PRACE NAUKOWE AKADEMII EKONOMICZNEJ WE WROCŁAWIU
Nr 1074 — 2005
Gospodarka turystyczna
Turystyka i gospodarka turystyczna w Polsce na tle procesów integracji w Europie
Euroregionalizacja. Konkurencyjność. Marketing

Maja Jedlińska
Akademia Ekonomiczna we Wrocławiu

PRZEJAWY NARUSZEŃ PRAW I INTERESÓW KLIENTÓW BIUR PODRÓŻY I GOŚCI HOTELOWYCH W POLSCE

Dynamiczny rozwój ruchu turystycznego, który nastąpił w ostatnich kilkudziesięciu latach, to wynik m.in. postępu w zakresie funkcjonowania biur podróży i hoteli. Ich działalność zaczęła podlegać regulacjom prawnym i standaryzacji, także w zakresie ochrony klienta. Polskie przedsiębiorstwa turystyczne muszą dostosować się do tych tendencji. Nasuwa się pytanie – jak przebiega ten proces i w jakich dziedzinach są jeszcze luki. Aby uzyskać na nie odpowiedź, należy przeanalizować odpowiednie akty prawne oraz skargi klientów biur podróży i gości hotelowych.

1. Wstęp

Polska długo przygotowywała się do wstąpienia do Unii Europejskiej. Po przeglądzie polskiego prawodawstwa i porównaniu naszych przepisów z przepisami obowiązującymi w Europie uchwalono takie zmiany norm prawnych, które odpowiadały standardom wypracowanym w krajach należących do Wspólnoty Europejskiej. Proces ten obejmował również przepisy związane z ochroną praw konsumenta oraz ruchem i gospodarką turystyczną. Uważa się, że z nałożonych na nas zobowiązań wywiązaliśmy się w sposób prawidłowy. Polskie prawo w zakresie turystyki spełniło normy unijne.

Nie ulega wątpliwości jednak, że sytuacja w zakresie ochrony praw klientów biur podróży czy gości hotelowych nie jest pozbawiona ryzyka.

Nieprawidłowości pojawiają się zarówno na etapie stymulowania potrzeb turystycznych, jak i na etapie identyfikacji sposobów ich zaspokajania, oceny alternatyw, zakupu usługi i jej konsumpcji. Nie zawsze pewne zjawiska można objąć przepisem prawnym. Trudno więc mówić o naruszaniu prawa. Pojawiają się jednak sytuacje na pograniczu etyki i rzetelności, dlatego w niniejszym opracowaniu badania uzupełniono o omówienie problemów interesów klientów, często wykraczających poza ramy prawne.

Badania nie sprowadzają się tylko do opisu popełnianych błędów, ale także do poszukiwania ich źródeł oraz sposobów na zaprzestanie pewnych niewłaściwych procedur.

2. Przepisy prawne i instytucje chroniące klientów biur podróży

Pierwszymi – istotnymi dla rozwoju turystyki międzynarodowej decyzjami były postanowienia Konwencji Brukselskiej, która obradowała od 13 do 22 kwietnia 1970 r. Konwencja była bowiem pionierską próbą ujednolicenia prawa dotyczącego umów zawieranych przez organizatora i pośrednika z klientem, obowiązującego w poszczególnych państwach. Postanowienia konwencji dotyczyły określenia pojęcia umowy o podróż, wyznaczały obowiązki organizatora turystyki oraz zdefiniowały jego odpowiedzialność. Konwencja regulowała także kwestie umowy o pośrednictwo w podróży, obowiązki oraz odpowiedzialność pośrednika. Wskazywała prawa klienta i stała się podstawą ochrony jego interesów wobec organizatorów i pośredników turystyki. Miała zastosowanie w państwach, które ratyfikowały jej postanowienia. W praktyce nie wywarła bezpośredniego wpływu na ustawodawstwa większości państw, które ją podpisały. Niewiele państw bowiem zdecydowało się na jej ratyfikację. Największy wpływ ustalenia konwencji wywarły na ustawodawstwa Włoch i dawnej Jugosławii. Polska nie ratyfikowała postanowień Konwencji Brukselskiej [5, s. 93], jednak jej znaczenie można określić jako inspirujące dla kierunków dalszych prac oraz wytyczania obszarów zainteresowań. Stanowiła ona również fundament dla regulacji europejskich w zakresie turystyki.

Spośród aktów prawnych wydawanych przez odpowiednie organy Unii Europejskiej w odniesieniu do turystyki i usług turystycznych najczęściej stosowane są dyrektywy i zalecenia. Mogą one przybierać formę:

- regulacji ogólnych, np.:

- Dyrektywa w sprawie reklamy wprowadzającej w błąd i reklamy porównawczej 84/450/EEC, zmieniona Dyrektywą 97/55/EEC z 6 października 1997 r.,
- Dyrektywa w sprawie umów zawieranych poza siedzibą firmy 85/577/EEC z 20 grudnia 1985 r.,
- Dyrektywa dotycząca sprzedaży na odległość 97/7/EEC z 20 maja 1997 r.,
- Dyrektywa o nakazach zaprzestania szkodliwych praktyk 98/27/EEC z 19 maja 1998 r.;

• regulacji sektorowych, m.in.:

- Dyrektywa o podróżach turystycznych za cenę zryczałtowaną (w sprawie imprez organizowanych w formie pakietów) 90/314/EEC z 13 czerwca 1990 r.,
- Dyrektywa o ochronie nabywców prawa do korzystania z nieruchomości na podstawie czasowego udziału (*timesharing*) 94/47/EEC z 16 października 1994 r.,
- Dyrektywa o procedurach uznawania kwalifikacji 99/42/EEC z 7 czerwca 1999 r.

Z punktu widzenia działalności na rynku turystycznym najważniejsze akty prawne zajmują dwie pierwsze dyrektywy z grupy regulacji sektorowych.

Obecnie w Polsce, zarówno Dyrektywa 90/314/EEC, jak i Dyrektywa 94/47/EEC zostały wprowadzone do prawa. Zalecenia pierwszej z nich zostały ujęte w Ustawie o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 r. Postanowienia drugiej z dyrektyw zawarto w Ustawie o ochronie nabywców prawa do korzystania z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego w oznaczonym czasie w każdym roku z dnia 13 lipca 2000 r.

Jedną z podstawowych zasad swobody obowiązującej na terenie Unii Europejskiej jest możliwość świadczenia usług przez przedsiębiorców, zarejestrowanych w każdym z państw członkowskich, na terenie każdego z pozostałych państw należących do Unii Europejskiej. Okazało się jednak, że barierą związaną ze świadczeniem usług w innych państwach mogą być zróżnicowane wymagania dotyczące kwalifikacji zawodowych osób świadczących takie usługi. W związku z tym w Unii Europejskiej przyjęto dyrektywy dotyczące uznawania przez wszystkie państwa członkowskie kwalifikacji i uprawnień do prowadzenia określonej działalności. Dla turystyki, a w szczególności dla hotelarstwa, pilotażu wycieczek, przewodnictwa turystycznego, pośrednictwa i organizacji wycieczek turystycznych podstawowe znaczenie ma pod tym względem Dyrektywa 99/42/EEC. W 2002 r. jej zapisy zostały wprowadzone do ustawodawstwa polskiego poprzez Ustawę o

zasadach uznawania nabytych w państwach członkowskich UE kwalifikacji do podejmowania lub wykonywania niektórych działalności. Ustawa ta weszła w życie w dniu uzyskania przez Polskę członkostwa w Unii Europejskiej [1, s. 18-19].

Szczegółowe relacje klient–przedsiębiorstwo turystyczne również są regulowane prawnie, m.in. w kodeksie cywilnym, w Ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego z 27 lipca 2002 r., w Ustawie o ochronie niektórych praw konsumenta oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z 2 marca 2000 r. – regulującej umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i umowy zawierane na odległość. Istotne znaczenie ma również uruchomienie rejestru klauzul niedozwolonych.

Konsument poszukujący pomocy lub informacji może się zwrócić do odpowiednich instytucji. Są to: w pionie rządowym – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Główny Inspektorat Inspekcji Handlowej, Główny Inspektorat Sanitarny, w pionie samorządowym – Miejscy/Powiatowi Rzecznicy Konsumentów, w pionie pozarządowym – Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Fundacja Test Jakość, Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie. Turyści mogą oczekiwać fachowej porady w Polskiej Izbie Turystyki, Ministerstwie Gospodarki – Departament Turystyki, Polskim Zrzeszeniu Hoteli, urzędach wojewódzkich.

3. Obszary zagrożeń praw i interesów konsumentów w praktyce działalności biur podróży

We współczesnym świecie każda działalność gospodarcza jest narażona na różnego rodzaju niebezpieczeństwa. Są one oczywiście zróżnicowane ze względu na rodzaj prowadzonej działalności. Również ich rola i znaczenie dla każdego rodzaju przedsiębiorstw nie utrzymują się na tym samym poziomie. Trudności, z jakimi borykają się firmy, mogą ulegać nawarstwieniu, gdyż jedno niebezpieczeństwo może wpływać na powstanie innego czynnika utrudniającego prowadzenie działalności.

Ogólnie zagrożenia można podzielić na [7, s. 59]:

1) wynikające z funkcjonowania rynku – mogą dotknąć każdego rodzaju działalności, np.:

- nieuczciwa konkurencja,
- procesy koncentracji, zmierzające ku praktykom monopolistycznym,
- nieprzejrzystość rynku;

2) pozostałe:
- niedostateczna informacja,
- działania marketingowe podejmowane przez biura podróży,
- niekorzystne dla konsumenta formularze zawierania umów,
- jakość świadczeń niezgodna z oczekiwaniem konsumentów,
- cena – jej pozorna atrakcyjność, praktyki podwyższania cen na krótko przed terminem wyjazdu,
- trudności z tytułu dochodzenia roszczeń przez konsumentów.

Rodzaje zagrożeń na poszczególnych etapach zaspokajania potrzeb turystycznych przedstawiono w tab. 1.

Tabela 1. Rodzaje zagrożeń na poszczególnych etapach realizacji potrzeb turystycznych

Etap zaspokajania potrzeb turystycznych	Przejawy naruszeń praw konsumenta
Rozpoznanie potrzeby	nierzetelna reklama
Poszukiwanie informacji	brak pełnej i obiektywnej informacji turystycznej i informacji rynkowej o możliwościach zaspokojenia potrzeby
Ocena istniejących na rynku możliwości zaspokojenia potrzeby	brak możliwości przetestowania; wywieranie wpływu na konsumenta jako ostateczny cel promocji
Decyzja zakupu	brak możliwości przetestowania; wywieranie wpływu na decyzje konsumenta – techniki sprzedaży
Zawieranie umowy	brak należytej ostrożności; niedostateczna znajomość prawa, narzucanie niekorzystnych warunków umowy
Konsumpcja	nieodpowiadająca oczekiwaniom jakość i sposób wykonania usługi
Ocena stopnia zaspokojenia potrzeb	sformalizowane, kosztowne i czasochłonne procedury dochodzenia roszczeń

Źródło: [7, s. 66].

W Polsce reklamacje wnoszone przez klientów biur podróży dotyczą najczęściej [6, s. 7]:
- niewłaściwego wywiązania się przez biuro podróży z zobowiązań wynikających z umowy,
- nieodpowiedniej pracy pilotów oraz rezydentów w miejscu docelowym (dotyczy to głównie krajów egzotycznych),
- usług noclegowych, w tym zmiany obiektów na inne, o gorszym standardzie, lub dysponujące słabszymi niż pierwotny obiekt warunkami umożliwiającymi wypoczynek (hałas, odległość od plaży itp.),

- niesprawnych lub zepsutych środków transportu (zażalenia dotyczą głównie autokarów i problemów z niesprawną klimatyzacją).

Skargi w większości nie dotyczą tylko jednej kwestii, lecz są kompilacją różnych elementów składających się na realizację całego programu wycieczki.

Konflikty w relacjach biuro podróży – niezadowolony klient rozpatrywane są najczęściej z udziałem dwóch stron. Jeśli jednak nie dochodzą one do porozumienia, szuka się innych instytucji, reagujących na skargi poszkodowanych turystów. Zajmują się tym m.in. urzędy wojewódzkie. Część z nich udostępniła informacje o liczbie i charakterze zgłaszanych protestów.

Największa liczba skarg wnoszona jest w województwie mazowieckim. W latach 2001-2003 liczba wniesionych skarg kształtowała się następująco[1]:

- rok 2001 – 300 skarg,
- rok 2002 – 319 skarg,
- rok 2003 – 238 skarg.

Przedmiotem skarg były przeważnie: zakwaterowania w obiekcie innym niż przewidywała umowa (dotyczyło to pobytu zarówno w innej miejscowości, jak i w obiekcie o innej nazwie lub innej kategorii); przesunięte w czasie odlot i wylot (różnice wynosiły nawet dobę w przód lub w tył), powodujące stres i zmęczenie, często dodatkowe koszty, dezorganizacje pobytu, stratę posiłków itp.; podróż niesprawnym autokarem; zmiany w programie imprez turystycznych; poziom usług i standard obiektów; nieodpowiednia opieka ze strony rezydenta lub jej brak; nieprawidłowo pobierane i rozliczane środki pieniężne przeznaczone na wstępy i inne opłaty pobierane przez pilotów wycieczek; brak zwrotu wpłat lub zaliczek na imprezy, które nie doszły do skutku z winy organizatora; wprowadzający klienta w błąd sposób redagowania oferty.

Dużą liczbę wnoszonych skarg odnotowano także w województwie śląskim. W ciągu trzech ostatnich lat do Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego wpływały kolejno[2]:

- 83 skargi – 2001 rok,
- 73 skargi – 2002 rok,
- 80 skarg – 2003 rok.

---

[1] Informacje uzyskane w Wydziale Rozwoju Regionalnego Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego.

[2] Dane otrzymane z Biura Prasowego Wojewody Śląskiego.

Skargi dotyczyły najczęściej nienależytego wykonania usług turystycznych (w tym przede wszystkim niezgodności jakości świadczeń otrzymanych z umówionymi) oraz nierzetelności agentów turystycznych w rozliczaniu się z organizatorami turystyki ze sprzedanych imprez, co wpłynęło na interesy klientów.

Jednym z województw, w którym w ostatnim okresie występuje stosunkowo niewiele skarg,jest zachodniopomorskie. W latach 2001-2003 do Zachodniopomorskiego Urzędu Wojewódzkiego wpłynęło łącznie tylko 15 skarg[3]. W 2001 r. wniesiono 3 skargi. Dotyczyły one imprez sprzedanych przez przedsiębiorców, którzy, co prawda, mieli zezwolenie wojewody zachodniopomorskiego, jednak umowy agencyjne podpisali z firmami mającymi siedziby w innych województwach. W 2002 r. nastąpił wzrost liczby skarg – łącznie wpłynęło ich 11. 10 spośród nich dotyczyło podmiotów mających zezwolenia. W 8 przypadkach skargi były zasadne. Dotyczyły przede wszystkim niewłaściwego rozpatrywania reklamacji (lekceważenia terminów lub braku odpowiedzi ze strony organizatora). Dwa przypadki wynikały z niewłaściwego wywiązywania się organizatorów z tytułu rozliczania zakupionych imprez lub przedpłat. Jedna skarga dotyczyła przedsiębiorcy prowadzącego działalność agencyjną, który – jak ustalono w toku prowadzonej kontroli – prowadził działalność w zakresie wymagającym uzyskania zezwolenia. W roku 2003 r. wpłynęła tylko jedna skarga, która dotyczyła imprezy kolonijnej, a ściślej jej programu.

Wśród 5 skarg z lat 2002-2003, które skierowano do Podlaskiego Urzędu Wojewódzkiego, 4 dotyczyły działalności organizatorów turystyki, a 1 – agenta turystycznego[4]. Skarżono się m.in. na: jakość usługi świadczonej przez pilota podczas imprezy turystycznej; brak odpowiedzi organizatora turystyki na wysłaną przez klienta reklamację (złożoną w związku z niezgodną z ramowym programem imprezy realizacją wycieczki, niewygodami podczas transportu, dyskomfortem psychicznym wywołanym jakością usług świadczonych przez pilota); zakwaterowanie w hotelu o standardzie niższym niż określony w ofercie; trudności w znalezieniu bazy noclegowej oraz związanym z tym opóźnieniem kolacji i zakwaterowania; brak realizacji niektórych punktów programu przedstawionych w ofercie; niewłaściwe i spóźnione poinformowanie rodziców o wypadku autokaru, którym jechały dzieci; nieokazanie przez agenta turystycznego, na żądanie klienta, kopii

[3] Informacje z Oddziału Turystyki w Wydziale Rozwoju Regionalnego Zachodniopomorskiego Urzędu Wojewódzkiego.

[4] Informacje z Wydziału Rozwoju Regionalnego Podlaskiego Urzędu Wojewódzkiego.

aktualnej polisy ubezpieczeniowej organizatora turystyki, przez co klient został narażony na straty finansowe.

4. Przejawy naruszeń praw gości hotelowych

Wprawdzie przepisy i literatura prawnicza najwięcej miejsca poświęcają ochronie bezpieczeństwa fizycznego i mienia gościa hotelowego, ale – jak pokazują badania – nie są to najczęstsze przyczyny konfliktu w relacjach gość–hotel. Analizując tę problematykę, przeprowadzono wywiady z pracownikami odpowiedzialnymi za kontakty z klientami w pięciu hotelach Dolnego Śląska. Były to hotele: Dorint i Art we Wrocławiu, Fenix i Fan w Jeleniej Górze oraz Las w Piechowicach koło Szklarskiej Poręby. Pytano o przyczyny skarg, ich liczbę i zasadność oraz o sposób reakcji na nie. We wszystkich hotelach potwierdzono, iż roszczenia klientów można podzielić na trzy grupy:

- skargi dotyczące spraw technicznych (uszkodzona klimatyzacja, brak prądu, wody, przepalone żarówki, za miękkie poduszki lub zbyt szorstkie ręczniki),
- skargi dotyczące serwisu prania i sprzątania (głównie były to pretensje dotyczące stanu odzieży po nieprawidłowo przeprowadzonym praniu),
- skargi dotyczące wystawiania faktur (nieuzasadnione – zdaniem gości – opłaty za minibar, płatną TV lub rozmowy telefoniczne).

Skargi na zachowanie pracowników recepcji czy restauracji hotelowej lub poważniejsze usterki na terenie obiektu (zawalenie się sufitu w jednym z pokoi hotelu Dorint) można zaliczyć do sporadycznych. Do tzw. trudnych skarg (gdyż poza ewentualnym opustem niełatwo na nie reagować) należą zastrzeżenia gości hotelowych dotyczące hałasu w obiekcie, w którym równolegle odbywa się huczne wesele lub inna towarzyska impreza.

W hotelach podkreślano, iż większość skarg była całkowicie zasadna i pracownicy recepcji lub kierownictwo obiektów starali się na nie jak najszybciej zareagować. Skarg nieuzasadnionych było niewiele i dotyczyły one opłat za minibary i rozmowy telefoniczne.

Można postawić pytanie: jakie zjawiska wpłynęły na postęp w zakresie ochrony gości hotelowych w Polsce – kraju gdzie jeszcze nie tak dawno, aby otrzymać miejsce w hotelu, trzeba było dodatkowo zapłacić recepcjoniście, wiele pokoi nie miało własnych węzłów sanitarnych, rachunki wystawiane w restauracji były zawyżane, a przed hotelem można było spotkać cinkciarzy i prostytutki. Główne powody zmian to transformacja ustrojowa

w Polsce z wszelkimi jej konsekwencjami, wzrost konkurencyjności, wejście na polski rynek międzynarodowych systemów hotelowych oraz wprowadzanie przepisów, które wymuszają proces „cywilizowania" polskiego hotelarstwa.

Podejmując próbę oceny dostosowania praw gości hotelowych do standardów unijnych, w pierwszej kolejności należałoby zidentyfikować główne źródła prawa wspólnotowego. Prawo to tworzą trzy podstawowe kategorie, do których zaliczamy:

- umowy międzynarodowe (pierwotne prawo Unii),
- akty prawne wydawane przez organy Wspólnot Europejskich (wtórne prawo Unii),
- ogólne zasady prawne systemu prawnego Unii (tzw. niepisane prawo Unii) [2, s. 39].

Nawiązując do pierwszej grupy, należy podkreślić niezmiernie ważne miejsce, jakie z punktu widzenia ochrony praw gości hotelowych zajmuje sporządzona 17 grudnia 1962 r. w Paryżu Konwencja o odpowiedzialności osób utrzymujących hotele za rzeczy wniesione przez gości hotelowych. Prezydent RP 18 marca 1997 r. ratyfikował niniejszą konwencję za zgodą Sejmu, wyrażoną w ustawie z 10 października 1996 r. Na mocy art. 91 ust. 2 Konstytucji RP przedmiotowy dokument ma pierwszeństwo przed każdą ustawą, której nie da się z nim pogodzić.

W drugiej grupie niezwykle cenne z punktu widzenia poprawy standardów w turystyce są następujące dyrektywy:

- wspomniana już Dyrektywa 94/47/EEC z 16 października 1994 r. o ochronie nabywców prawa do korzystania z nieruchomości na podstawie czasowego udziału,
- Dyrektywa 93/13/EEC z 5 kwietnia 1993 r. o niedozwolonych klauzulach w umowach konsumenckich,
- Dyrektywa 93/43/EEC w sprawie higieny środków spożywczych, nakładająca obowiązek wprowadzania systemu HACCP we wszystkich firmach zajmujących się produkcją, dystrybucją, magazynowaniem transportowaniem i dostarczaniem klientom żywności. Ponadto zawiera ona najbardziej podstawowe i ogólne zasady GMP (dobrej praktyki w produkcji żywności) oraz GHP (dobrej praktyki higienicznej),
- Zalecenie rady 86/665/EEC z 22 grudnia 1986 r. w sprawie ujednolicenia systemu informacji hotelowej,
- Zalecenie rady z 22 grudnia 1986 r. o formach zabezpieczenia przeciwpożarowego w hotelach.

Wprowadzanie zapisów tych dyrektyw i zaleceń do polskiego prawa to z całą pewnością cenne osiągnięcie polskiego ustawodawstwa. Należy jednak być świadomym, że nie wszystkie regulacje prawne dotyczące działalności hotelarskiej zostały uchwalone. Brak bowiem jakichkolwiek przepisów prawnych regulujących tak powszechnie i szeroko stosowaną (co potwierdziły badania w 5 hotelach) praktykę overbookingu[5]. Klienta który pada jego ofiarą nie chroni nic i nikt.

Polskie hotele nie są jeszcze prawidłowo dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych. Interpretację tej problematyki ograniczono do urządzeń dla osób o niepełnosprawności ruchowej, pomijając innych potencjalnych gości z problemami wzroku, słuchu, uczulonymi na niektóre związki chemiczne itp.

5. Zakończenie

Materiały instytucji zajmujących się ochroną klientów, liczne artykuły prasowe oraz badania własne wskazują na korzystniejszą pozycję gościa hotelowego w porównaniu do klienta biura podróży. Oczywiście, formułując taki wniosek, nie wolno pominąć różnic między tymi dwoma rodzajami działalności. Zależność biura podróży od wielu podwykonawców usług i złożoność tego produktu turystycznego w zasadniczy sposób utrudnia przyjęcie takich standardów bezpieczeństwa, jakie można osiągać w hotelach.

Nie zmienia to jednak faktu, iż w Polsce zbyt wiele biur podróży nie szanuje klienta, źle lub wcale nie reaguje na jego skargi, przeciąga procedury, aby zniechęcić klienta do dochodzenia swoich roszczeń, co niekorzystnie wpływa na drożność polskiego wymiaru sprawiedliwości. Negatywnym przykładem może być warszawskie biuro Eurotour AT, które ogłaszając upadłość, nie zatroszczyło się o swoich klientów już przebywających za granicą. Pomocy udzielił im dopiero ubezpieczyciel biura – towarzystwo ELVIA Allianz.

Być może rozwiązaniem problemu jest system po raz pierwszy przyjęty w Niemczech. Był to pierwszy kraj, który umieścił *Reiserecht* (prawo podróży) w kodeksie cywilnym. A jak pisze niemiecki magazyn „Die Zeit": „...trudno sobie wyobrazić, co się dzieje w wydziałach prawnych niemieckich biur podróży..." Eksperci takich gigantów, jak TUI czy Neckermann a często później także sędziowie, muszą rozpatrywać dziesiątki skarg nie-

[5] *Overbooking* – przebukowanie, rezerwacja przekraczająca rzeczywistą liczę miejsc w hotelu lub innym obiekcie hotelarskim.

mieckich bardzo wymagających turystów, dodatkowo wspomaganych przez instruktażowe artykuły w prasie popularnej oraz magazyn prawniczy „Reiserecht Aktuell", który systematycznie publikuje precedensowe wyroki sądów, określające m.in. minimalne dopuszczalne wymiary pokoju hotelowego czy odstępy między siedzeniami w autokarze [4, s. 33-34].

Jak podkreśla J. Gospodarek, nowelizacja polskiego prawa w zakresie turystyki i hotelarstwa zmierza w dwóch przeciwnych kierunkach [3, s. 2]. Z jednej strony za pozytyw można uznać nowelizację ustawy o usługach turystycznych, która zamiast fakultatywności zakłada obligatoryjność cofania przez wojewodę zezwoleń organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego. Z drugiej zaś strony uzasadniony niepokój budzi zamiar rezygnacji z wymagań prawnych co do kwalifikacji personelu obiektów hotelarskich. Ma to złagodzić wymagania kategoryzacyjne i ułatwić prowadzenie działalności hotelarskiej w warunkach dekoniunktury gospodarczej, ale może jednocześnie obniżyć jakość świadczenia usług hotelarskich.

Literatura

[1] *Co czeka przedsiębiorcę turystycznego po wejściu do UE.* „Rynek Turystyczny" 2003 nr 7.

[2] Gospodarek J., *Prawo turystyczne w zarysie*, Oficyna Wydawnicza „Branta" Bydgoszcz-Warszawa 2003.

[3] Gospodarek J., *Prawo turystyczne w zarysie*, Suplement, Wydawnictwo „Branta", Bydgoszcz-Warszawa 2004.

[4] Karolkiewicz M., *Kłopoty Helmuta na urlopie*, „Przegląd" 2004 nr 32.

[5] Raciborski J., *Usługi turystyczne. Przepisy i komentarz*, Wydawnictwo Prawnicze, Warszawa 1999.

[6] *Recepta na spory*, „Wiadomości Turystyczne", styczeń 2001.

[7] Zawistowska H., *Znaczenie ochrony prawnej konsumentów usług turystycznych dla rozwoju turystyki w Polsce*, Szkoła Główna Handlowa, Warszawa 1999.

THE SIGNS OF VIOLATING LAWS AND INTERESTS OF TRAVEL OFFICES' CLIENTS AND HOTEL GUESTS IN POLAND

Summary

Poland – as the member of the European Union – has to meet the requirements resulting from legislative regulations in force in many areas, also in tourism. The hereby study presents the European Union directives, referring to tourism movement, which have been reflected in Polish legislation. In order to verify their practical application, there has been conducted empirical research, in a few provinces (complaints by travel offices' clients) and in hotels. The occurring problems, which are outside the sphere of legislative regulations, have been touched upon. Directions for further modifications of Polish legislation have been presented and the suggestions for taking advantage of German experiences have been given, where tourist's rights have been included in the Civil Code.