

RAPORT Z KONTROLI
WZORCÓW UMOWNYCH
STOSOWANYCH PRZEZ
ORGANIZATORÓW TURYSTYKI

WARSZAWA, CZERWIEC 2005



URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Opracowanie:

Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK



Spis treści

SPIS TREŚCI	3
WPROWADZENIE	5
PODSTAWA PRAWNA BADANIA.....	7
ZAKRES PODMIOTOWY BADANIA	8
ZAKRES PRZEDMIOTOWY BADANIA	10
PRZYKŁADOWY WYKAZ NIEPRAWIDŁOWOŚCI WE WZORCACH UMÓW O IMPREZĘ TURYSTYCZNĄ – UJĘCIE PRZEDMIOTOWE O CHARAKTERZE OGÓLNYM.....	11
I. NIEPRAWIDŁOWOŚCI W ZAKRESIE SPOSOBU USTALANIA CENY IMPREZY ORAZ SKUTKÓW PRAWNYCH JEJ ZMIANY	11
II. WYŁĄCZENIE LUB OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI ORGANIZATORA ZA NIEWYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE UMOWY	13
OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI ORGANIZATORA WZGLĘDEM KONSUMENTÓW W PRZYPADKU TZW. UMÓW „LAST MINUTE”	15
POSTANOWIENIA UPRAWNIAJĄCE KONTRAHENTA KONSUMENTA DO JEDNOSTRONNEJ ZMIANY UMOWY BEZ WAŻNEJ PRZYCZYNY WSKAZANEJ W TEJ UMOWIE.....	16
V. WYŁĄCZENIE OBOWIĄZKU ZWROTU KONSUMENTOWI UISZCZONEJ ZAPŁATY ZA ŚWIADCZENIE NIESPEŁNIONE W CAŁOŚCI LUB CZĘŚCI, JEŻELI KONSUMENT ZREZYGNUJE Z ZAWARCIA UMOWY LUB JEJ WYKONANIA	17
VI. POSTANOWIENIA OGRANICZAJĄCE ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA PODRÓŻY ZA OSOBY TRZECIE ŚWIADCZĄCE USŁUGI W RAMACH UMOWY O IMPREZĘ TURYSTYCZNĄ	18
NIEPRAWIDŁOWOŚCI W ZAKRESIE MOŻLIWOŚCI SKUTECZNEGO DOCHODZENIA ROSZCZEŃ PRZEZ KONSUMENTÓW..	20
NIEPRAWIDŁOWOŚCI W ZAKRESIE UMÓW UBEZPIECZENIOWYCH	22
I. NADMIERNIE UCIAŻLIWE OBOWIĄZKI W ZAKRESIE INFORMOWANIA ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ O SZKODZIE	22
II. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE POSTĘPOWANIA PO ZAISTNIENIU ZDARZENIA OBJĘTEGO UBEZPIECZENIEM	23
III. POSTANOWIENIA BEZPODSTAWNIE WYŁĄCZAJĄCE ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ	23
IV. POSTANOWIENIA USTALAJĄCE METODĘ PRZEPROWADZANIA LIKWIDACJI SZKODY, KTÓRA PROWADZI DO OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA SKUTKI ZDARZENIA OBJĘTEGO OCHRONĄ UBEZPIECZENIOWĄ	23
INNE POSTANOWIENIA W ZAKRESIE UMÓW UBEZPIECZENIA, KTÓRYCH TREŚĆ ZAKWESTIONOWANO DOTYCZĄ W SZCZEGÓLNOŚCI POBIERANIA OPŁATY MANIPULACYJNEJ PRZY ODSTĄPIENIU OD UMOWY W TRYBIE ART. 812 § 4 KC	24
WNIOSKI KOŃCOWE	25
PRZYKŁADOWE KLAUZULE DOTYCZĄCE BRANŻY TURYSTYCZNEJ WPISANE DO REJESTRU POSTANOWIEŃ WZORCÓW UMÓW UZNANYCH ZA NIEDOZWOLONE	27
ZAŁĄCZNIK I : ZESTAWIENIE ZBADANYCH ORGANIZATORÓW IMPREZ TURYSTYCZNYCH WEDŁUG WŁAŚCIWOŚCI DELEGATUR UOKIK	32



CENTRALA UOKiK (DEPARTAMENT POLITYKI KONSUMENCKIEJ) – PRZEDSIĘBIORCY DZIAŁAJĄCY NA OBSZARZE CAŁEGO KRAJU.....	32
DELEGATURA W BYDGOSZCZY – WOJEWÓDZTWA KUJAWSKO-POMORSKIE I WARMIŃSKO-MAZURSKIE	33
DELEGATURA W GDAŃSKU – WOJEWÓDZTWA POMORSKIE I ZACHODNIOPOMORSKIE	35
DELEGATURA W KATOWICACH – WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIE I OPOLSKIE	36
DELEGATURA W KRAKOWIE – WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIE I PODKARPACKIE	38
DELEGATURA W LUBLINIE – WOJEWÓDZTWA LUBELSKIE I PODLASKIE	39
DELEGATURA W ŁODZI – WOJEWÓDZTWA ŁÓDZKIE I ŚWIĘTOKRZYSKIE	39
DELEGATURA W POZNANIU – WOJEWÓDZTWO WIELKOPOLSKIE	41
DELEGATURA W WARSZAWIE – WOJEWÓDZTWO MAZOWIECKIE.....	42
DELEGATURA WE WROCŁAWIU – WOJEWÓDZTWA DOLNOŚLĄSKIE I LUBUSKIE	43
ZAŁĄCZNIK II: ORGANIZATORZY, U KTÓRYCH NIE STWIERDZONO NIEDOZWOLONYCH KLAUZUL.....	45
ZAŁĄCZNIK III: ZESTAWIENIE ZBADANYCH PODMIOTÓW W ZAKRESIE UMÓW UBEZPIECZENIOWYCH ZAWIERANYCH W RAMACH PAKIETU UMÓW O IMPREZĘ TURYSTYCZNĄ ORAZ UMÓW W ZAKRESIE TURYSTYCZNEGO UBEZPIECZENIA INDYWIDUALNEGO.....	46
ZESTAWIENIE PODMIOTÓW ZBADANYCH W ZAKRESIE UMÓW UBEZPIECZENIOWYCH (NNW) ZAWIERANYCH OBLIGATORYJNIE PRZEZ ORGANIZATORA NA RZECZ KLIENTA	46
ZESTAWIENIE PODMIOTÓW ZBADANYCH W ZAKRESIE UMÓW UBEZPIECZENIA TURYSTYCZNEGO ZAWIERANYCH PRZEZ KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH.....	47



WPROWADZENIE

Działalność w zakresie turystyki chroniona jest regulacją gwarantującą minimum jakości świadczonych usług, zabezpieczających podstawowe interesy konsumentów. Jednakże praktyka wskazuje, że świadomość konsumentów co do przyznanych im uprawnień ustawowych w tym obszarze jest ciągle zbyt mała, mimo że przepisy nakładając na przedsiębiorców świadczących usługi turystyczne szereg obowiązków, stworzyły możliwość skuteczniejszego dochodzenia praw konsumenckich.

Z doświadczenia UOKiK wynika, iż w trakcie lub tuż po sezonie turystycznym do poszczególnych jednostek organizacyjnych Urzędu napływa wiele skarg konsumentów dotyczących poziomu świadczonych usług przez organizatorów i pośredników usług turystycznych. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi stały monitoring wzorców umów z udziałem konsumentów. W razie stwierdzenia naruszeń prawa, UOKiK podejmuje odpowiednie działania w ramach własnych kompetencji, włącznie z czynnościami procesowymi.

W roku 2003 oraz 2004 została przeprowadzona kontrola treści postanowień wzorców umów, regulaminów, ogólnych warunków umów zawieranych z konsumentami przez przedsiębiorców świadczących usługi, polegające na organizowaniu imprez turystycznych oraz przegląd reklam i informacji o imprezach turystycznych w katalogach, broszurach, publikowanych na stronach internetowych, przede wszystkim w świetle:

- ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268),
- ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz.U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.),
- art. 384 i nast. Kodeksu cywilnego, dotyczących wzorców umownych zawieranych z udziałem konsumentów.

Kontrolą objęto dużych przedsiębiorców o ogólnokrajowym zakresie działania.

W wyniku przeprowadzonego monitoringu stwierdzono wiele nieprawidłowości, a m.in. ustalono, że:

- przeważająca część zbadanych umów o świadczenie usług turystycznych zawierała niedozwolone postanowienia umowne, a na stronach internetowych większość organizatorów turystyki zamieszczała nierzetelne lub niepełne informacje o imprezach turystycznych,



- zaobserwowano również częste stosowanie w umowach postanowień niejednoznacznych, mętnych i niezrozumiałych dla przeciętnego konsumenta (poprzez odwołanie do różnorodnych wskaźników ekonomicznych), które mogą wprowadzać klientów w błąd, a przez to niekorzystnie wpływać na ich realne prawa i obowiązki,
- sformułowane w umowach warunki uczestnictwa utrudniały konsumentom możliwość skutecznego dochodzenia roszczeń z tytułu realizacji umowy, a nierzetelne lub niepełne informacje o imprezach turystycznych zamieszczane w Internecie wprowadzały konsumenta w błąd,
- kwestionowane przez Urząd postanowienia umowne w większości przypadków istotnie ograniczały odpowiedzialność kontrahenta względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania,
- organizatorzy turystyki często nie przestrzegali przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268).

W związku z faktem, iż w każdym sezonie turystycznym można zaobserwować stale powtarzające się nieprawidłowości UOKiK postanowił przeprowadzić kolejną kontrolę wzorców umów stosowanych przez organizatorów turystyki. Tym razem kontrolą objęto mniejszych przedsiębiorców wybranych drogą:

- losową,
- wybranych na podstawie skarg, które otrzymywał UOKiK.

Ponadto, analizie poddano również umowy tych organizatorów, wobec których UOKiK do tej pory nie podejmował jeszcze działań.

Jednocześnie należy podkreślić, iż wobec kilku tysięcy przedsiębiorców operujących na rynku usług turystycznych nie jest możliwa jednorazowa kontrola wszystkich organizatorów turystyki. W sezonie 2005 badaniem objęto 119 organizatorów turystyki oraz przedsiębiorców świadczących usługi ubezpieczenia turystycznego.

Zakres przedmiotowy badania dotyczył treści wzorców umownych:

- 1. umów o imprezę turystyczną, katalogów i folderów oferowanych klientom,**
- 2. umów ubezpieczenia (NNW), obligatoryjnie zawieranych przez organizatorów turystycznych na rzecz klienta,**
- 3. umów ubezpieczenia turystycznego zawieranych przez klientów w ramach umowy indywidualnej.**



PODSTAWA PRAWNA BADANIA

Art ykuł 26 ust. 1 pkt 11 i pkt 12 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz.U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 ze zm.), zwanej dalej ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów.



ZAKRES PODMIOTOWY BADANIA

Zbadano umowy przedstawione przez **119** organizatorów turystyki – w przypadku **114** podmiotów **stwierdzono nieprawidłowości** oraz wzorce stosowane przez **13** przedsiębiorców świadczących usługi ubezpieczenia turystycznego – w przypadku **9** stwierdzono nieprawidłowości w zakresie umów ubezpieczenia NNW zawieranych obligatoryjnie na rzecz klienta, a w **7** – w zakresie umów ubezpieczenia turystycznego zawieranych w ramach umowy indywidualnej.

Poszczególne jednostki UOKiK zbadały odpowiednio:

1. Delegatura UOKiK w Bydgoszczy – **12** organizatorów turystyki, w przypadku **12** stwierdzono nieprawidłowości oraz w zakresie umów ubezpieczenia NNW, obligatoryjnie zawieranych przez organizatorów turystyki na rzecz klienta – 1 podmiot, w przypadku 1 stwierdzono nieprawidłowości,
2. Delegatura UOKiK w Gdańsku – **11** organizatorów turystyki, w przypadku **11** stwierdzono nieprawidłowości oraz w zakresie umów ubezpieczenia NNW, obligatoryjnie zawieranych przez organizatorów turystyki na rzecz klienta – 2 podmioty, w przypadku 1 stwierdzono nieprawidłowości, drugi podmiot nie zawierał umów w obrocie konsumenckim,
3. Delegatura UOKiK w Katowicach – **16** organizatorów turystyki, w przypadku **16** stwierdzono nieprawidłowości oraz w zakresie umów ubezpieczenia NNW, obligatoryjnie zawieranych przez organizatorów turystyki na rzecz klienta – 1 podmiot, nie stwierdzono nieprawidłowości,
4. Delegatura UOKiK w Krakowie – **9** organizatorów turystyki, w przypadku **9** stwierdzono nieprawidłowości oraz w zakresie umów ubezpieczenia NNW, obligatoryjnie zawieranych przez organizatorów turystyki na rzecz klienta – 1 podmiot, w przypadku 1 stwierdzono nieprawidłowości, drugi podmiot nie zawierał umów w obrocie konsumenckim,
5. Delegatura UOKiK w Łodzi – **11** organizatorów turystyki, w przypadku **11** stwierdzono nieprawidłowości oraz w zakresie umów ubezpieczenia NNW, obligatoryjnie zawieranych przez organizatorów turystyki na rzecz klienta – 3 podmioty, w przypadku 3 stwierdzono nieprawidłowości,
6. Delegatura UOKiK w Lublinie – **8** organizatorów turystyki, w przypadku **7** stwierdzono nieprawidłowości oraz w zakresie umów ubezpieczenia NNW, obligatoryjnie zawieranych przez organizatorów turystyki na rzecz klienta – 1 podmiot, w przypadku 1 stwierdzono nieprawidłowości,



-
7. Delegatura UOKiK w Poznaniu – **15** organizatorów turystyki, w przypadku **14** stwierdzono nieprawidłowości oraz w zakresie umów ubezpieczenia NNW, obligatoryjnie zawieranych przez organizatorów turystyki na rzecz klienta – 1 podmiot, w przypadku 1 stwierdzono nieprawidłowości,
 8. Delegatura UOKiK we Wrocławiu – **13** organizatorów turystyki, w przypadku **10** stwierdzono nieprawidłowości oraz w zakresie umów ubezpieczenia NNW, obligatoryjnie zawieranych przez organizatorów turystyki na rzecz klienta – 1 podmiot, w przypadku 1 stwierdzono nieprawidłowości,
 9. Delegatura UOKiK w. Warszawie – **10** organizatorów turystyki, w przypadku **10** stwierdzono nieprawidłowości oraz w zakresie umów ubezpieczenia NNW, obligatoryjnie zawieranych przez organizatorów turystyki na rzecz klienta – 2 podmioty (wzorce umowne stosowane przez oba podmioty były identyczne jak wzorce badane przez Departament Polityki Konsumenckiej, w związku z tym Delegatura zaniechała analizy),
 10. Departament Polityki Konsumenckiej Centrala w Warszawie – 14 organizatorów turystyki, w przypadku 14 stwierdzono nieprawidłowości oraz w zakresie umów ubezpieczenia zawieranych przez klientów w ramach umowy indywidualnej – 7 podmiotów, w przypadku 7 stwierdzono nieprawidłowości.



ZAKRES PRZEDMIOTOWY BADANIA

Sporządzone przez jednostki organizacyjne UOKiK raporty z kontroli dotyczą treści oferowanych konsumentom wzorów umów, zbadanych pod kątem ich zgodności przede wszystkim z przepisami art. 385¹ i 385³ kodeksu cywilnego o niedozwolonych postanowieniach umownych oraz przepisami ustawy o usługach turystycznych.

W toku badania zebrano i przeanalizowano następujące materiały i dokumenty:

- umowy o świadczenie usług turystycznych,
- załączniki do ww. umów w postaci „warunków uczestnictwa” i „warunków dodatkowych do warunków uczestnictwa”,
- katalogi i informacje pisemne o imprezach turystycznych.

Przeprowadzona analiza umów o świadczenie usług turystycznych organizatorów imprez turystycznych wykazała, że przedsiębiorcy zawierają w wielu przypadkach stałe postanowienia umowne jednakowe dla wszystkich konsumentów – przyjęte jako standard w branży turystycznej. Oznacza to, że konsumenci nie mieli możliwości pełnego i nieograniczonego negocjowania wszystkich postanowień umowy, kształtowania ich treści w drodze porozumienia z organizatorami imprez turystycznych. Sformułowanie w taki sposób przedmiotowych umów, zdecydowało o uznaniu ich za typowy wzorzec umowny, w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego (art. 384 i nast.). Ponadto przeprowadzone badanie wykazało, że w przeważającej części badanych umów doszło do naruszenia postanowień kodeksu cywilnego, a w szczególności art. 385¹ oraz art. 385³, dotyczących tzw. niedozwolonych postanowień umownych (klauzule abuzywne) oraz innych ustaw kształtujących prawa konsumenta.

Szczególne znaczenie w stosunkach pomiędzy biurami podróży, a klientami mają **ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych**, które – obok programu imprezy stanowią integralną część umowy. Ogólne warunki określają zasady zawarcia umowy, skutki prawne odwołania imprezy przez biura podróży, zmiany warunków imprezy, rezygnacje imprezy, postanowienia dotyczące wykonania umowy, obowiązków uczestników imprezy, odpowiedzialności za wyrządzone szkody, postępowania reklamacyjnego. Przeprowadzona kontrola wzorców umownych wykazała, że znaczna część warunków uczestnictwa zawiera postanowienia, które mogą nosić znamiona klauzul niedozwolonych w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.



PRZYKŁADOWY WYKAZ NIEPRAWIDŁOWOŚCI WE WZORCACH UMÓW O IMPREZĘ TURYSTYCZNĄ – UJĘCIE PRZEDMIOTOWE O CHARAKTERZE OGÓLNYM

Wśród nieprawidłowości zakwestionowanych przez UOKiK zaobserwować można, co wykazały również poprzednie raporty, naruszenia o charakterze powtarzającym się.

I. Nieprawidłowości w zakresie sposobu ustalania ceny imprezy oraz skutków prawnych jej zmiany

Cena stanowi istotny element umowy o świadczenie usług turystycznych. Obowiązek podania ceny imprezy turystycznej nakłada art. 12 ust.1 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych, który przewiduje, że organizator turystyki lub pośrednik turystyczny jest obowiązany wskazać w dostarczanych klientom informacjach pisemnych cenę imprezy turystycznej lub usługi turystycznej albo sposób jej ustalenia.

Cena imprezy turystycznej ma charakter jednolitego ryczałtowego wynagrodzenia i obejmuje koszty świadczeń podanych w programie, opłaty skarbowe, opłaty manipulacyjne, wizowe, wynagrodzenie pilota, przewodników, składki ubezpieczenia kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków oraz marżę biura. Klient ma prawo sądzić, że obejmuje ona wszystkie opłaty związane z wycieczką. Jeżeli jest inaczej, biuro podróży jest obowiązane wyraźnie to określić. Cena podana w ofercie wiąże biuro podróży (art. 66 kodeksu cywilnego) i nie może być zmieniona z chwilą, gdy klient ofertę przyjął.

Ustawa o usługach turystycznych w art. 17 stanowi, że cena ustalona w umowie nie może być podwyższona chyba, że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrostu kursów walut. Art. 17 ust. 2 ww. ustawy stanowi, że w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

Niestety, w zbadanych warunkach uczestnictwa organizatorzy skracali ustawowy 20-dniowy termin, co stanowi naruszenie ustawy o usługach turystycznych. Tego rodzaju naruszeniem jest postanowienie w brzmieniu:

- *Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany ceny oferowanej imprezy w przypadkach, gdy zaistnieją następujące okoliczności: wzrost przeliczników kursów walutowych ponad wartości*



*określone w ofercie, wzrostu cen paliwa, stawek podatku VAT, wprowadzenie na terenie kraju lub za granicą dodatkowych opłat drogowych. Wzmiankowany wzrost ceny nie może być większy niż rzeczywisty wzrost kosztów organizatora. **Tego rodzaju zmiana cen nie stanowi zmiany warunków umowy. Wzrost cen może zostać wprowadzony nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem realizacji umowy.** Uczestnik jest zobowiązany do uregulowania należności jeszcze przed rozpoczęciem realizacji zlecenia pod rygorem skreślenia z listy uczestników.*

Ponadto zakwestionowano postanowienia w brzmieniu:

- *Wzrost ceny imprezy do 10% nie powoduje zmiany warunków imprezy.*

Treść ww. postanowienia przewiduje uprawnienie kontrahenta konsumenta do określenia lub podwyższenia ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy, co stanowi niedozwoloną klauzulę umowną, o której mowa w **art. 385³ pkt 20 kodeksu cywilnego**. Przepis ten za niedozwolone postanowienie umowne uznaje takie, które przewiduje uprawnienie kontrahenta konsumenta do określenia lub podwyższenia ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy.

Ponadto kwestionowany zapis narusza art. 14 ust. 5 i 6 ustawy o usługach turystycznych w związku z art. 17 ustawy o usługach turystycznych, które dają konsumentowi prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zmiany zasadniczych warunków umowy (takim warunkiem niewątpliwie jest cena), bez żadnych konsekwencji niezależnie od wysokości podwyżki. Chociaż ustawa o usługach turystycznych w art. 12 ust 1 pkt 1 nakłada na organizatora obowiązek wskazania ceny imprezy lub usługi turystycznej albo sposób jej ustalenia, bardzo często ceny wyrażone w walucie obcej nie zawierają informacji o cenie tej imprezy w polskich złotych oraz informacji o kursie, według którego jest przeliczana waluta obca.

- *Ceny wyszczególnione w materiałach reklamowych są cenami stałymi, jednakże (...) zastrzega sobie możliwość zmiany ceny w wyjątkowych sytuacjach, takich jak: (...) **nieprzewidywalnych działań kontrahentów krajowych i zagranicznych.***

Niedozwolone postanowienie umowne przewidując możliwość podwyższenia ceny z powodu **nieprzewidywalnych działań kontrahentów krajowych i zagranicznych** uzależnia w istocie spełnienie świadczenia (w kształcie umówionym) od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta konsumenta (biuro podróży odpowiada bowiem jak za własne działania za działania osób, za pomocą których wykonuje zobowiązanie – art. 474 kc). Zapis ten wykracza również poza zakres możliwych okoliczności uzasadniających wzrost ceny, wymienionych w art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.



II. Wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy

Jednym z najbardziej powszechnych przykładów niewykonania lub nienależytego wykonania umowy jest kwestia programu imprezy, który m.in. przewiduje zakwaterowanie w hotelu o wysokim standardzie, położonym według katalogu – przy plaży itp. Tymczasem uczestnicy imprezy turystycznej otrzymują hotel o niższym standardzie, daleko od morza, a czasami nawet w innej miejscowości nadmorskiej.

Kolejnym przykładem jest zmiana lub zubożenie programu wycieczki, która wynika z nienależytej organizacji wycieczki, należy podkreślić, że jest to zawinienie kontraktowe. Biuro podróży zobowiązuje się nie tylko do tego, że klient otrzyma różne świadczenia, lecz także do wykonania tych świadczeń w oznaczonym czasie i na należyłym poziomie.

Ustawa o usługach turystycznych w art. 11a wymienia tylko trzy przypadki, które powodują wyłączenie odpowiedzialności organizatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Są to działania spowodowane działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań, lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć albo siłą wyższą. Przeprowadzona kontrola wykazała, że postanowienia w umowach organizatorów mające na celu ograniczenie lub wyłączenie tej odpowiedzialności stanowią znaczną część w szeregu zakwestionowanych postanowień. Jako standardowe można wskazać następujące:

- *Klientowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy oraz jakiegokolwiek roszczenia, jeżeli zachodzi niemożliwość spełnienia świadczenia zgodnie z Umową; dotyczy to w szczególności przesunięć w czasie podróży nie większym niż 24h, zmian ceny poniżej 10% przy czym akceptacja zmian wymaga formy pisemnej.*
- *Organizator nie odpowiada za niedogodności zaistniałe w trakcie realizacji imprezy oraz za niemożność realizacji imprezy wynikłe z przyczyn od niego niezależnych np. warunki atmosferyczne, decyzje państwowe, działanie innych okoliczności siły wyższej lub leżących po stronie Uczestnika. Nie mogą być przedmiotem roszczeń znane Uczestnikowi przed rozpoczęciem imprezy okoliczności powodujące utrudnienia lub niewygody wynikające ze szczególnych okoliczności, specyfiki kraju wyjazdu lub programu imprezy.*

Postanowienie powyższe spełnia przesłanki klauzuli niedozwolonej w rozumieniu art. 385³ pkt 2 kodeksu cywilnego. Postanowienie to pozostaje w sprzeczności z art. 14 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych, który wskazuje tylko dwa przypadki, w których konsument nie może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, to jest: w przypadku zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie, oraz z powodu siły wyższej.



Ewentualne zmiany hotelu / apartamentu lub miejscowości noclegowej mogą wynikać jedynie z przyczyn leżących po stronie kontrahentów (...) lub w przypadku zaistnienia okoliczności jak siła wyższa. Jeżeli zmiany te nie spowodują zasadniczych zmian w programie imprezy ani w standardzie imprezy, klient zrzeka się wszelkich ewentualnych roszczeń z tytułu tych zmian.

Treść tego postanowienia przyznaje organizatorowi prawo do zmiany warunków bez możliwości dochodzenia odszkodowania przez konsumenta lub odstąpienia od umowy, co stanowi niedozwoloną klauzulę umowną określoną w art. 385³ pkt 2 kodeksu cywilnego. Ponadto zapis ten narusza postanowienia art. 14 ust. 2 pkt 4 b ustawy o usługach turystycznych, zgodnie z treścią którego położenie, rodzaj i kategoria obiektu hotelarskiego, stanowi istotny element umowy.

- *W razie uporczywego naruszania przez Uczestnika ustalonego porządku imprezy zagrażającego interesom innych Uczestników organizator może rozwiązać umowę lub od niej odstąpić ze skutkiem natychmiastowym.*
- *Podstawą reklamacji nie mogą być (...) świadczenia zastępcze, o tej samej lub wyższej wartości.*

Treść tych postanowień umożliwia organizatorowi dokonywanie wiążącej interpretacji postanowień dotyczących zachowania konsumenta, wyręczając w tym organy uprawnione do dokonywania takich ocen (np. policja), co stanowi klauzulę niedozwoloną określoną w art. 385³ pkt 9 kodeksu cywilnego. Przepis ten za niedozwolone postanowienie umowne uznaje takie, które przyznaje kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy. Ponadto powyższe postanowienia umowne są sprzeczne z ustawą o usługach turystycznych, która w swojej treści nie przewiduje takiego trybu rozwiązania umowy, a zgodnie z art. 19 ust. 1 cytowanej ustawy postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami mniej korzystne dla klientów niż postanowienia ustawy o usługach turystycznych są nieważne.

- *Biuro odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy na zasadzie winy.*

Za szkody na osobie organizator odpowiada także na zasadzie ryzyka, gdy w grę wchodzi odpowiedzialność za osoby, którymi się on posługuje przy wykonaniu swoich zobowiązań lub którym powierza wykonywanie zobowiązań (art. 474 kc). Jeżeli klient biura podróży poniesie szkodę na osobie w restauracji czy w hotelu, to niezależnie od odpowiedzialności restauratora i hotelarza, biuro podróży może ponieść odpowiedzialność kontraktową z art. 474 kc. Treść ww. postanowienia umownego wyłącza odpowiedzialność organizatora turystyki (opartą na zasadzie ryzyka) za działania osób trzecich uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, co stanowi klauzulę niedozwoloną określoną w art. 385³ pkt 2 kodeksu cywilnego. Postanowienie to narusza postanowienia art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, zgodnie z którym organizator turystyki ponosi odpowiedzialność za osoby trzecie uczestniczące w wykonaniu umowy.



Ograniczenie odpowiedzialności organizatora względem konsumentów w przypadku tzw. umów „Last minute”

Organizatorzy świadczący usługi turystyczne często oferują konsumentom imprezy typu "Last minute". Urząd zakwestionował warunki uczestnictwa w ww. imprezach. Najczęściej spotykane postanowienia są następujące:

- *W przypadku zawierania Umów-Zgłoszenia w tak zwanych okolicznościach last minute w terminie nie dłuższym niż 14 dni przed rozpoczęciem imprezy i po cenie obniżonej o ponad 20% w stosunku do opublikowanej w ogłoszonym cenniku, czy ofercie Uczestnika obowiązuje przy zawieraniu umowy pełna wpłata ceny imprezy, a ponadto, Organizator zastrzega możliwość drobnych zmian w programie imprezy oraz obiektu zakwaterowania na podobny co do standardu w tej samej miejscowości docelowej.*

Należy nadmienić, że ustawa o usługach turystycznych nie posługuje się pojęciem „oferta specjalna”, „last minute”, itd., co oznacza, że konsumentowi zawierającemu umowę o świadczenie usług turystycznych w rozumieniu ww. ustawy, przysługuje pełny zakres ochrony w niej przewidziany. Treść ww. postanowień może stanowić klauzulę niedozwoloną z art. 385³ pkt 2 kodeksu cywilnego. Przepis ten za niedozwolone postanowienie umowne uznaje takie, które wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność kontrahenta konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Powyższy zapis uprawnia organizatora imprezy do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny określonej w umowie, co stanowi klauzulę niedozwoloną określoną w art. 385³ pkt 10 kodeksu cywilnego.

- *W przypadku ofert specjalnych Organizator zastrzega sobie prawo zmiany hotelu na obiekt nawet spoza oferty katalogowej, z zachowaniem kategorii zakwaterowania zgodnie z umową oraz dokumentem podróży (voucher). Oferty spoza cennika, tzw. oferty specjalne nie podlegają reklamacji w zakresie zakwaterowania. Standard hotelu określany jest na podstawie przepisów kraju docelowego.*
- *Reklamacja nie zostanie przyjęta w następujących przypadkach: (...) – gdy dotyczy standardu zakwaterowania oferty Last Minute nieokreślającej nazwy hotelu.*

Treść tego postanowienia w pierwszej części uniemożliwia konsumentowi zapoznanie się z postanowieniami umowy przed jej zawarciem, co stanowi klauzulę niedozwoloną określoną w art. 385³ pkt 4 kodeksu cywilnego. Przepis ten za niedozwolone postanowienie umowne uznaje takie, które przewiduje postanowienia, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy. Natomiast w drugiej części, ww. zapis ogranicza odpowiedzialność – organizatora względem konsumenta z tytułu nienależytego wykonania umowy, co stanowi klauzulę niedozwoloną określoną w art. 385³ pkt 2 kodeksu cywilnego (w brzmieniu: j.w.). Ponadto postanowienie to pozostaje w sprzeczności z art. 14 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, zgodnie z treścią którego umowa o świadczenie usług turystycznych powinna określać wszystkie elementy przedmiotowo istotne umowy.



**Postanowienia uprawniające kontrahenta konsumenta
do jednostronnej zmiany umowy
bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie**

- *Informacje zawarte w katalogu przygotowanym przez (...) i przedstawione Uczestnikom, nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego. (...) jest związana wyłącznie ofertami Imprez, zawierającymi cenę oraz opis świadczeń składających się na daną Imprezę, znajdujących się na stronie internetowej(...).*
- *Biuro zastrzega sobie, bez uprzedniego **powiadomienia**, **prawo do** zmiany programu lub usług w stosunku do informacji zawart ych w katalogu i **umowie**-zgłoszeniu uczestnictwa.*

Treść tego postanowienia umożliwia organizatorowi jednostronną zmianę umowy, co stanowi klauzulę niedozwoloną określoną w art. 385³ pkt 10 kodeksu cywilnego. Przepis ten za niedozwolone postanowienie umowne uznaje takie, które uprawnia kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie. Ponadto postanowienie to narusza art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, który nakłada na organizatora obowiązek powiadomienia konsumenta o zmianach świadczeń umownych.

- *W wypadku, gdy na skutek błędu ewidencyjnego (np. overbookingu w hotelu) konieczne będzie zakwaterowanie klienta w innym hotelu, będzie to hotel tej samej lub wyższej kategorii. Jakikolwiek inne roszczenia Klienta są wykluczone (...).*
- *Biuro nie ponosi odpowiedzialności za błędy w druku katalogu i późniejsze zmiany informacji w katalogu (tzw. errata).*

Każda zmiana rodzaju i kategorii obiektu hotelarskiego stanowi zmianę umowy. Art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych nakazuje organizatorowi powiadomienie konsumenta o wszystkich istotnych zmianach warunków umowy, do których art. 14 ust. 2 pkt 4b ustawy o usługach turystycznych zalicza położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego oraz programu wycieczki. Organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych zmienić istotne warunki umowy z klientem powinien niezwłocznie powiadomić o tym klienta. W takiej sytuacji klient niezwłocznie informuje organizatora czy przyjmuje proponowaną zmianę albo odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Zatem ww. postanowienie może stanowić klauzulę niedozwoloną określoną w art. 385³ pkt 10 kodeksu cywilnego.



V. Wyłączenie obowiązku zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania

Uczestnik ma prawo zrezygnować z imprezy turystycznej (odstąpić od umowy) w każdej chwili, zarówno przed rozpoczęciem podróży, jak i w jej trakcie. Jeżeli nastąpiło to z powodu okoliczności leżących po stronie biura podróży (np. zmiana istotnych warunków umowy, jak cena, termin, miejsce pobytu i standardu zakwaterowania, środka transportu, trasa wycieczki, program), konsumentowi należy się zwrot pełnej wpłaconej ceny bez żadnych potrąceń. Ponadto, w sytuacji niedopełnienia przez organizatora obowiązków informacyjnych lub innych naruszeń (np. niezawiadomienie uczestnika o konieczności dokonania szczepień ochronnych wymaganych do wjazdu do danego kraju, mylna informacja o terminie wyjazdu środka transportu, na skutek czego uczestnik przybywa za późno na miejsce zbiórki, niedokonanie przez pracownika biura rezerwacji miejsc w samolocie), uczestnik także może żądać odszkodowania za poniesione szkody.

Problem pojawia się w sytuacji, gdy konsument odstępuje od umowy z powodu okoliczności leżących po jego stronie. Niezależnie od tego czy są to okoliczności zawinione przez konsumenta, czy też nie, jest on zobowiązany do zapłaty umówionego wynagrodzenia. Z reguły biura podróży zastrzegają potrącenia z dokonanych wpłat za wycieczkę. Wysokość potrąceń zależy od terminu rezygnacji z wycieczki. Jest to rodzaj kary umownej, zastrzeżonej na wypadek niewykonania zobowiązania przez uczestnika. Kwestionowane postanowienia o tym charakterze są sformułowane poprzez postanowienia typu:

- *W przypadku rezygnacji Klienta, Biuro potrąca:*
 - 20% całkowitej ceny imprezy jeżeli rezygnacja nastąpiła nie później niż 30 dni przed planowanym wyjazdem,
 - 50% całościowych kosztów imprezy w przypadku złożenia rezygnacji w terminie 29 dni i krótszym, lecz nie później niż 10 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy,
 - 80% całkowitej ceny imprezy w przypadku rezygnacji w terminie krótszym niż 10 dni od daty rozpoczęcia imprezy lecz nie później niż 4 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia imprezy,
 - 100% całościowych kosztów imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie krótszym niż 4 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia imprezy, lub gdy Klient nie zgłosił się na wyjazd lub w miejscu imprezy.
- *Brak wpłat w określonym terminie stanowi podstawę do rozwiązania umowy przez biuro, które może wpłatę zaliczki zatrzymać na poczet pokrycia kosztów dokonanej rezerwacji u kontrahenta.*



Treść ww. postanowień narusza interes ekonomiczny konsumenta umożliwiając ryczałtowe rozliczenie kosztów odstąpienia, niezależne od faktycznie poniesionych przez organizatora kosztów. Tego rodzaju postanowienie umożliwia organizatorowi turystyki potrącanie kwot, które przewyższają faktycznie poniesione przez organizatora koszty imprezy turystycznej, co stanowi niedozwoloną klauzulę umowną określoną w art. 385³ pkt 12 i pkt 17 kodeksu cywilnego.

Art. 385³ pkt 12 kc – wyłączenie obowiązku zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania.

Art. 385³ pkt 17 kc – nałożenie na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego.

Co prawda, ustawa o usługach turystycznych przewiduje ubezpieczenie od kosztów rezygnacji lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej, jednakże warunki tego ubezpieczenia na ogół nie są zbyt korzystne, gdyż zawierają liczne ograniczenia oraz zwrot tylko części poniesionych kosztów, a jednocześnie pociągają za sobą dodatkowe koszty konsumenta.

Osobnym aspektem problemu związanego z odstąpieniem konsumenta od umowy o wycieczkę jest nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków umownych pomiędzy konsumentem, a organizatorem turystyki. W cenę wycieczki w kalkulowany jest zysk organizatora i trudno zgodzić się z tym, aby należał się on także w sytuacji, gdy konsument odstąpi od wykonania umowy. Oczywiście rodzi się pytanie nt. przyczyn odstąpienia przez konsumenta i oceny tego, czy niemożliwość wykonania umowy nastąpiła na skutek okoliczności, za które ponosi odpowiedzialność, czy też nie. Pojawiający się w literaturze fachowej termin „racjonalnego zachowania konsumenta” pozwala zasadnie przyjąć, że nie zawarłby umowy o usługę turystyczną wiedząc lub podejrzewając, że nie będzie w stanie z niej skorzystać. Zasadne jest więc twierdzenie, że konsument odstępuje od umowy krótko przed jej wykonaniem ze strony organizatora na skutek działania siły wyższej lub zaistnienia okoliczności, których nie był w stanie przewidzieć. Organizator turystyki bez żadnych konsekwencji może odwołać imprezę z powodu siły wyższej – art. 14 ust. 7 pkt 2 ustawy o usługach turystycznych, jednakże w przypadku konsumenta regulacja prawna zawiera braki.

VI. Postanowienia ograniczające odpowiedzialność biura podróży za osoby trzecie świadczące usługi w ramach umowy o imprezę turystyczną

W umowie o imprezę turystyczną organizator turystyki zobowiązuje się w swoim imieniu wobec klienta do wielu świadczeń takich jak zakwaterowanie, przewóz, wyżywienie, określony program itd., tworzących zintegrowaną całość. Przy dokonywaniu tych świadczeń często posługuje się innymi osobami. Zazwyczaj są to inne biura podróży albo przedsiębiorstwa transportowe i hotelarskie. Za szkody wyrządzone przez te podmioty przy wykonywaniu



zleconych usług (w szczególności za szkody na osobie i mieniu), organizatorzy często wyłączają odpowiedzialność wobec uczestników imprezy. Przykładem mogą być zakwestionowane postanowienia, często spotykane w warunkach uczestnictwa jak np.

- (...) wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu informacji udzielonych przez Agentów i akwizytorów dotyczących warunków, a odbiegających od postanowień określonych w programie i w niniejszych warunkach.
- Organizator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - (...)
 - b) przejściowe niedogodności w hotelach związane z brakiem klimatyzacji, wody lub prądu oraz konserwacją basenów lub innych urządzeń. (...),
 - c) utrudnienia w realizacji wypoczynku wynikające z prac publicznych wykonywanych w miejscowościach zakwaterowania turystów (naprawa dróg, budowa mostów, modernizacja mediów publicznych),
 - (...)
 - e) opóźnienia spowodowane warunkami atmosferycznymi, strajkami lub z winy przewoźnika, gdzie zakres odpowiedzialności regulują odrębne przepisy międzynarodowe,
 - f) za treści prospektów hotelowych oraz informacji miejscowych przygotowanych przez inne osoby"
- Zleceniodawca wyłącza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nie wykonania umowy przez pośredników działających w sieci organizatora.
- Biuro nie ponosi odpowiedzialności za zmiany w programie wyjazdu powstałe na skutek opóźnień przewozowych spowodowanych niesprzyjającymi warunkami np. atmosferycznymi, innymi zakłóceniami w pracy przewoźnika oraz wynikającymi z przekraczania granic, a także wszystkich tych za które Biuro nie może odpowiadać.

W prawie polskim zasada odpowiedzialności kontraktowej za osoby trzecie wynika z art. 474 kodeksu cywilnego. Przepis stanowi: „dłużnik odpowiedzialny jest jak za własne działanie lub zaniechanie za działania lub zaniechania osób, z których pomocą zobowiązania wykonywa, jak również osób, którym wykonanie zobowiązania powierza”. Zasada odpowiedzialności kontraktowej za osoby trzecie jest słuszna z dwóch powodów. Po pierwsze, wierzyciel-uczestnik wycieczki zwykle nie ma najmniejszego wpływu na dobór tych osób, nie zna ich ani nie zna ich staranności. Zawiera umowę z zaufaniem do swojego kontrahenta i sądzi, że ten je należycie wykona. Dla konsumenta nie ma znaczenia fakt, czy biuro podróży wykona umowę samodzielnie, czy posłuży się osobami trzecimi. Wykonanie świadczeń przez osoby trzecie nie może wpłynąć na pogorszenie sytuacji wierzyciela (uczestnika wycieczki). A więc



niedopuszczalne jest zasłanianie się przez biuro podróży faktem, że powierzyło ono wykonanie świadczenia innym osobom. Klient nie wchodzi w żadne stosunki umowne z osobami trzecimi i najczęściej jest pozbawiony możliwości faktycznego dochodzenia szkody za granicą. Również ustawa o usługach turystycznych nie wyłącza odpowiedzialności osób trzecich uczestniczących w wykonywaniu umowy o imprezę turystyczną.

Nieprawidłowości w zakresie możliwości skutecznego dochodzenia roszczeń przez konsumentów

W umowach o imprezę turystyczną często znajdują się klauzule, które ograniczają lub utrudniają konsumentom skuteczne dochodzenie roszczeń. Postanowieniami, z którymi najczęściej konsument może się spotkać są np. klauzule nakładające na klientów biur podróży nazbyt uciążliwe formalności w zakresie prawa do składania reklamacji lub przyznające przedsiębiorcom za długi termin na ich rozpatrzenie. Należy nadmienić, iż zgodnie z art. 20 ust. 6 ustawy o usługach turystycznych, jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się do reklamacji na piśmie, w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, a w wypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

W tym zakresie, UOKiK zakwestionował przykładowo klauzule w brzmieniu:

- *Ewentualne reklamacje należy zgłaszać pod rygorem możliwości ich odrzucenia bez rozpatrywania w terminie 24 godzin od zaistnienia sytuacji będącej źródłem reklamacji na piśmie do pilota/rezydenta.*

Zastrzeżenie, iż reklamacje zgłoszone w terminie późniejszym aniżeli 24 godziny od zaistnienia sytuacji będącej źródłem reklamacji, mogą zostać odrzucone bez rozpatrzenia, w rażący sposób ogranicza prawa konsumentów do ubiegania się o świadczenia zastępcze (art. 385¹ § 1 kc). Niniejsze zastrzeżenie uzależnia odpowiedzialność organizatora turystyki od spełnienia przez klienta nadmiernie uciążliwych formalności (art. 385³ pkt 21 kc), jak również pośrednio wpływa na ograniczenie odpowiedzialności biura podróży (art. 385³ pkt 2 kc).

- *Reklamacje na nienależyte wykonanie usług należy składać w formie pisemnej w biurze Organizatora w terminie 7 dni od daty zakończenia imprezy. Reklamacja musi być potwierdzona przez przedstawiciela Organizatora sprawującego opieką nad grupą w przypadku reklamacji na nienależyte realizowanie programu imprezy oraz przez przedstawiciela, a także przez gestora bazy noclegowej lub gastronomicznej w przypadku reklamacji usług noclegowych lub gastronomicznych. Reklamacje niespełniające powyższych wymogów nie będą przyjmowane. Organizator zastrzega sobie 45 dniowy termin rozpatrzenia reklamacji.*

Naruszeniami o charakterze powtarzającym się są również postanowienia narzucające konsumentom właściwość sądu. Postanowienie tego rodzaju stanowią klauzulę niedozwoloną



w rozumieniu art. 385³ pkt 23 kc, zgodnie z którym niedozwolonymi są w szczególności te postanowienia, które narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy. Sądem właściwym miejscowo, zgodnie z art. 27 § 1 Kodeksu postępowania cywilnego, jest sąd miejsca zamieszkania pozwanego bądź ewentualnie sąd właściwy ze względu na miejsce wykonania umowy, zgodnie z art. 34 Kodeksu postępowania cywilnego (właściwość przemienna). Należy nadmienić, że tego rodzaju postanowienie już kilkakrotnie zostało uznane przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone i wpisane do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone.

- *Ustala się jako właściwy o rozstrzygnięcia ewentualnych sporów sąd wg siedziby Biura.*
- *Wszelkie spory mogące wynikać z tytułu realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie, w drodze porozumienia, a w razie jego braku przez Sąd właściwy miejscowo dla (...).*
- *Strony zgodnie określają jako sąd właściwy miejscowo do rozpoznania ewentualnych sporów z Uczestnikami, właściwy rzeczowo Sąd w Grudziądzu.*



NIEPRAWIDŁOWOŚCI W ZAKRESIE UMÓW UBEZPIECZENIOWYCH

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadził kontrolę wzorców umów ubezpieczeń turystycznych stosowanych przez zakłady ubezpieczeń. Zbadane zostały zarówno umowy ubezpieczenia zawierane przez przedsiębiorców w pakiecie z umową o usługi turystyczne jak i również zawierane odrębnie, indywidualnie przez konsumentów.

W wyniku tej kontroli nie wykryto rażących nieprawidłowości. Niemniej jednak, niektóre postanowienia wzorców umów budzą wątpliwości Urzędu.

I. Nadmiernie uciążliwe obowiązki w zakresie informowania zakładu ubezpieczeń o szkodzie

Chodzi np. terminy 24 lub 6h od momentu zajścia szkody:

- *Ubezpieczony obowiązany jest:*

1) niezwłocznie i nie później niż w ciągu 24 godzin od wystąpienia okoliczności uniemożliwiających uczestniczenie w zarezerwowanej podróży poinformować organizatora zarezerwowanej podróży o wystąpieniu tych okoliczności. (...).

Ww. postanowienie zastrzega rażąco krótki termin na poinformowanie organizatora podróży o rezygnacji. Mając na uwadze, iż przyczyną rezygnacji z podróży mogą być m. in. ciężka choroba, wypadek, ciężkie naruszenie własności dopełnienie ww. obowiązku może być znacznie utrudnione bądź niemożliwe.

Ponadto 24-godzinny termin na zgłoszenie wystąpienia szkody liczony jest bezwzględnie od momentu wystąpienia okoliczności, będących przyczyną rezygnacji. W takiej sytuacji ubezpieczony nie dopełni ww. obowiązku, nawet kiedy poinformowanie organizatora zarezerwowanej podróży nie będzie możliwe z powodu zdarzenia losowego bądź siły wyższej, a nawet jeśli nie posiadał informacji o zajściu zdarzenia.

Powyższe w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami rażąco narusza interesy konsumentów poprzez nałożenie rażąco wygórowanych obowiązków na ubezpieczonego, których konsekwencją może być zmniejszenie bądź odmowa wypłaty odszkodowania.



II. Postanowienia dotyczące postępowania po zaistnieniu zdarzenia objętego ubezpieczeniem

- *Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte koszty pobytu ubezpieczonego w szpitalu (...), poniesienie których nie zostało wcześniej zaakceptowane przez centralę Alarmową.*

Kwestionowane postanowienie przewiduje odmowę wypłaty odszkodowania nawet w przypadku, kiedy nie było możliwe skontaktowanie się z zakładem ubezpieczeń. Zgodnie z art. 826 kc W razie zajścia wypadku ubezpieczający obowiązany jest użyć wszelkich dostępnych mu środków w celu zmniejszenia szkody w ubezpieczonym mieniu oraz w celu zabezpieczenia bezpośrednio zagrożonego mienia przed szkodą. Oznacza to, iż zakłady ubezpieczeń mogą precyzować w OWU, jakie należy podjąć działania po zaistnieniu zdarzenia, jednakże działania te muszą być w danych okolicznościach możliwe do spełnienia, a ponadto nie mogą być nadmiernie uciążliwe.

III. Postanowienia bezpodstawnie wyłączające odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń

– np. w sytuacji podwójnego ubezpieczenia:

- *Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje świadczeń, w zakresie w jakim Ubezpieczonemu, w związku z tym samym nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem, przysługuje świadczenie z tytułu innej umowy ubezpieczenia lub które zostały lub mogłyby zostać pokryte przez inne instytucje.*

W sytuacji podwójnego ubezpieczenia każdy z ubezpieczycieli ponosi odpowiedzialność solidarną za zapłatę odszkodowania do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody. Ograniczenie bądź odmowa wypłaty odszkodowania może mieć miejsce wyłącznie w przypadku, kiedy szkoda została już pokryta przez inny zakład ubezpieczeń / instytucję.

Kwestionowane postanowienie wyłącza w istocie odpowiedzialność wobec konsumenta za szkody na osobie, których pokrycie zakład ubezpieczeń wziął na siebie zawierając umowę ubezpieczenia.

IV. Postanowienia ustalające metodę przeprowadzania likwidacji szkody, która prowadzi do ograniczenia odpowiedzialności za skutki zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową

Tego rodzaju postanowieniem jest postanowienie o treści:



- *Stopień trwałego uszczerbku na zdrowiu powinien być ustalony niezwłocznie po zakończeniu leczenia – najpóźniej w 24-tym miesiącu od dnia wypadku. Późniejsza zmiana stopnia trwałego uszczerbku nie daje podstawy do zmiany wysokości świadczenia.*

Konsekwencje wypadku, za który zakład ubezpieczeń bierze odpowiedzialność mogą ujawnić się po wielu latach. W związku z tym, może nastąpić pogorszenie stanu zdrowia ubezpieczonego i zwiększenie się stopnia trwałego uszczerbku na zdrowiu u poszkodowanego lub śmierć. Odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń powinna obejmować wszystkie następstwa wypadku ujawnione przynajmniej w ciągu 3 lat od jego zaistnienia. Tyle bowiem wynosi termin przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia. Kwestionowane postanowienie skraca ten termin do dwóch lat.

Należy podkreślić, iż postanowienie, o którym mowa, umiejscowione zostało w części OWU dotyczącej sposobu przeprowadzania likwidacji szkody. Nie należy zatem do *essentialia negotii* umowy ubezpieczenia. Nie określa granic odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, ale jest informacją o sposobie ustalania wysokości odszkodowania. Należy zatem stwierdzić, iż ww. sposób likwidacji szkody jest wadliwy gdyż uniemożliwia poszkodowanemu na uzupełnienie swoich roszczeń, a tym samym ogranicza odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń za szkody na osobie pomimo, iż zakład ubezpieczeń przyjął na siebie pełną odpowiedzialność za następstwa nieszczęśliwych wypadków.

Powyższe postanowienie należy uznać za sprzeczne z dobrymi obyczajami oraz rażąco naruszające interesy konsumentów, a ponadto stanowi klauzulę abuzywną wskazaną w art. 385³ pkt 1 kc

**Inne postanowienia w zakresie umów ubezpieczenia,
których treść zakwestionowano dotyczą w szczególności
pobierania opłaty manipulacyjnej przy odstąpieniu od umowy
w trybie art. 812 § 4 kc**

- *Ze zwracanej składki potrąca się 20% tytułem kosztów manipulacyjnych w przypadku rozwiązania umowy przez ubezpieczającego.*

Art. 812 § 4 kc przewiduje możliwość odstąpienie od umowy zawartej na okres powyżej 6 miesięcy w ciągu 30 bądź 7 dni od jej zawarcia. Zakład ubezpieczeń może w takiej sytuacji domagać się od ubezpieczającego zapłaty wynagrodzenia za okres, w jakim udzielał ochrony. Ww. przepis nie zezwala jednak zakładom ubezpieczeń na pobieranie innych opłat – w tym kosztów manipulacyjnych. Obciążenie opłatą manipulacyjną ubezpieczonego odstępującego od umowy na podstawie art. 812 kc jest zatem bezpodstawne. Celem ww. przepisu było umożliwienie wycofania się przez konsumenta z umowy bez ponoszenia dodatkowych kosztów.



WNIOSKI KOŃCOWE

Mając powyższe na uwadze Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, podejmie dalsze kroki prawne mające na celu eliminację przedstawionych nieprawidłowości. Z informacji przekazywanych przez Delegatury UOKiK wynika, iż do chwili obecnej zostało wystosowane do organizatorów turystyki ok. **107** wystąpień zawierających wezwania do dobrowolnej zmiany kwestionowanych przez UOKiK nieprawidłowości. W przygotowaniu jest również powództwo do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Należy podkreślić rolę, jaką w tym przedmiocie odgrywa abstrakcyjna kontrola wzorców dokonywana przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Stałe monitorowanie sposobu prowadzenia działalności przez przedsiębiorców oraz reagowanie na przypadki naruszania praw konsumenta przynosi wymierne skutki w zakresie realnego wzrostu pozycji konsumentów w relacjach z przedsiębiorcami prowadzącymi działalność polegającą na organizowaniu usług turystycznych.

Rezultaty działań UOKiK w roku 2004:

- liczba przedsiębiorców, którzy dobrowolnie dostosowali się do zaleceń UOKiK – **100**,
- liczba powództw wniesionych do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – **34**,
- liczba decyzji Prezesa Urzędu stwierdzających stosowanie przez przedsiębiorców praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów – **10**.

Do pozytywnych wniosków może prowadzić fakt, iż – jak wynika z przedstawionego zestawienia liczbowego – większość z przedsiębiorców dobrowolnie zmienia kwestionowane przez UOKiK postanowienia.

Należy również dodać, iż na chwilę obecną do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone zostało wpisane **70** postanowień dotyczących branży turystycznej, natomiast **30** oczekuje na wpisanie po uprawomocnieniu się wyroków. Jest to największa grupa klauzul jednorodnych branżowo. Część z tych klauzul niestety się powtarza (chodzi tu o postanowienia zasadniczo tożsame w treści a dotyczące różnych podmiotów je stosujących). Sytuacja taka związana jest z orzecznictwem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, według którego wpisana do rejestru zakazana klauzula dotyczy tylko tego przedsiębiorcy, który stosował ją w umowach i skutkuje jedynie w relacjach między konkretnym przedsiębiorcą a jego klientami, wobec których klauzule stosowano (lub mogłyby być stosowane). Tego rodzaju interpretacja budzi poważne wątpliwości UOKiK, gdyż powoduje „unicestwienie” idei abstrakcyjnej kontroli wzorców umownych stosowanych przez przedsiębiorców. Skutek wyroku przeciwko stosującemu nieuczciwe klauzule, według orzeczenia sądu, nie odnosi się do



wszystkich, a jedynie do stron procesu, przez co ten rodzaj kontroli skłania się w stronę kontroli indywidualnej. W ten sposób podważone zostają wprowadzone w polskim ustawodawstwie nowe rozwiązania mające na celu eliminację z obrotu postanowień niekorzystnych dla konsumentów. Wypaczone także zostaje *ratio legis* tej regulacji, gdyż jej zadaniem nie jest ochrona interesu pojedynczego konsumenta, a całej zbiorowości, jaką są konsumenci.

Od powyższych wyroków UOKiK wniósł kasację do SN, które na skutek zmiany przepisów kpc (nowela z dn. 2 lipca 2004 r. (Dz.U. nr 22, poz. 1804), zostały przekazane przez SN właściwym sądom apelacyjnym. Sprawa oczekuje na rozstrzygnięcie.



**PRZYKŁADOWE KLAUZULE
DOTYCZĄCE BRANŻY TURYSTYCZNEJ
WPISANE DO REJESTRU POSTANOWIEŃ WZORCÓW UMÓW
UZNANYCH ZA NIEDOZWOLONE**

Data wydania i sygnatura:	14 kwietnia 2003 Sygn. akt XVII Amc 14/03
Nazwa i siedziba sądu, który wydał wyrok:	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Oznaczenie stron oraz informacja o udziale w postępowaniu prokuratora lub organizacji społecznej:	Powód: Prezes UOKiK, Pozwany: Przedsiębiorstwo Wielobranżowe AXET Sp. z o.o. w Krakowie
Postanowienie wzorca umowy uznane za niedozwolone:	„Organizator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za bagaż klientów w przypadku jego zamiany, zapomnienia lub kradzieży.”
data dokonania wpisu:	5 stycznia 2004

Data wydania i sygnatura:	14 kwietnia 2003 Sygn. akt XVII Amc 14/03
Nazwa i siedziba sądu, który wydał wyrok:	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Oznaczenie stron oraz informacja o udziale w postępowaniu prokuratora lub organizacji społecznej:	Powód: Prezes UOKiK, Pozwany PW AXET Sp. z o.o. w Krakowie
Postanowienie wzorca umowy uznane za niedozwolone:	„Rezygnacja z imprezy następuje w momencie złożenia przez klienta rezygnacji w formie pisemnej. Organizator z uwagi na poniesione koszty organizacji ma prawo dokonać potrąceń w sposób określony niniejszymi warunkami (...) Określone potrącenie może być podniesione nie więcej niż 15 % w przypadku wykazania przez AXET poniesienia wyższych kosztów w związku z rozliczeniami z kontrahentami.”



URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

data dokonania wpisu:	5 stycznia 2004
Data wydania i sygnatura:	14 kwietnia 2003 Sygn. akt XVII Amc 14/03
Nazwa i siedziba sądu, który wydał wyrok:	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Oznaczenie stron oraz informacja o udziale w postępowaniu prokuratora lub organizacji społecznej:	Powód Prezes UOKiK, Pozwany PW AXET Sp. z o.o. W Krakowie
Postanowienie wzorca umowy uznane za niedozwolone:	„Nie uważa się za wady imprezy niedociągnięć zawinionych przez klienta oraz wyrządzone przez osoby prawne i fizyczne niepozostające w stosunku prawnym z organizatorem, a także wynikających z przekroczenia granic i zasad, za które organizator nie może odpowiadać.”
data dokonania wpisu: wykreślenia wpisu	5 stycznia 04
Data wydania i sygnatura:	21 kwietnia 2004 r.
Nazwa i siedziba sądu, który wydał wyrok:	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Oznaczenie stron oraz informacja o udziale w postępowaniu prokuratora lub organizacji społecznej:	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów; Pozwany: Grzegorz Biczysko „Bratniak” Biuro Turystyczne
Postanowienie wzorca umowy uznane za niedozwolone:	„W przypadku rezygnacji Klienta z wczasów BT Bratniak potrąca z opłat wniesionych przez Uczestnika: a) opłata manipulacyjna w wysokości 50 zł od każdego rezygnującego klienta b) 30% ceny w przypadku rezygnacji w okresie od 45 do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy c) 50% ceny w przypadku rezygnacji w okresie od 30 – 15 dni przed rozpoczęciem imprezy d) 90% ceny w przypadku rezygnacji w okresie krótszym niż 15 dni przed rozpoczęciem imprezy.”



data dokonania wpisu:	29 lipca 2004 r.
Data wydania i sygnatura:	10 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 64/04
Nazwa i siedziba sądu, który wydał wyrok:	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Oznaczenie stron oraz informacja o udziale w postępowaniu prokuratora lub organizacji społecznej:	Pozwany: „Atena Travel” Sp. z o.o. w Krakowie; Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Postanowienie wzorca umowy uznane za niedozwolone:	„W razie zakwaterowania klienta wg zasad określonych w pkt 4, organizator nie ponosi odpowiedzialności za zachowanie współlokatorów, w szczególności za ich nałogi, nawyki i stany chorobowe.”
data dokonania wpisu:	1 marca 2005 r.
Data wydania i sygnatura:	18 lutego 2004 r. sygn. akt XVII Amc 32/03
Nazwa i siedziba sądu, który wydał wyrok:	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Oznaczenie stron oraz informacja o udziale w postępowaniu prokuratora lub organizacji społecznej:	Pozwany: Biuro Turystyczne „Sopol” Jerzy Sołtys Spółka jawna w Krakowie; Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Postanowienie wzorca umowy uznane za niedozwolone:	„W przypadku zakupu imprez po cenach promocyjnych „last minute” – specjalnych nie ma możliwości reklamacji.”
data dokonania wpisu:	1 marca 2005 r.
Data wydania i sygnatura:	10 listopada 2004 r. sygn. akt XVII Amc 80/03
Nazwa i siedziba sądu, który wydał wyrok:	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Oznaczenie stron oraz informacja o udziale w postępowaniu prokuratora lub organizacji społecznej:	Pozwany: Przedsiębiorstwo Wielobranżowe „Gryf” Sp. z o.o. w Katowicach; Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Postanowienie wzorca umowy uznane za niedozwolone:	„Niewykorzystywanie któregośkolwiek ze świadczenia zawartego w umowie z woli klienta nie upoważnia do zwrotu wpłaconej kwoty.”
data dokonania wpisu:	1 marca 2005 r.
Data wydania i sygnatura:	8 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 79/03
Nazwa i siedziba sądu, który wydał wyrok:	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Oznaczenie stron oraz informacja o udziale w postępowaniu prokuratora lub organizacji społecznej:	Pozwany: „Mega Travel” Sp. z o.o. w Katowicach; Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Postanowienie wzorca umowy uznane za niedozwolone:	„Jeżeli na kilka dni przed rozpoczęciem imprezy Biuro dysponuje jeszcze wolnymi miejscami zdarza się, że są one sprzedawane po obniżonej cenie w ramach oferty Last Minute. W tej ofercie część świadczeń może odbiegać jakością od normalnego standardu opisanego w katalogu, a Klient nie ma prawa stawiania takich samych wymagań co uczestnicy korzystający z oferty za normalną cenę.”
data dokonania wpisu:	22 lutego 2005 r.
Data wydania i sygnatura:	20 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 72/03
Nazwa i siedziba sądu, który wydał wyrok:	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Oznaczenie stron oraz informacja o udziale w postępowaniu prokuratora lub organizacji społecznej:	Pozwany: Elżbieta Kobylińska „Ella-Tur” Biuro Usług Turystycznych w Białymstoku; Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów



Postanowienie wzorca umowy uznane za niedozwolone:	„Biuro Usług Turystycznych „Ella-Tur” zastrzega sobie, że będzie rozpatrywać reklamacje, o ile przedmiot reklamacji był zgłoszony na piśmie pilotowi grupy w czasie trwania imprezy.”
data dokonania wpisu:	22 lutego 2005
Data wydania i sygnatura:	4 sierpnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 40/03
Nazwa i siedziba sądu, który wydał wyrok:	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Oznaczenie stron oraz informacja o udziale w postępowaniu prokuratora lub organizacji społecznej:	Pozwany: Jacek Mars Greckie Biuro Podróży „ZANCO&MARS” ; Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Postanowienie wzorca umowy uznane za niedozwolone:	„Nie uważa się za wady imprezy niedociągnięć zawinionych przez Klienta oraz wyrządzonych przez osoby prawne i fizyczne niepozostające w stosunku prawnym z G.B.P. ZANCO&MARS także wynikających z przekroczenia granic oraz wszystkich tych, za które G.B.P. ZANCO&MARS nie może odpowiadać”
data dokonania wpisu:	22 lutego 2005 r.



**ZAŁĄCZNIK I : ZESTAWIENIE ZBADANYCH
ORGANIZATORÓW IMPREZ TURYSTYCZNYCH
WEDŁUG WŁAŚCIWOŚCI DELEGATUR UOKiK**

**Centrala UOKiK (Departament Polityki Konsumenckiej)
– przedsiębiorcy działający na obszarze całego kraju**

1. Adriatyk Sp. z o.o.
ul. Wałbrzyska 11 lok. 82
02-739 Warszawa
2. Bentour International Sp. z o.o.
ul. Świętokrzyska 18
00-052 Warszawa
3. Best Reisen Sp. z o.o.
ul. Nowogrodzka 48/12
00-695 Warszawa
4. Biuro Podróży Active Travel
Al. Jana Pawła II 45a/41
01-001 Warszawa
5. B.P. Almatur Polska S.A.
ul. Kopernika 15
00-359 Warszawa
6. Biuro Podróży ATUR Sp. z o.o.
ul. Ogrodowa 14
61-821 Poznań
7. Cortina Travel Tour Operator Sp. z o.o.
ul. Śniadeckich 17
00-654 Warszawa
8. Cyprijskie Biuro Turystyczne C.T.B.A.
ul. Chmielna 20/8
00-020 Warszawa



-
9. Globtrans Sp. z o.o.
ul. Łony 9/5
44-200 Rybnik
 10. Intourist Warszawa Sp. z o.o.
ul. Nowogrodzka 11
00-509 Warszawa
 11. Oasis Tours Sp. z o.o.
ul. Górnośląska 24
00-484 Warszawa
 12. Orbis Sp. z o.o.
ul. Annopol 3
03-236 Warszawa
 13. Pegas Touristik Sp. z o.o.
ul. Grzybowska 2 lok. 25
00-131 Warszawa
 14. Wakacje z Klasą Sp. z o.o.
ul. Świętokrzyska 36
00-116 Warszawa

**Delegatura w Bydgoszczy
– województwa kujawsko-pomorskie i warmińsko-mazurskie**

1. Teresa Kamińska
Agencja Podróży REJS MAZURY
ul. Dąbrowszczaków 19/2
10-540 Olsztyn
2. Beata Bulkowska
BETA Biuro Obsługi Turystów
ul. 3-go Maja 4/5
11-500 Giżycko
3. Grażyna Senda
Biuro Podróży ASIA SEN TOUR
Pl. Zwycięstwa 16
19-500 Gołdap



4. Przedsiębiorstwo Komunikacji Samochodowej Sp. z o.o.
Plac Dworcowy 4
82-300 Elbląg
5. Andrzej Dowgiałło
Biuro Podróży TRAVELAND
ul. Dworcowa 48 A
10-437 Olsztyn
6. Halina Markowska i Piotr Markowski
Biuro Podróży JOWISZ TRAVEL Halina Markowska i Piotr Markowski
ul. Rzemieślnicza 1
87-800 Włocławek
7. Halina Liliana, Nowak
Biuro Podróży Haliny L. Nowak NOWA TOUR Licencja Rainbow Tour
ul. Stara 23
86-300 Grudziądz
8. Michał Legumina, Marek Kłos
Biuro Turystyczne Kujawy s.c. Legumina Michał, Marek Kłos
ul. Kasztelańska 14
88-100 Inowrocław
9. Biuro Turystyczne ŚWIATOWID Sp. z o.o.
ul. Chełmińska 1
86-300 Grudziądz
10. MITOUR Sp. z o.o.
ul. Sielanka 1/2
85-073 Bydgoszcz
11. PES TRAVEL Sp. z o.o.
ul. Żeglarska 4
87-100 Toruń
12. Roman Guzek
Przedsiębiorstwo Produkcyjno Usługowo Handlowe ANACONDA
ul. Wełniany Rynek 5
85-036 Bydgoszcz



Delegatura w Gdańsku – województwa pomorskie i zachodniopomorskie

1. Biuro Podróży GRINGO Sp. z o.o.
Al. Zwycięstwa 190 A
81-542 Gdynia
2. Biuro Turystyki NORD Sp. z o.o.
Ul. Władysława IV 43
81-395 Gdynia
3. Biuro Turystyczne ODRA TRAVEL Sp. z o.o.
Ul. Wyzwolenia 50
71-400 Szczecin
4. A.N.A. TOUR Biuro Turystyczne
Anna Małolepsza
Ul. Ustronie Leśne 17 c
72-500 Międzyzdroje
5. Biuro usług Turystycznych PTTK
Maria Tuligowska
Ul. Poznańska 2
78-100 Kołobrzeg
6. Biuro Turystyki WOJAŻER Sp. z o.o.
Ul. Długi Targ 1-7
80-828 Gdańsk
7. Przedsiębiorstwo Usługowo-Turystyczne PRZYMORZE Sp. z o.o.
Ul. Jedności Narodowej 4
76-200 Słupsk
8. Biuro Turystyki Dziecięcej STOKROTKA
Krystyna Miller
Ul. Gdyńska 7 A /28
80-340 Gdańsk
9. Biuro Podróży ESKAPADA
Grażyna Buzuk
Ul. Sienkiewicza 2
76-200 Słupsk
10. Biuro Turystyczne PODRÓŻNIK
Tomasz Weber



Ul. Armii Krajowej 29
77-200 Miastko

11. Biuro Turystyczne TRAMP
Piotr Szumilewicz
Ul. Gospody 6 G/10
80-344 Gdańsk

Delegatura w Katowicach – województwa śląskie i opolskie

1. Władysława Jura
Biuro Podróży Dolomity Tour Władysława Jura
Al. Korfanteo 6
40-005 Katowice
2. Bujar Renata
Firma REGO TOUR
ul. Młyńska 21/23
40-089 Katowice
3. Kalina Kulczycka
P.H.U. TANGO TOUR Kalina Kulczycka
ul. Chopina 1
40-093 Katowice
4. Przedsiębiorstwo Usługowo-Turystyczne EKO TOUR Sp. j.
ul. Kolejowa 57 B
40-602 Katowice
5. Marek Piksa, Andrzej Przychodzień
Przedsiębiorstwo Turystyczne TOURS s.c. Marek Piksa, Andrzej Przychodzień
ul. Moniuszki 15
44-240 Żory
6. Elżbieta Adamska
Przedsiębiorstwo Transportowo-Usługowo-Turystyczne ADRIA
Pl. Grunwaldzki 8 – 10 p. 1
40-950 Katowice
7. Biuro Podróży EURO POL TOUR Sp. z o.o.
ul. Moniuszki 7
40-005 Katowice



-
8. Małgorzata Siwek
STUDIO GRAF & AFRICA TOURS
Ul. Mariacka 34
40-014 Katowice
 9. Izabela Szewczyk
Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Handlowo-Usługowe Biuro Turystyczne IZA
Al. NMP 36/18
42-200 Częstochowa
 10. Przedsiębiorstwo Turystyczno-Usługowe AUROLAND Sp. z o.o.
Ul. Moniuszki 22/2
41-902 Bytom
 11. Tadeusz Rusin
FAMILY TOUR I KING SPA Tadeusz Rusin
Ul. Rynek 7
43-300 Skoczów
 12. Madeja Marcin
Biuro Podróży TAXER TRAVEL Marcin Madeja
Ul. Czarnoleśna 7
41-709 Ruda Śląska
 13. ANDRELIX Sp. z o.o.
Ul. Wyzwolenia 318
43-265 Mizerów
 14. Gabriela Mańka-Sokullu
Biuro Podróży REGO-BIS
ul. 3 Maja 21
40-096 Katowice
 15. Ścibisz Grażyna
Przedsiębiorstwo Turystyczno-Usługowe IN TOUR BESKIDY
Ul. Warszawska 1
43-300 Bielsko-Biała
 16. Janusz Trybus
Firma Handlowo-Usługowa B.T. „TOP”
Ul. Hajducka 23
41-500 Chorzów



Delegatura w Krakowie – województwa małopolskie i podkarpackie

1. Chortycia Przedsiębiorstwo Turystyczno-Transportowe Biuro Podróży
pl. Na Bramie 8
37-700 Przemyśl
2. Barba Tur Biuro Podróży
ul. Starowiślna 69
31-052 Kraków
3. Travel-Bikershop Biuro Podróży
ul. Czarnowiejska 6
31-126 Kraków
4. Biuro Podróży Zamalek Tours
ul. Czarnowiejska 7
31-126 Kraków
5. I Travel s.c. Biuro Podróży
ul. Grunwaldzka 19
35-068 Rzeszów
6. Biuro Usługowo-Turystyczne Atlantic
Pl. Wolności 12
35-073 Rzeszów
7. Biuro Podróży Wiking
ul. Grodzka 62
31-044 Kraków
8. Atena Travel Sp. z o.o.
ul. Kunickiego 5
30-134 Kraków
9. Biuro Turystyczne Sumada Travel
ul. Krakowska 83e
34-120 Andrychów



Delegatura w Lublinie – województwa lubelskie i podlaskie

1. INTUR Biuro Usług Turystycznych s.c.
ul. Ormiańska 3
22-400 Zamość
2. Coral-Tour Biuro Usług Turystycznych
20-078 Lublin
ul. 3 Maja 18
3. NOWATOR Agencja Turystyczna
15-275 Białystok
ul. Skłodowskiej-Curie 13
4. AGRO-UNIVERSAL Biuro Podróży
16-400 Suwałki
ul. Chłodna 12
5. EUREKA S.C. Biuro Podróży
15-062 Białystok
ul. Warszawska 57
6. DYLIŻANS Biuro Usług Turystycznych
15-461 Białystok
ul. Waryńskiego 6 lok. 18
7. Biuro Turystyki RYŚ Bazyli Skiepmo
17-230 Białowieża
ul. Krzyże 22
8. Glob Tour Usługi Turystyczne

Al. Wojska Polskiego 22

18-300 Zambrów

Delegatura w Łodzi – województwa łódzkie i świętokrzyskie

1. Centrum Kształcenia i Turystyki „IRTOM” Małgorzata Karwat
ul. Kossaka 19
93-213 Łódź



2. „Eltom” Biuro Turystyki Szkolnej Andrzej Tomczak
ul. Kilińskiego 121
90-049 Łódź
3. Biuro Turystyczne Przedsiębiorstwo Usługowo-Handlowe
„Dami-Pol” Mirosław Grzelak
ul. Piotrkowska 116
90-006 Łódź
4. „Kormoran” Biuro Turystyczne Czesław Jaworski
ul. Piotrkowska 21
90-406 Łódź
5. „Mirgos-Tour” Biuro Turystyczne Małgorzata Bogusławska
ul. Piotrkowska 25
90-410 Łódź
6. „ORBITAL” Biuro Podróży PHU
Krystyna Jakubiak, Małgorzata Mastalerz
ul. Piotrkowska 9
90-406 Łódź
7. Biuro Turystyczne „Sowa” Marek Misztal
ul. M. Konopnickiej 18
95-100 Zgierz
8. Agencja Turystyczno-Usługowa GOLD TOUR Sp. z o.o.
ul. Jana Pawła II 13
25-025 Kielce
9. Agencja Turystyczna WILEJKA w Łodzi Wojciech M. Leszek
ul. Piotrkowska 20
90-406 Łódź
10. „HARCTUR” Sp. z o.o. w Łodzi
ul. Piotrkowska 99
90-425 Łódź
11. Biuro Podróży „RAINBOW TOURS”
ul. Piotrkowska 270
90-434 Łódź



Delegatura w Poznaniu – województwo wielkopolskie

1. AIR TOURS POLAND POZNAŃ sp. z o.o.
ul. Ogrodowa 17
Poznań
2. ALMATUR Poznań sp. z o.o.
ul. Ogrodowa 9/43
Poznań
3. Biuro Podróży Matimpex Travel Śmigielski Janusz
ul. św. Marcina 23
Poznań
4. Biuro Podróży i Usług Turystycznych RAJDTOUR Janina Foryńska
ul. Kolejowa 11
Konin
5. Biuro Turystyczne AZTEK
ul. Wojska Polskiego 64/36
Kalisz
6. Biuro Turystyczne Maria Andrzejewska
ul. Błaszaka 2
Konin
7. Biuro Turystyki Aktywnej ACTIVE Marek Nowacki
ul. Zdzisławy 11a
Poznań
8. Biuro Turystyki Kwalifikowanej Traper s.c. Kazimierz Gmerek, Monika Gmerek
ul. Spółdzielców 32
Konin
9. Biuro Usług Turystycznych Simon sp. z o.o.
os. Kosmonautów10
Poznań
10. Centrum Turystyki VASCO s.c. Maciej Fiołka, Natasza Przybylska
ul. Wyspiańskiego 4c/6
Piła



11. Energetyka Poznańska Zakład Obsługi Socjalnej ENERGO TOUR sp. z o.o.
ul. Głogowska 55/57
Poznań
12. LOGOS TRAVEL Poznań Marek Śliwka spółka jawna
ul. Mickiewicza 28
Poznań
13. Meri San Maria Lubińska
ul. Fredry 7
Poznań
14. Transfer Hanna Śmigaj, Paweł Śmigaj
ul. Wietrzykowskich 64
Poznań
15. Ecco Holiday sp. z o.o.
ul. Wielka 18
Poznań

Delegatura w Warszawie – województwo mazowieckie

1. Best Harctur Sp. z o.o.
ul. Niemcewicza 17
00-973 Warszawa
2. Biuro Podróży Kopernik
ul. Wiatraczna 4
04-366 Warszawa
3. Biuro Turystyki Krajowej i Zagranicznej Penelopa
ul. Moniuszki 10 lok. 10
00-009 Warszawa
4. Happy Holiday Travel Sp. z o.o.
ul. Czackiego 3/5
00-043 Warszawa
5. Marco Polo Travel Sp. z o.o.
ul. Mokotowska 49
00-542 Warszawa



-
6. Selectors & Telemac
ul. Emilii Plater 36
00-113 Warszawa
 7. Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.
ul. Księcia Trojdena 4
02-109 Warszawa
 8. Wezyr Holiday Service Sp. z o.o.
ul. Tamka 38
00-355 Warszawa
 9. Biuro Turystyczne New Poland Sp. z o.o.
ul. Broniewskiego 7
01-780 Warszawa
 10. B.P. Exim Tours Sp. z o.o.
ul. Piękna 45
00-672 Warszawa

Delegatura we Wrocławiu – województwa dolnośląskie i lubuskie

1. Biuro Podróży WRATISLAVIA TRAVEL
ul. Orkana 40
51-153 Wrocław
2. „REMEDIUM” Biuro Turystyki i Usług s.c.
ul. Kazimierza Wielkiego 45
50-077 Wrocław
3. Przedsiębiorstwo Turystyczno-Handlowo-Usługowe
„HAWAI” Halina Kotowska-Goljasz
ul. Balonowa 7/10,
54-129 Wrocław
4. Biuro Turystyki Joanna
ul. Piłsudskiego 74/45a
50-020 Wrocław
5. Biuro Podróży EURO-BUS
ul. Św. Antoniego 28
50-073 Wrocław



6. Dro-Tour Przedsiębiorstwo Turystyczne
Ryszard Drobnik
ul. Sikorskiego 118/2
66-400 Gorzów Wielkopolski
7. Biuro Turystyczno-Handlowe „ELF” s.c.
ul. Gwiazdna 8
59-220 Legnica
8. COLIBER Biuro Podróży
ul. Św. Mikołaja 40
50-128 Wrocław
9. Biuro Podróży EUROTROPS s.c. J. Kokulewska & M. Stawiarski
ul. Plac Powstańców Wielkopolskich 10
65-001 Zielona Góra
10. Agencja Turystyczno-Usługowa „Skowronek”
ul. Pod Filarami 1
65-067 Zielona Góra
11. Biuro Podróży Amigos B.B.
Plac Ratuszowy 56
58-500 Jelenia Góra
12. Biuro Usługowo-Turystyczne VOYAGER s.c.
Elżbieta Duda & Krystyna Kita
ul. Parkowa 1
59-220 Legnica
13. Biuro Podróży Bis Travel s.c.
ul. Okrzei 1
57-500 Bystrzyca Kłodzka



**ZAŁĄCZNIK II: ORGANIZATORZY,
U KTÓRYCH NIE STWIERDZONO
NIEDOZWOLONYCH KLAUZUL**

1. Air Tours Poland Poznań Sp. z o.o.
ul. Ogrodowa 17
61-821 Poznań
2. Biuro Turystyki JOANNA
Joanna Lewicka-Leksińska
ul. Piłsudskiego 74, pok. 45a
50-020 Wrocław
3. Biuro Podróży EURO-BUS
Barbara Dąbrowska
ul. Św. Antoniego 28
Wrocław
4. Biuro Turystyki i Usług s.c. „REMEDIUM”
B. Zabiegli, H. Dźwigońska, A. Goch
ul. Kazimierza Wielkiego 45
Wrocław
5. Glob Tour Usługi Turystyczne
Al. Wojska Polskiego 22
18-300 Zambrów



**ZAŁĄCZNIK III: ZESTAWIENIE ZBADANYCH PODMIOTÓW
W ZAKRESIE UMÓW UBEZPIECZENIOWYCH
ZAWIERANYCH W RAMACH PAKIETU UMÓW
O IMPREZĘ TURYSTYCZNĄ
ORAZ UMÓW W ZAKRESIE
TURYSTYCZNEGO UBEZPIECZENIA INDYWIDUALNEGO**

**Zestawienie podmiotów zbadanych
w zakresie umów ubezpieczeniowych (NNW)
zawieranych obligatoryjnie przez organizatora na rzecz klienta**

1. Powszechny Zakład Ubezpieczeń S.A.
Al. Jana Pawła II 24
00-133 Warszawa
2. TU Allianz Polska S.A.

ul. Chocimska 17

00-791 Warszawa
3. TUW TUZ .
ul. Wiśłana 6
00-317 Warszawa
4. STU Ergo Hestia S.A.
ul. Hestii 1
81-731 Sopot
5. Towarzystwo Ubezpieczeń Compensa S.A.
Al. Jerozolimskie 162
02-342 Warszawa
6. Tryg Polska TU S.A.
Plac Jagielloński 15
26-600 Radom



-
7. TUiR Warta S.A.
Ul. Chmielna 85/87
00-805 Warszawa
 8. Uniqa TU S.A.
ul. Gdańska 132
90-520 Łódź
 9. Cigna STU S.A.
00-668 Warszawa,
ul. Nowakowskiego 22
 10. Signal Iduna Polska TU S.A.
ul. Jasna 14/16a
00-041 Warszawa
 11. HDI Samopomoc
TU S.A.,
ul. Płocka 11/13,
01-231 Warszawa
 12. Korporacja Finansowa FILAR S.A.,
ul. Żubrów 3,
71-617 Szczecin

**Zestawienie podmiotów zbadanych
w zakresie umów ubezpieczenia turystycznego
zawieranych przez klientów indywidualnych**

1. TU Allianz Polska S.A.
ul. Chocimska 17
00-791 Warszawa
2. Powszechny Zakład Ubezpieczeń S.A.
Al. Jana Pawła II 24
00-133 Warszawa
3. Commercial Union TUO S.A.
ul. Prosta 70
00-838 Warszawa



4. STU Ergo Hestia S.A.
ul. Hestii 1
81-731 Sopot
5. Tryg Polska TU S.A.
Plac Jagielloński 15
26-600 Radom
6. TUiR Warta S.A.
Ul. Chmielna 85/87
00-805 Warszawa
7. Uniqa TU S.A.
ul. Gdańska 132
90-520 Łódź