

Turystyka zarażona koronawirusem. Kto zapłaci za odwołane z powodu wirusa wyjazdy? Komentarz dr. Piotra Kociszewskiego.

Odwołane loty, strach i zamknięte strefy.

Aktualna sytuacja globalna związana z rozprzestrzenianiem się występowania zachorowań na COVID-19 (zapalenie płuc spowodowane nowym koronawirusem SARS-CoV-2) wywołuje bardzo duży niepokój w wielu dziedzinach życia społeczno-ekonomicznego. Informacje, które docierają za pośrednictwem mediów, w tym społecznościowych mają także wpływ na nastroje związane z podróżowaniem, a przez to konkretne zachowania konsumentów. Mówiąc dosłownie – zawieszeniu w wielu przypadkach ulegają plany wyjazdowe Polaków, a branża turystyczna stoi przez ryzykiem poważnych problemów i wielu niejasności. W praktyce wiąże się to z m.in. wstrzymaniem lotów przez linie lotnicze czy odwołaniem wycieczek. Pojawiające się najczęściej pytanie ze strony konsumentów dotyczy ewentualnej rezygnacji i odzyskania wpłaconych zaliczek lub wręcz całych kwot.

Kiedy możemy odstąpić od umowy z biurem podróży?

W tej sytuacji, w przypadku klientów, którzy wykupili pakiety turystyczne biur podróży swoje zastosowanie mogą znaleźć zapisy Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. 2017 poz. 2361).

W artykule 47 ust. 4 przywołanej ustawy zapisano bowiem, że „Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.”

Podróże do Chin i północnych Włoch.

Tak stanowi prawo, natomiast idąc krok dalej – sporą dyskusję wywołuje interpretacja zacytowanych powyżej zapisów. Nie ma bowiem wątpliwości, że zapisy te dotyczą niewątpliwie Chin i rejonu Wuhan, gdzie rozpoczęła się globalna ekspansja koronawirusa czy północnych Włoch – regionu Lombardii, gdzie również przez władze formalnie zostały odizolowane niektóre rejony. Znajduje to również swoje potwierdzenie w działaniach poszczególnych podmiotów – m.in. w odwołaniu połączeń przez PLL LOT do Pekinu i możliwości odzyskania pieniędzy za bilety lub ich przebukowania przez klientów czy anulacji wycieczek biur podróży, analogicznie – z możliwością pełnego zwrotu dla konsumentów.

Wyjazdy w regiony z pojedynczymi przypadkami zachorowań.

W przypadku jednak wielu innych miejsc regionów, z których poprzez media płyną komunikaty o występowaniu pojedynczych przypadków zarażenia koronowirusem, sytuacja dotycząca prawa do rezygnacji i wyjazdu i automatycznego odzyskania całej wpłaconej kwoty pozostaje bardziej złożona.

Warto bowiem zauważyć, że nie ma oficjalnego stanowiska np. rządu RP poprzez wytyczne MSZ lub władz danych krajów o formalnym zakazie wjazdu do miejsc, gdzie wystąpiły przypadki zachorowania koronowirusem. Do chwili obecnej nie pojawiły się bowiem formalne ogłoszenia o epidemii lub nie zostały w praktyce zamknięte granice. Ponadto od organów sanitarno-epidemiologicznych (w przypadku Polski Głównego Inspektora Sanitarnego) płyną komunikaty dla podróżujących (aktualizowane codziennie, na podstawie danych EDCC oraz WHO), mające jednak charakter ewidentnie doradczy, a nie wartość decyzji formalnej. Użyte w nich sformułowanie brzmi „GIS nie zaleca podróżowania...”. Ponadto w przypadku niektórych destynacji – dotyczy on nie jednoznacznie całego kraju, lecz szczególności wybranych regionów – tak jak ma to miejsce w przypadku Włoch, gdzie rekomendowane jest powstrzymanie się od podróży do przede wszystkim regionów północnych.

Co na to biura podróży?

Jak zatem może zostać rozwiązana sytuacja pojawiających się w ostatnich dniach zapytań klientów o możliwości rezygnacji z wycieczek do wielu innych miejsc? Jak zaznaczono powyżej – jest ona złożona i wręcz w pewnym momencie może stać się dosłownie „walką na argumenty”. Z perspektywy organizatora turystyki może pojawić się stanowisko, iż nie zachodzą wystarczające przesłanki do automatycznego anulowania całej wycieczki. Sytuacja klienta jest zatem określona przez tzw. „ogólne warunki uczestnictwa” każdego organizatora, stanowiące integralną część umowy z biurem podróży. Klient ma zawsze prawo do anulacji/rezygnacji z imprezy turystycznej, tylko pojawia się pytanie – jakie ma to konsekwencje w praktyce? W ramach poszczególnych zapisów organizatorzy turystyki wskazują konkretne graniczne terminy rezygnacji i wynikające z tego konsekwencje finansowe, na ogół wyrażone za pomocą procentowych potrąceń. Czy biura podróży uznają racje klientów i np. przychylą się do pozytywnej odpowiedzi poprzez zwrot całościowy kosztów lub zmianę terminu wyjazdu? To pytanie na tę chwilę wydaje się mocno subiektywne, bowiem zapewne każda sytuacja będzie rozpatrywana oddzielnie, biorąc pod uwagę konkretne warunki brzegowe itd.

Jeszcze inaczej wygląda sytuacja, gdy Klient ma wykupione ubezpieczenie od kosztów rezygnacji w formie konkretnej polisy. W tym przypadku za każdym razem należy weryfikować także zapisy „ogólnych warunków uczestnictwa” pod kątem zawarcia właśnie epidemii/sytuacji kryzysowych wśród wystarczających powodów do uznania roszczenia.

Dwie dodatkowe uwagi warte wspomnienia o charakterze praktycznym:

- Przywołane powyżej zapisy ustawy mają charakter w miarę nowy, wynikają z implementacji do polskiego prawa zapisów dyrektywy unijnej. Oznacza to w praktyce, że nie ma jeszcze jednoznacznej interpretacji tych przepisów, poprzez m.in. wyroki sądów itd. Stąd powyższe komentarze o złożoności sytuacji itd.

- Biura podróży z punktu ich funkcjonowania nie mogą od razu/w jednej chwili zwracać klientom środków, bowiem... są tak naprawdę ich dysponentami, przekazując wpłaty klientów do poszczególnych dostawców usług, a więc linii lotniczych, obiektów noclegowych, atrakcji turystycznych, a samemu pracując na często kilkuprocentowych marżach. Dopóki zatem formalnie np. na skutek anulacji lotów przez linię lotniczą nie odzyskają tych środków może zostać zaburzona ich płynność finansowa, co może wywołać kolejną lawinę, w najgorszym wypadku upadku organizatorów turystyki.

Może w tym kontekście potrzebna jest dyskusja o nie tylko zabezpieczeniu interesu klientów, ale i właśnie organizatorów turystyki od takich sytuacji, na wzór np. pomocy państwowej dla ofiar klęsk żywiołowych itd.?

O autorze: Dr Piotr Kociszewski, prodziekan Wydziału Turystyki i Rekreacji w Szkole Głównej Turystyki i Hotelarstwa Vistula, jest ekspertem w zakresie turystyki i prawa turystycznego. Wykłada także na Uniwersytecie Warszawskim i jest właścicielem Biura Podróży PITUR.

Dodatkowych informacji udziela:

*Anna Jaglińska-Prawdzik
PR Manager
Uczelni Vistula
tel.: 506 195 376
e-mail: a.jaglinska@vistula.edu.pl*

Szkoła Główna Turystyki i Hotelarstwa Vistula tworzy, wraz z Akademią Finansów i Biznesu Vistula, filary dynamicznie rozwijającej się Grupy Uczelni Vistula. Wyróżniają nas kierunki praktyczne, które zapewnią naszym absolwentom sukces na rynku pracy w dynamicznie zmieniającym się otoczeniu gospodarczym w Polsce i Europie. Nasi wykładowcy są wybitnymi autorytetami i praktykami. Ścisłe współpracujemy z biznesem i organizacjami międzynarodowymi. Obecnie kształcimy ponad 6 tysięcy młodych ludzi ze 100 krajów.