejskiej i jej służb prawnych, czy możliwe jest utrzymanie w mocy przepisów art. 16b ust. 3-5 obecnej ustawy o usługach turystycznych. Jednocześnie, rekomendowane jest pozostawienie ww. przepisów, jeśli będzie to możliwe na podstawie nowej dyrektywy.

Zdaniem Izby, z uwagi na leżące u podstaw dyrektywy założenie, że warunki prawne świadczenia usług turystycznych w krajach UE były jednolite, należy opowiedzieć się za jednolitością rozwiązań również w tym obszarze, czyli za rezygnacją z odmiennego niż w innych krajach uregulowania sprawy reklamacji.

PYTANIE NR 8

Jaka jest Państwa opinia na temat regulacji zawartych w art. 15?

Czy obecne formy zabezpieczeń finansowych dla organizatorów będą adekwatne w przypadku imprez dynamicznych (click-through)?

Czy w Państwa opinii niezbędne jest stworzenie II filaru zabezpieczeń w formie funduszu gwarancyjnego np. umiejscowionego w Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym lub w formie samodzielnego podmiotu?

ODPOWIEDŹ

Odpowiadając na pytanie o opinię na temat regulacji zawartych w art. 15 Polska Izba Turystyki jest zdania, że w porównaniu do analogicznej regulacji w dyrektywie 90/314, nowa regulacja jest bardziej szczegółowa i bogatsza

Czy obecne formy zabezpieczeń finansowych dla organizatorów będą adekwatne w przypadku imprez dynamicznych (click-through)?

Izba podtrzymuje wielokrotnie wyrażane stanowisko, że obecne formy zabezpieczeń finansowych w polskim prawie nie są adekwatne dla obecnych imprez turystycznych. W konsekwencji formy te nie mogą być adekwatne i dla imprez dynamicznych (click-through).

Czy w Państwa opinii niezbędne jest stworzenie II filaru zabezpieczeń w formie funduszu gwarancyjnego np. umiejscowionego w Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym lub w formie samodzielnego podmiotu?

Izba podtrzymuje wielokrotnie wyrażane stanowisko, że w roku 2010 dokonano implementacji artykułu 7 dyrektywy 90/314 w sposób nieprawidłowy i konieczne jest – tak na gruncie tej dyrektywy jak i projektowanej, nowej dyrektywy, stworzenie takiego systemu zabezpieczeń, aby niepokryte gwarancją ubezpieczeniową/bankową szkody turystyczne w wypadku niewypłacalności organizatora zostały pokryte z innego niż gwarancja źródła. Chyba, że stworzony zostanie taki system zabezpieczeń finansowych i kontroli, który zapewni, że posiadana przez organizatora gwarancja będzie wystarczająca na pokrycie wszystkich możliwych do powstania szkód turystycznych u konkretnego organizatora w razie jego upadłości.

Istotnym problemem w kontekście obecnie obowiązującego systemu prawnego jest stosunek i wzajemne zależności pomiędzy ustawą o usługach turystycznych (w szczególności jej art. 5) a rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 19 kwietnia 2013 r. w sprawie minimalnej wysokości sumy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej wymaganej w związku z działalnością wykonywaną przez

organizatorów turystyki i pośredników turystycznych oraz rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 22 kwietnia 2013 r. w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia na rzecz klientów w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.

Biura podróży deklarują roczny przychód, aby na podstawie rozporządzeń ustalić odpowiednią wysokość zabezpieczenia finansowego. Spełniają więc ciążące na nich, a określone prawem (rozporządzeniami), obowiązki. Bywa, że deklarowany przychód zostaje przekroczony, wtedy istnieje obowiązek odpowiedniego zwiększenia sumy zabezpieczenia finansowego. Brzmienie art. 5 ust. 1 p. 2 ustawy o usługach turystycznych jest ogólne i nieco enigmatyczne, gdyż każe zapewnić klientom, na wypadek swej niewypłacalności pokrycie kosztów powrotu klientów[...], a także zapewnić klientom zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną”. Trzeba wziąć pod uwagę, że kwota wpłat klientów zmienia się w ciągu roku, sezonu, a nawet dni, czy godzin. Stwierdzić należy, że nie ma precyzyjnego narzędzia prawno-finansowego, pozwalającego na przewidzenie wysokości przychodu z rocznym wyprzedzeniem. Jest to jednak bardziej realne niż uwzględnienie w tych przewidywaniach ciągłego wahania wysokości wpłat z tytułu przyszłych imprez turystycznych. Oczywiście w żaden sposób nie jest możliwe „podążanie” za codziennie zmieniającą się kwotą wpłat i na tej podstawie codzienne aktualizowanie gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej. Nie znajdujemy zresztą takiego wymagania w żadnym obowiązującym akcie prawnym. Ostatnio jednak pojawiają się ze strony urzędów marszałkowskich naciski, aby stosować art. 5 Ustawy z pominięciem rozporządzeń. Organizatorzy uważają, że urzędy marszałkowskie nie są uprawnione do tworzenia własnej interpretacji prawa, a tym bardziej wcielania jej w życie, poprzez nakazywanie kontrolowanym organizatorom odpowiedniego podwyższenia kwoty zabezpieczenia na dany moment – najczęściej na dzień przeprowadzonej kontroli.

W opinii organizatorów art. 5 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych nakładający na organizatora turystyki obowiązek zapewnienia klientom, na wypadek swojej niewypłacalności, pokrycia kosztów powrotu z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu, a także zapewnienia zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie

zrealizowana – zostaje zrealizowany, gdy organizator zawarł odpowiednią umowę na podstawie Rozporządzenia.

Być może II filar zabezpieczenia mógłby stanowić swoiste uzupełnienie dla I filaru zabezpieczenia poczynionego na podstawie jednego z rozporządzeń, co mogłoby wypełnić lukę zilustrowaną za pomocą przedstawionych powyżej przypadków. Zmiany wymaga również konstrukcja i kryteria ustalania wysokości zabezpieczenia w ramach I filaru. Sytuacja organizatorów – tak prawna, jak i finansowa, stosowany model biznesowy itd. są bardzo różne, a co za tym idzie determinują konieczność zróżnicowania wymogów prawnych np. co do wysokości zabezpieczenia finansowego. Inna jest bowiem sytuacja organizatora, który niedawno pojawił się na rynku, ma mały kapitał zakładowy i nie posiada majątku trwałego, a inna organizatora który kilkadziesiąt lat funkcjonuje na rynku, cieszy się renomą, ma wysoki kapitał zakładowy i posiada wiele składników majątku trwałego. Specyfiką niektórych biur podróży jest dokonywanie płatności na rzecz kontrahentów tuż przed imprezą – dotyczy to tak płatności za hotele, jak i transport np. na podstawie umów czarterowych. Specyfiką zaś innych biur jest dokonywanie płatności na długo przed imprezą turystyczną – dotyczy to w szczególności organizatorów turystyki egzotycznej, korzystających z przewoźników rozkładowych.

Biorąc pod uwagę powyższe – system zabezpieczeń finansowych wymaga gruntownych zmian.

Polska Izba Turystyki zajmuje również stanowisko, że niezależnie jaki kształt nadany zostanie dwufilarowemu systemowi zabezpieczeń, sprawą niezwykle ważną jest wprowadzenie ustawowej gwarancji, iż:

- 1 – wraz ze wzrostem puli środków w II filarze ten filar przejmować będzie również zadania obecnego I filaru, czyli zabezpieczeń w postaci gwarancji ubezpieczeniowych/bankowych, co powinno w pierwszym rzędzie skutkować obniżaniem kwot gwarancji wymaganych rozporządzeniem ministra Finansów,
- 2 – w II filarze funkcjonował będzie stosowany z powodzeniem i pożytkiem dla klientów w ubezpieczeniach komunikacyjnych mechanizm, że „bezszkodowa” działalność organizatora skutkować będzie odpowiednim zmniejszeniem składek, które wpłaca do II filaru.

PYTANIE NR 9

Jaka jest Państwa opinia na temat regulacji zawartych w art. 16?

Czy obecna forma prowadzenia Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych <https://turystyka.gov.pl/> wymaga w Państwa opinii zmian?

Jaka jest Państwa opinia nt. ewentualnego zastąpienia Centralnej Ewidencji OTiPT Centralnym Wykazem OT w oparciu o dane przekazywane w formie elektronicznej przez marszałków województw?

ODPOWIEDŹ

Postanowienia art. 16 nie nasuwają uwag ze strony Polskiej Izby Turystyki.

Zdaniem Polskiej Izby Turystyki trafna jest propozycja Ministerstwa zastąpienia Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych (w oparciu o weryfikację i zatwierdzanie danych wprowadzanych przez marszałków województw przez ministra właściwego do spraw turystyki), **Centralnym Wykazem Organizatorów Turystyki** (lub Centralnym Wykazem Organizatorów Turystyki i Powiązanych Usług Turystycznych) w oparciu o dane przekazywane w formie elektronicznej przez marszałków województw. Za trafne należy również uznać proponowane przez ministerstwo rozwiązania dotyczące wpisów w rejestrze. Wydaje się również, że podmioty organizujące i oferujące imprezy turystyczne oraz powiązane usługi turystyczne okazjonalnie na zasadzie non-profit ograniczonej grupie podróżnych (np. przez kluby sportowe, szkoły, organizacje charytatywne) również powinny być zgłaszane do rejestru, z tym że w uproszczonym trybie.

PYTANIE NR 10

Jaka jest Państwa opinia na temat przepisów zawartych w artykule 17.0 dyrektywy?

Czy zasadne jest tworzenie oddzielnego rejestru dla przedsiębiorców umożliwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych (PUT) np. w formie Centralnego Wykazu Organizatorów Turystyki i Powiązanych Usług Turystycznych (patrz pytanie nr 9)?

Czy dotychczasowe formy zabezpieczenia są adekwatne do PUT?

Czy niezbędne jest ustanowienie II filaru zabezpieczeń dla przedsiębiorców umożliwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych (PUT) – w powiązaniu z pracami nad system zabezpieczeń dla organizatorów?

ODPOWIEDŹ

0. Państwa członkowskie zapewniają, by przedsiębiorcy umożliwiający zamawianie powiązanych usług turystycznych w rozumieniu art. 3 pkt 5 zapewniali gwarancję zwrotu wszystkich płatności otrzymanych od podróżnych w zakresie, w jakim usługa turystyczna będąca częścią powiązanej usługi turystycznej nie zostanie zrealizowana w wyniku niewypłacalności przedsiębiorcy. Jeśli tacy przedsiębiorcy są stroną odpowiedzialną za przewóz pasażerów, gwarancja obejmuje również powrót podróżnych do kraju. Zastosowanie mają odpowiednio art. 15 ust. 1 akapit drugi, art. 15 ust. 2–2c oraz art. 16.

Odpowiadając na pytanie dotyczące rejestru, Polska Izba Turystyki uważa, że ponieważ ma on służyć klientom, to powinien funkcjonować jako jeden rejestr. Aby rejestr był przejrzysty i wygodny w użyciu, powinien być wewnętrznie skonstruowany w taki sposób, aby przedsiębiorcy umożliwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych byli skatalogowani oddzielnie od organizatorów turystyki. Przemawiają za tym względy przejrzystości rejestru i łatwości korzystania zeń przez klientów.

Co do pytania drugiego – Izba uważa, że obecne zabezpieczenia finansowe – jeżeli chodzi o formę – mogą być również wykorzystane przez przedsiębiorców PUT. Jednak skala ryzyka w przypadku tradycyjnych organizatorów i organizatorów PUT jest zupełnie inna, co powinno znaleźć odzwierciedlenie w odpowiednich uregulowaniach. Jednocześnie trzeba zastrzec, że gwarancja finansowa (ubezpieczeniowa lub bankowa), jako zabezpieczenie samoistne, wbrew swej nazwie, nie gwarantuje pokrycia szkód turystycznych, gdy suma szkód jest wyższa od kwoty gwarancji.

Zatem odpowiedź na pytanie trzecie jest twierdząca:

System zabezpieczeń finansowych przedsiębiorców PUT powinien, tak jak obecny system zabezpieczeń wymaganych od organizatorów turystyki, gwarantować

pokrycie wspomnianych szkód w całości, bez każdorazowego użycia środków ze Skarbu Państwa.

PYTANIE NR 11

Które rozwiązanie w Państwa opinii najskuteczniej ochroni polski rynek pracy, przy jednoczesnym jak najmniejszym ograniczeniu dostępu do zawodu dla nowych rodzimych usługodawców?

Czy widzą Państwo możliwość rozwiązania tego problemu w drodze pozalegislacyjnej lub samoregulacyjnej?

ODPOWIEDŹ

Rozwiązanie b) z pominięciem obowiązkowego szkolenia - dla przewodników miejskich

System certyfikacji przez organizacje samorządu branżowego dla pilotów wycieczek i przewodników terenowych.

PYTANIE NR 12

Jaka jest Państwa opinia nt. jakości usług po zlikwidowaniu regulacji ww. zawodów? Czy Państwa zdaniem działania pozalegislacyjne i samoregulacyjne wystarczą do zapewnienia wysokiej jakości obsługi turystów w obszarze usług przewodnictwa turystycznego i pilotażu wycieczek?

ODPOWIEDŹ

Rozwiązanie c) dla przewodników miejskich

Działania samoregulacyjne dla pilotów wycieczek i przewodników terenowych.

PYTANIE NR 13

Czy (a jeśli tak, to które) grupy docelowe w Państwa opinii powinny być objęte obowiązkiem zapewnienia opieki przewodnika górskiego?

Czy (a jeśli tak, to na jakich obszarach) obowiązywać powinno zapewnienie opieki przewodnika górskiego ww. grupom: na obszarze parków narodowych, na obszarach górskich określonych w ustawie o bezpieczeństwie i ratownictwie w górach, na obszarach górskich będących obszarem uprawnień przewodnika górskiego, na innych obszarach?

ODPOWIEDŹ

Obowiązek zapewnienia opieki przewodnika górskiego powinien obowiązywać podczas **pieszyc i narciarskich wycieczek górskich** na obszarach górskich określonych w ustawie o bezpieczeństwie i ratownictwie w górach.

Powinien dotyczyć:

- grup o liczebności od 10 osób wzwyż na obszarze Tatr, Karkonoszy oraz masywu szczytowego Babiej Góry i Pilska,
- grup o liczebności od 20 osób na pozostałym obszarze górskim.

Oczywiście liczba osób może podlegać dyskusji i zmianie, ale najważniejsze jest, by **była wyraźnie określona**. Obecne określenie "grupa", stosowane np. w regulaminach udostępnienia parków narodowych nie jest jednoznaczne, bowiem nie określa liczby osób i tym samym budzi kontrowersje.

Uznawanie certyfikatów UIAGM

- zdecydowanie powinny być uznawane

PYTANIE NR 14

Jaka jest Państwa opinia na temat ww. propozycji rozwiązań problemów pojawiających się na gruncie stosowania przepisów ustawy o usługach turystycznych?

ODPOWIEDŹ

Propozycje rozwiązań w obszarze usług hotelarskich.

Zasługuje na poparcie:

1. Objęcie regulacjami ustawy obiektów wynajmowanych przez osoby fizyczne, podmioty gospodarcze: mieszkania, apartamenty, zespoły apartamentów

2. Doprecyzowanie definicji usługi hotelarskiej (może raczej noclegowej, aby nie mylić z usługami hoteli) – jest szczególnie istotne z punktu widzenia nowych graczy na rynku usług noclegowych (mieszkania, apartamenty), gdyż ta definicja może mieć duże znaczenie dla stwierdzenia, kto podlega regulacjom (np. właściciel jednego czy dziesięciu mieszkań na wynajem), a kto im nie podlega (np. właściciel udostępniający nocleg w zamieszkiwanym przez niego apartamencie)

3. Kontrola -i egzekwowanie powinny być jak najbardziej prowadzone (skoro już mamy kategoryzację, to pilnujmy, aby była ona respektowana przez wszystkich)

4. Doprecyzowanie przepisów o dzieciach – dodanie proponowanego zapisu w art. 44 ust 3 raczej nie poprawia sytuacji tych ostatnich.

Przedsiębiorcy świadczący usługi hotelarskie w obiektach hotelarskich mogą, w celu zapewnienia porządku oraz bezpieczeństwa klientów i ich mienia, wydawać regulaminy porządkowe wiążące wszystkie osoby przebywające na terenie obiektu.

Może wprowadzenie regulacji lub wskazania jej sposobu już na poziomie ustawy byłoby lepsze niż pozostawianie tego do regulacji na miejscu w hotelu poprzez wydawanie regulaminu. Zapewnienie bezpieczeństwa dzieciom już dzisiaj jest utrudnione z wielu powodów (brak możliwości zweryfikowania tożsamości dziecka, częsty sprzeciw opiekunów w przypadku próby takiej weryfikacji).

5. Doprecyzowanie przepisów: obiekty zabytkowe

Wydaje się zasadnym pozostawienie możliwości odstępstwa dla zabytkowych budynków świadczących usługi noclegowe lub dostosowywanych do funkcji hotelarskich, pod warunkami zawartymi w obecnym rozporządzeniu. Kluczowy w § 3 rozporządzenia jest pkt 2 mówiący o „niewielkim stopniu obniżenia spełnienia wymagań”.

Nadto, Polska Izba Turystyki informuje uprzejmie, że opowiada się za implementacją artykułu 10 dyrektywy w taki sposób, aby możliwe było stosowanie zryczałtowanych potrąceń (w wysokości powiązanej z poniesionymi kosztami) w przypadku rezygnacji przez klienta z imprezy turystycznej. Tego typu regulacje stanowią bardzo ważny instrument przy rozliczeniach finansowych pomiędzy organizatorami a ich klientami.

Paweł Niewiadomski

Prezes Polskiej Izby Turystyki

Paweł Niewiadomski