

Pomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Gdańsku przedstawia ***informację z kontroli legalności i prawidłowości działania przedsiębiorców świadczących usługi turystyczne.***

W przedmiotowym zakresie przeprowadzono **4 kontrole**, w niżej wymienionych placówkach świadczących usługi turystyczne:

- 1) „**GRUPA TRAVEL**” Sp. z o.o. 81-301 Gdynia, ul. 10 Lutego – **organizator turystyki i agent**
- 2) Agencja Turystyczna „**VOY – TOUR**” Ewa Olszewska 83-000 Pruszcz Gdański, ul. Wita Stwosza 12 s lok 8, - **agent turystyczny**
- 3) Biuro Usług Turystycznych „**AUTOUR**” Adam Urbański 76-200 Słupsk, ul. Sienkiewicza 4/2 - **organizator turystyki i agent**
- 4) „**KASZUB TRAVEL**” Zdzisław Koliński 83-400 Kościerzyna, ul. Rynek 4 - **organizator turystyki.**

Nieprawidłowości stwierdzono w 2 placówkach.

W ramach agencji zawierano umowy głównie w imieniu organizatorów takich jak: RAINBOW TORS S.A, TUI POLAND Sp. z o.o., 7ISLANDS, ECCO HOLIDAYS, GRECOS HOLIDAY, ALFA STAR, SCAN HOLIDAY.

Organizacją imprez turystycznych zajmowały się 3 z kontrolowanych firm tj.:

- o „**KASZUB TRAVEL**” Zdzisław Koliński w Kościerzynie – wycieczki zagraniczne dla grup zorganizowanych: firm (np. wyjazdy integracyjne), urzędów i kościołów (pielgrzymki),
- o **Biuro Usług Turystycznych „AUTOUR”** w Słupsku - imprezy turystyczne krajowe i zagraniczne (wycieczki szkolne i zakładowe, kolonie, szkolenia i konferencje),
- o „**GRUPA TRAVEL**” Sp. z o.o. w Gdyni (ostatnia zorganizowana impreza miała miejsce w 2008 r.).

Ustalenia kontrolne.

I. Legalność prowadzonej działalności

a) Kontrolowane placówki prowadziły działalność na podstawie zaświadczeń o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, za wyjątkiem firmy „GRUPA TRAVEL” Sp. z o.o., która jako spółka z ograniczoną odpowiedzialnością zarejestrowała działalność w KRS.

Faktycznie prowadzona działalność nie odbiegała od zgłoszonej do właściwego organu.

b) Przedsiębiorcy wymienieni w punkcie 1, 3 i 4 posiadali zaświadczenia o wpisie do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych wydane przez Marszałka Województwa Pomorskiego a także dokumenty potwierdzające zawarcie umowy gwarancji ubezpieczeniowej, których dane były zgodne z danymi umieszczonymi w Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych prowadzonej przez Ministra Turystyki i Sportu.

c) Kontrolowani nie figurowali w wykazie przedsiębiorców, których wykreślono z rejestru lub przedsiębiorców, którzy wykonywali działalność bez wymaganego wpisu do rejestru.

W przypadku Agencji Turystycznej („VOY–TOUR”) oraz organizatorów turystyki, którzy prowadzili działalność również jako agenci turystyczni (GRUPA TRAVEL Sp. z o.o., B.U.T. „AUTOUR”) nie stwierdzono naruszenia art. 10b ustawy z dnia ustawy z 29.08.1997 r. o *usługach turystycznych* (tekst jednolity: Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.).

Nie stwierdzono przypadku:

- zawarcia umowy z klientem bez uprzedniego zawarcia umowy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej.
- używania lub powoływania się na posiadany wpis do rejestru w celach wprowadzenia w błąd klientów.
- działalności przedsiębiorców poza zakresem działalności określonym w posiadanych dokumentach (zaświadczenie o wpisie do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych, wydruki z Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników, umowy ubezpieczeniowe).

II. Prawidłowość wykonywania działalności.

1) Właściciele biur okazali zawarte umowy gwarancji ubezpieczeniowej, w zakresie pokrycia kosztów powrotu klienta do kraju, w wypadku gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych. Były to:

- gwarancje ubezpieczeniowe wykonania zobowiązań z tytułu świadczenia usług turystycznych Towarzystwa Ubezpieczeń S.A. „Signal Iduna Polska” z sumą gwarancyjną 30.000 euro (Grupa Travel Sp. z o.o., Kaszub Travel,), 6.000 euro (B.U.T. Autour)

Podane wyżej sumy gwarancyjne były zgodne z wymogami określonymi w rozporządzeniu MF z dnia 14.02.2005 r. w sprawie minimalnej wysokości sumy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej wymaganej w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych (Dz. U z 2005 r. Nr 32, poz. 279)

- 2) Kontrolowani organizatorzy imprez turystycznych przedłożyli kontrolującym dokumenty potwierdzające spełnianie wymogów określonych w art. 6 w cyt. ustawy o usługach turystycznych w zakresie wykształcenia i wieloletniego doświadczenia zawodowego.
- 3) Kontrolowani organizatorzy turystyki działający jako agenci oraz agencja turystyczna wykonywali działalność zgodnie z art. 5 ust 2 ustawy o usługach turystycznych
 - wykonywali działalność tylko na rzecz organizatorów turystyki wpisanych do rejestru,
 - w umowach zawieranych z klientami wskazywali jednoznacznie właściwego organizatora turystyki, którego reprezentowali
 - działali na podstawie ważnej umowy agencyjnej
- 4) Nie stwierdzono naruszenia przez przedsiębiorców art. 10 a ustawy o usługach turystycznych
- 5) Nie ujawniono powierzenia przez kontrolowanych organizatorów imprez turystycznych wykonywania zadań pilota wycieczek osobom nieuprawnionym. Grupa Travel Sp. z o.O. nie zatrudniała pilotów. W biurze **Kaszub Travel** uprawnienia pilota wycieczek posiadały 2 osoby w tym właściciel. W firmie „Autour” uprawnienia pilota wycieczek posiadał właściciel.

W pozostałych biurach organizujących wycieczki, obowiązki pilotów powierzano w ramach współpracy osobom uprawnionym.

Wszyscy piloci posiadali identyfikatory wydane przez Marszałka Województwa Pomorskiego, jak też aktualne zaświadczenia lekarskie.

III. Prawdliwość i rzetelność informacji pisemnych przekazywanych konsumentom w materiałach reklamowych.

We wszystkich kontrolowanych placówkach proponując klientom, imprezy turystyczne udostępniano im informacje w formie pisemnej m.in. w formie katalogów, broszur, które określały:

- a) cenę imprezy lub usługi turystycznej,
- b) miejsce pobytu lub trasę imprezy,
- c) rodzaj, klasę, kategorię lub charakterystykę środka transportu,
- d) położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania,
- e) ilość i rodzaj posiłków,
- f) program zwiedzania i atrakcji turystycznych,
- g) podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy,
- h) informacje ogólne o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, informacje o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej,
- i) termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja usług jest uzależniona od liczby zgłoszeń,
- j) kwotę lub procentowy udział zaliczki w cenie imprezy turystycznej lub usługi turystycznej oraz termin zapłaty ceny.

IV. Prawdliwość i rzetelność informacji przekazywanych konsumentom przed zawarciem umowy.

Przed zawarciem umowy kontrolowani przedsiębiorcy przedkładali konsumentom w formie ogólnych warunków uczestnictwa lub innej pisemnej formie (np. druki udostępniane podczas spotkań organizacyjnych) informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, informacje o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej oraz informację o możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej oraz o zakresie ubezpieczenia. Ponadto jeszcze przed rozpoczęciem imprezy turystycznej podawano klientom:

- a) dane lokalnego przedstawiciela organizatora turystyki (lub innej instytucji), do którego klient może zwracać się w razie trudności (adres i telefonu);
- b) planowany czas przejazdu, miejsca i czas trwania postojów;
- c) szczegółowe informacje dotyczące połączeń komunikacyjnych
- d) informacje o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego.

V. Prawdliwość umów zawieranych z konsumentami.

Umowy o świadczenie usług turystycznych zawierane były w formie pisemnej. W 2 kontrolowanych biurach (Agencja Turystyczna „VOY – TOUR” i B.U.T.,„AUTOUR”)

umowy zawierane z klientem wraz z integralnymi dokumentami w formie pisemnej zawierały:

- a) organizatora turystyki i numer jego wpisu do właściwego rejestru, NIP, a także imię i nazwisko oraz pełnioną funkcję osoby, która w jego imieniu umowę podpisała;
- b) miejsce pobytu lub trasę wycieczki;
- c) czas trwania imprezy turystycznej;
- d) program imprezy turystycznej obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług, dotyczących środka transportu, obiektu hotelarskiego, posiłków, programu zwiedzania oraz terminów i miejsca wyjazdu i planowanego powrotu;
- e) cenę imprezy turystycznej, wraz z wyszczególnieniem wszelkich koniecznych należności, podatków i opłat, gdy nie były zawarte w cenie, oraz wyraźne sformułowanie okoliczności, które mogą spowodować podwyższenie ceny;
- f) sposób zapłaty;
- g) rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów oraz nazwę i adres ubezpieczyciela;
- h) termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń;
- i) termin zawiadomienia o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków;
- j) sposób zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki, z podaniem terminu zgłaszania takich reklamacji i obowiązki klienta w przypadku wadliwego wykonania umowy przez touroperatora;
- k) wymagania specjalne, o których klient powiadomił organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego i na które strony umowy wyraziły zgodę ;
- l) podstawy prawne umowy i jej konsekwencje.

Nieprawidłowości stwierdzono w 2 placówkach.

A) Grupa Travel Sp. z o.o.

W umowach o świadczenie usług turystycznych 2 touroperatorów **nie podano**:

- terminu zawiadomienia o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków - w umowie organizatora Rainbow Tours S.A.
- numeru identyfikacji podatkowej (NIP) organizatora turystyki - w umowie organizatora TUI Poland S.A./Scan Holiday/

B) Kaszub Travel - w umowach zawieranych z klientami **nie podano:**

- terminu zawiadomienia o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków
- sposobu zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki wraz z podaniem terminu zgłaszania reklamacji
- numeru wpisu do rejestru organizatora turystyki

- podstawy prawnej umowy i konsekwencji prawnych wynikających z umowy

W umowach zawieranych z klientami nie ujawniono przypadków wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności wynikającej z art. 11a ustawy o usługach turystycznych, z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.

Nie stwierdzano przypadku zawierania z konsumentami umów poza lokalem przedsiębiorstwa.

W związku z ujawnieniem wyżej opisanych nieprawidłowości poinformowano o ustaleniach kontroli marszałka województwa właściwego ze względu na siedzibę przedsiębiorcy tj. Marszałka Województwa Mazowieckiego, Łódzkiego oraz Pomorskiego.

VI. Prawdliwość uwidaczniania cen, naliczania i pobierania należności.

1) Nie stwierdzono naruszenia przepisów rozporządzenia Ministra Finansów z 10.6.2002 r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży (Dz. U. Nr 99, poz. 894 ze zm.).

W Agencji Turystycznej „VOY – TOUR” oraz w biurach kontrolowanych organizatorów turystyki działających również jako agenci turystyczni, dla klientów dostępne były katalogi oraz foldery wraz z aktualnymi cennikami za poszczególne imprezy turystyczne.

Ceny imprez turystycznych organizowanych na zamówienie przez KASZUB TRAVEL i B.U.T. AUTOUR były każdorazowo negocjowane i zależne od szczegółów imprezy turystycznej tj. destynacji, rodzaju i miejsca zakwaterowania, trasy wycieczki, terminu, liczby uczestników, środka transportu itd.

2) Nie stwierdzono naruszenia art. 17 ustawy o usługach turystycznych.

Umowy zawierane przez Biuro Kaszub Travel nie przewidywały możliwości podwyższenia ceny po podpisaniu umowy. Ponadto wzorzec umowy zawierał postanowienie o treści „Biuro zobowiązuje się do (...) poniesienia uzasadnionych dodatkowych kosztów związanych z wyjazdem, jak opłaty parkingowe, drogowe itp.”.

3) Sprawdzono prawidłowość naliczania i pobierania należności w odniesieniu do 13 umów na imprezy turystyczne o wartości 179.702,42 zł + 30.050,00 euro, **w których nie stwierdzono:**

- niezgodności cen naliczonych i pobranych z cenami ofertowymi (w przypadku imprez turystycznych organizowanych przez innych touroperatorów)
- niezgodności pobranych kwot z ustalonymi cenami (w przypadku imprezy turystycznej organizowanej na zamówienie przez kontrolowane biuro)

VII. Prawdliwość i terminowość załatwiania reklamacji konsumentów.

We wszystkich kontrolowanych biurach nie prowadzono rejestru reklamacji.

Według oświadczeń właścicieli kontrolowanych jednostek reklamacje nie zdarzały się lub zdarzały się bardzo sporadycznie. W GRUPIE TRAVEL zgłoszone reklamacje dotyczyły niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez touroperatorów, których kontrolowany był agentem turystycznym. Reklamacje klientów przekazywano niezwłocznie do rozpatrzenia odpowiednim organizatorom.

Wykorzystanie ustaleń:

1. W związku z ujawnieniem wyżej opisanych nieprawidłowości poinformowano o ustaleniach kontroli Marszałka Województwa Mazowieckiego, Łódzkiego oraz Pomorskiego.
2. Właściciel Biura Usług Turystycznych „KASZUB TRAVEL” Pan Zdzisław Koliński zobowiązał się do dnia 31. 07. 2010 r. przesłać poprawiony wzór umowy na usługi turystyczne.

Reasumując ustalenia, podobnie jak w 2008 roku nie wnoszono uwag do prawidłowości wykonywania działalności kontrolowanych biur świadczących usługi turystyczne oraz do rzetelności ofert składanych przez przedsiębiorców. Klienci otrzymywali szczegółowe informacje na temat proponowanych imprez a ceny naliczone i pobierane za imprezy turystyczne były zgodne.

Załączniki : tabela 1

MS