

Impreza turystyczna (wycieczka) odwołana! Odstąpienie?

Czym jest impreza turystyczna?

Jest to połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji (mogą to być przewóz pasażerów, zakwaterowanie, wynajem pojazdu lub inna usługa na rzecz podróży).

Czy organizator może odwołać imprezę turystyczną?

Jeżeli organizator imprezy turystycznej nie może zrealizować umowy o udział w imprezie z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, może ją rozwiązać i zwrócić podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu tejże imprezy. Podróżnemu wówczas nie przysługuje dodatkowe odszkodowanie lub zadośćuczynienie. Koniecznym warunkiem jest, by organizator powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Organizator musi zwrócić konsumentowi wpłacone pieniądze w ciągu 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej. Kluczowa w tym temacie jest regulacja zawarta w art. 47 ust. 5 pkt. 2 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Jednakże co istotne, przepisy uchwalone w związku z epidemią każą uznać, że do rozwiązania umowy o imprezę turystyczną dochodzi dopiero 180 dni po tym, jak organizator turystyki powiadomił konsumenta o rozwiązaniu umowy. W sytuacji kiedy biuro podróży odwołuje wycieczkę, jego obowiązkiem jest zwrot pieniędzy podróżnemu lub też, za jego zgodą, zaproponowanie innej wycieczki czy ewentualnie voucher umożliwiający zakup podróży w przyszłości. Kiedy podróżny zdecyduje się na zwrot pieniędzy musi liczyć się z dłuższym oczekiwaniem, z racji wspomnianych wyżej przepisów uchwalonych w związku z epidemią.

Czy mogę zrezygnować z wycieczki ze względu na epidemię?

Zgodnie z art. 47 ust. 4 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, konsument może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej z powodu wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w miejscu imprezy lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Jednocześnie zwrot „nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności” interpretować należy jako „sytuację pozostającą poza kontrolą strony powołującej się na taką sytuację, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania”. Nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności mogą przykładowo obejmować „działania wojenne, inne poważne problemy związane z bezpieczeństwem, takie jak terroryzm, znaczące zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, takie jak wybuch epidemii poważnej choroby w docelowym miejscu podróży lub katastrofy naturalne, takie jak powódzie lub trzęsienia ziemi, lub warunki pogodowe uniemożliwiające bezpieczną podróż do miejsca docelowego uzgodnionego w umowie o udział w imprezie turystycznej”, powyższe zostało nadmienione w motywie 31 preambuły dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2015/2302 z 25.11.2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych (Dz.Urz.UE.L Nr 326, str. 1). Chcąc ocenić nieunikniony i nadzwyczajny charakter zaistniałych okoliczności pod uwagę należy brać kryteria obiektywne. Warto podkreślić, że Komisja

Europejska wprost wskazała, iż może mieć to odniesienie do epidemii. W takiej sytuacji konsument nie jest obciążany kosztami odstąpienia od umowy. Jednak nie należy mu się żadne odszkodowanie lub zadośćuczynienie od organizatora, podróżny może żądać wyłącznie wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej. Organizator musi zwrócić konsumentowi wpłacone pieniądze w ciągu 14 dni od dnia, w którym oświadczenie o odstąpieniu zostało skutecznie złożone. Koniecznym jest mieć na uwadze, iż przepisy uchwalone w związku z epidemią kają uznać, że do skutecznego złożenia oświadczenia dochodzi dopiero 180 dni po tym, jak podróżny powiadomił biuro o odstąpieniu (art. 15k ustawy o COVID-19).

Zwrot środków wpłaconych przez podróżnych został zatem przesunięty w czasie, z czym wiąże się wspomniane rozpoczęcie biegu 14-dniowego terminu dopiero po upływie 180 dni od dnia doręczenia informacji o odstąpieniu od umowy bądź jej rozwiązaniu. Co zrobić, jeżeli organizator imprezy turystycznej nie wyraża chęci do zwrotu dokonanych opłat? Klient może dochodzić swoich praw na drodze sądowej, którego zasadność będzie oczywiście bezsporna, lecz wiązać się to będzie z zapewne dłuższym oczekiwaniem z uwagi na czas rozpoznania sprawy przez sąd.

Autor: Julita Pluta

