

Koronawirus a biura podróży

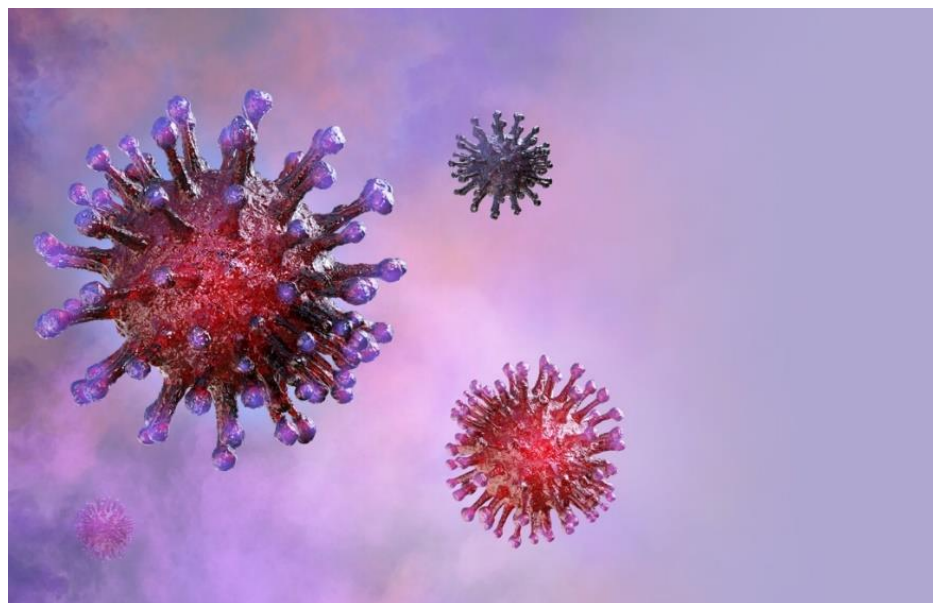


Brysiewicz & Wspólnicy

RADCOWIE PRAWNI

Wpływ koronawirusa na działalność biur podróży

Rozprzestrzeniający się w ostatnim czasie koronawirus COVID-19 ma znaczący wpływ na całą branżę turystyczną, zarówno w skali globalnej, jak i lokalnej. Wielu podróżnych weryfikuje swoje plany i rezygnuje z wykupionych już wycieczek, próbując uzyskać zwrot wpłaconych środków lub przełożyć wyjazd na inny termin. W związku z ogłoszeniem stanu zagrożenia epidemicznego biura podróży obecnie zmuszone są zawiesić wszystkie zaplanowane wyjazdy turystyczne. Pojawiają się jednak pytania o to, czy z uwagi na ten fakt firmy zobowiązane są do bezkosztowego odwołania wszystkich rezerwacji klientów oraz zwrotu zapłaconych przez niech środków. Do tej pory w polskiej branży turystycznej niespotykanym była sytuacja, w której biura podróży zmuszone były całkowicie zawiesić bądź znacząco ograniczyć swoją działalność do działalności o charakterze administracyjnym.



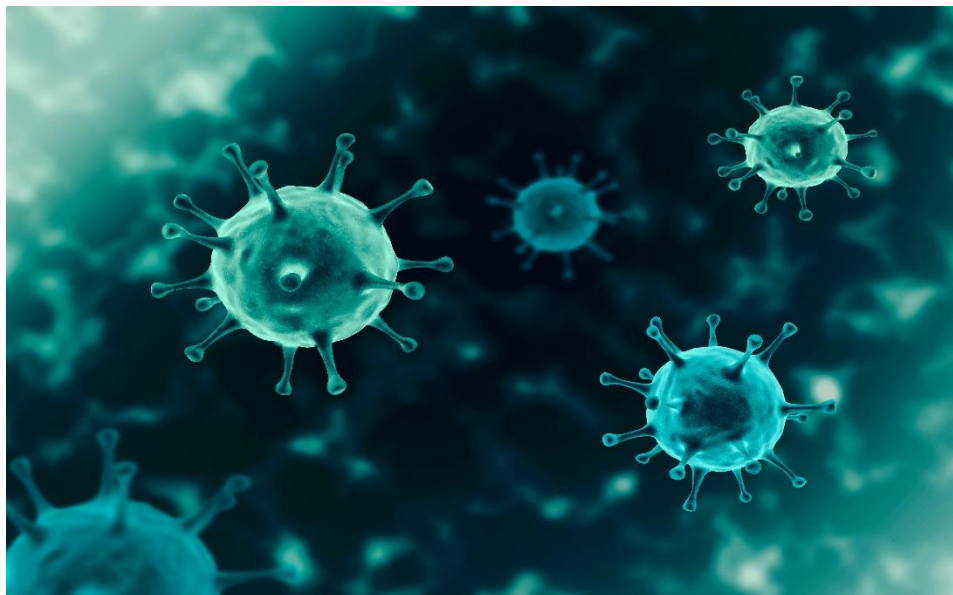
Regulacje prawne

Kwestie praw i obowiązków biur podróży regulują przepisy Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 2361) (dalej jako „Ustawa”). Artykuł 47 ust. 4 Ustawy stanowi, 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.

Przyjmuje się, że przez „nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności” należy rozumieć 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 obejmować, na przykład poważne problemy związane z bezpieczeństwem, takie jak terroryzm, **znaczące zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, takie jak wybuch epidemii poważnej choroby w docelowym miejscu podróży**, uniemożliwiające bezpieczną podróż do miejsca docelowego uzgodnionego w umowie o udział w imprezie turystycznej”.

W razie skorzystania z prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 47 ust. 4 Ustawy, podróżny jest uprawniony do pełnego zwrotu wszelkich wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, ale nie ma prawa do dodatkowej rekompensaty (tj. odszkodowania ani zadośćuczynienia za szkodę związaną z brakiem możliwości skorzystania z wykupionej imprezy turystycznej).



Zgodnie ze stanowiskiem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów rozprzestrzeniający się wirus SARS-CoV-2 stanowi nadzwyczajną okoliczność w rozumieniu powyższych przepisów, zatem wszelkie komunikaty na temat wystąpienia nagłych i nieprzewidzianych okoliczności w konkretnych regionach mogą być dla konsumentów okolicznością uzasadniającą domaganie się od biur podróży zwrotu poniesionych przez nich kosztów.

Do tej pory niektóre biura podróży odmawiały klientom zwrotu środków z uwagi na fakt, że nie zaszły przesłanki do odstąpienia od umowy, a w miejscu, do którego konsument planował lecieć, nie istnieje realne zagrożenie jego zdrowia. Z tego względu nie uznawano roszczeń podróży i odmawiano im zwrotu wpłaconych środków.

Jednakże, w wyniku ogłoszenia przez WHO pandemii koronawirusa oraz w wyniku wprowadzenia w na terenie Rzeczypospolitej Polskiej stanu zagrożenia epidemicznego na podstawie Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 13 marca 2020 r. w sprawie ogłoszenia na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu zagrożenia epidemicznego (dalej jako „Rozporządzenie”), czynności konsumentów w przedmiocie odstąpienia od umów zawartych z biurami podróży są skuteczne i jak najbardziej

uzasadnione, a firmy nie mają obecnie żadnych środków prawnych, aby zatrzymać środki wpłacone przez klientów.

Obecna sytuacja branży turystycznej i biur podróży

Poważnym utrudnieniem dla branży turystycznej jest wprowadzenie na mocy Rozporządzenia zakazu prowadzenia określonych rodzajów działalności, w tym m.in.: (1) polegającej na przygotowywaniu i podawaniu posiłków i napojów gościom siedzącym przy stołach lub gościom dokonującym własnego wyboru potraw z wystawionego menu, spożywanych na miejscu, (2) działalności związanej z organizacją, promocją lub zarządzaniem imprezami czy (3) działalności związanej z prowadzeniem obiektów noclegowych turystycznych i miejsc krótkotrwałego zakwaterowania, co – w świetle powiązań tych przedsiębiorców działających w branży turystycznej – może mieć katastrofalne skutki dla biur podróży.

Istotny problem stanowią również działania podmiotów z zakresu branży transportowej, w tym przewoźników lotniczych (rejsowych, jak i niskokosztowych), którzy masowo odwołują loty międzynarodowe (w chwili obecnej odwoływane są również loty wewnątrz krajowe). Na mocy Rozporządzenia wprowadzono również zakaz przemieszczania się pasażerów w transporcie kolejowym wykonywanym z przekroczeniem granicy Rzeczypospolitej Polskiej, a pasażerowie podróżujący transportem kołowym (w tym autokarami czy autobusami) przechodzą ścisłe kontrole przy przekroczeniu granic kraju.

Branża turystyczna to tzw. system naczyń połączonych, a zakaz świadczenia usług przez podmioty wskazane w Rozporządzeniu ma istotne znaczenie dla pozostałych podmiotów działających w branży, w tym biur podróży. Należy pamiętać, że oprócz największych graczy na rynku takich jak Rainbow Tours, Itaka czy TUI, znaczną część rynku stanowią również małe biura podróży, które nie posiadają

znaczących środków finansowych i dla których jakiegokolwiek przestój w działalności może skutkować zaistnieniem stanu niewypłacalności.

Epidemia koronawirusa ma miejsce w szczególnym momencie dla polskiej branży turystycznej, bowiem ceny wyjazdów oferowanych przez biura podróży, w szczególności tych zagranicznych, były najwyższe od lat. W ostatnich latach liczba rezerwacji, jak i ich wartość, rosły w tempie dwucyfrowym. Pomimo, iż epidemia koronawirusa wybuchła w Polsce w marcu bieżącego roku, brak powstrzymania epidemii w szczycie sezonu może mieć katastrofalne skutki dla całej branży, w tym doprowadzić może do upadłości dużej liczby biur podróży, które mogą nie poradzić sobie finansowo w zaistniałej sytuacji.

Ryzyka w zakresie działalności biur podróży

Według Ministerstwa Rozwoju straty polskiej branży turystycznej, będące efektem koronawirusa, szacowane są na ok. 400 mln zł (stan na koniec lutego 2020 roku), a okres ten był przecież dopiero okresem początkowym epidemii. W toku bieżącej działalności firm prowadzących biura podróży można zidentyfikować następujące zagrożenia:

- **[Zamknięcie granic kraju oraz wprowadzenie zakazu przemieszczania się]** Przepisy Rozporządzenia wyłączają możliwość swobodnego przemieszczania się obywateli kraju, jak również cudzoziemców, co znacząco wpływa na możliwość realizacji jakiegokolwiek wyjazdów oferowanych przez biura podróży. Brak ruchu lotniczego czy kolejowego, będącego podstawą realizacji usług świadczonych przez biura podróży, oznacza całkowite zaprzestanie prowadzenia przez nie działalności gospodarczej, spadek obrotów, a jednocześnie konieczność ponoszenia kosztów bieżącej działalności gospodarczej, obejmujących m.in. czynsze najmu, opłaty eksploatacyjne, podatki czy składki ZUS.

- **[Konieczność redukcji aktywnego personelu]** W przypadku biur podróży głównym sposobem prowadzonej działalności jest kontakt z klientem i sprzedaż usług, co w obecnej sytuacji jest znacząco ograniczone - klienci z obawy przed zarażeniem koronawirusem nie rezerwują nowych wycieczek i odwołują dotychczasowe wyjazdy. W przypadku, gdy poszczególne kategorie pracowników nie mogą wykonywać pracy zdalnej z uwagi na zakres ich obowiązków, zasadnym może okazać się wprowadzenie innych działań celem tymczasowego ograniczenia lub zaprzestania świadczenia przez nich pracy lub zwolnienia.
- **[Niewypłacalność kontrahentów]** Nałożone na mocy Rozporządzenia zakazy prowadzenia określonych form działalności, w tym świadczenia usług z zakresu branży hotelarskiej oraz zakazy działania restauracji, pubów czy kawiarni, boleśnie wpłyną na tysiące małych i średnich przedsiębiorstw, bowiem zakaz prowadzenia działalności przez te podmioty oznacza dla nich utratę przychodów, a co za tym idzie – w wielu przypadkach spowoduje stan niewypłacalności. Biura podróży nie będą miały zatem realnej możliwości odzyskania środków finansowych (w tym zaliczek) wpłaconych na rzecz tych podmiotów.
- **[Spadek obrotów i obniżenie przychodu]** Konieczność dostosowania się do regulacji określonych w Rozporządzeniu oznaczać będzie w rzeczywistości całkowite bądź znaczące ograniczenie działalności biur podróży, co przełoży się na spadek obrotów firm, jak również znaczne obniżenie ich przychodu. Bez podjęcia odpowiednich działań zapobiegawczych dalsze funkcjonowanie niektórych biur podróży nie będzie możliwe.
- **[Zwrot zaliczek wpłaconych przez konsumentów]** Przedsiębiorcy muszą liczyć się z koniecznością zwrotu zaliczek, jak również całości kwot wpłaconych przez klientów biur podróży w

przypadku odstąpienia od umowy przez poszczególnych klientów. Obowiązujące regulacje ustawowe nakazują dokonanie zwrotu środków bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż w ciągu 14 dni od odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej. Powyższe oznacza, że biura podróży niejednokrotnie będą zmuszone do zwrotu środków wpłaconych przez klientów „z własnej kieszeni”, niezależnie od tego czy uzyskali zwrot wpłaconych przez nich kwot zaliczek za rezerwację hotelu czy innych atrakcji.

- **[Spadki notowań spółek na giełdzie]** W wyniku obecnej sytuacji spółki notowane na giełdzie mogą odczuć znaczny spadek wartości ich akcji. Dla przykładu wskazać należy, iż największe w Polsce biuro podróży Rainbow Tours straciło w lutym 2020 roku aż 43% swojej giełdowej wartości, a klienci biura podróży zarezerwowali w lutym o 5-7% mniej wycieczek niż w ubiegłym roku. Podobnie również akcje biura turystycznego TUI straciły od lutego prawie połowę swojej wartości.

Powyższe czynniki mogą znacząco wpłynąć na kondycję finansową biur podróży. Spadki finansowe oraz brak przychodów – przy jednoczesnej konieczności ponoszenia przez nie kosztów działalności placówek biur podróży oraz wynagrodzeń dla pracowników – może oznaczać koniec działalności dla wielu firm w branży. Skomplikowane łańcuchy powiązań kooperacyjnych będą stanowić dla wielu biur podróży znaczące zagrożenie. Rząd zapowiedział co prawda działania osłonowe oraz pomocowe dla przedsiębiorców w zakresie dostarczenia kapitału oraz odroczenia obowiązkowych płatności, ale w chwili obecnej sprowadza się to jedynie politycznych deklaracji. Z tego względu istotnym jest uzyskanie wiedzy o możliwościach o charakterze prewencyjnym, jakie dają obowiązujące regulacje prawne.

Rekomendacje

W chwili obecnej część przedsiębiorców zwróciła się do rządu z prośbą o pomoc w zakresie wprowadzenia działań zaradczych niniejszej sytuacji, w tym o możliwość skorzystania ze wsparcia Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego. Nie wiadomo, ile potrwa przestój wywołany epidemią koronawirusa, jednak założyć należy, iż w roku 2020 sytuacja branży turystycznej nie ulegnie znaczącej poprawie, co znacząco ograniczy napływ klientów do biur podróży.

Wśród zapowiadanych działań rządu jest przygotowanie szeregu rozwiązań pomocowych głównie dla małych i średnich przedsiębiorstw, a Ministerstwo Rozwoju pracuje obecnie nad projektem specustawy obejmującym wdrożenie tzw. „pakietu osłonowego”. Pakiet osłonowy obejmować będzie m.in.:

1. Ulgi w należnościach, w tym udogodnienia w płatnościach podatków i składek ZUS;
2. Instrumenty na rzecz poprawy płynności finansowej firm, w tym wsparcie gwarancyjne oraz dopłaty do kredytów;
3. Ochronę i wsparcie rynku pracy, m.in. rozwiązania dla firm zmuszonych do przestojów – zawierać będzie pakiet osłonowy dla przedsiębiorców.

Na chwilę obecną podstawowym środkiem zaradczym, który mogą zastosować biura podróży, jest przede wszystkim propozycja przełożenia wyjazdów klientów na okres późniejszy, bez konieczności zwrotu zapłaconych przez nich środków. Oprócz tych działań, zasadnym jest również ograniczenie liczby placówek obsługujących klientów, a także zmniejszenie bieżących kosztów działalności przedsiębiorstwa. Działania te mogą jednak okazać się niewystarczające, a jeżeli sytuacja finansowa przedsiębiorstwa będzie ulegać stałemu pogorszeniu, w ostateczności firmy zmuszone będą do wszczęcia

postępowań restrukturyzacyjnych mających na celu uzdrowienie ich sytuacji finansowej.

* * *

Wskazać należy, że niniejsza sytuacja branży turystycznej jest wyjątkowa i ulega dynamicznej zmianie. Nadzwyczajny charakter okoliczności może skłonić ustawodawcę do wprowadzenia szeregu działań pomocowych. Kancelaria na bieżąco monitoruje działania rządu i będzie niezwłocznie przekazywać informacje o zmieniających się regulacjach prawnych.

W związku z nadzwyczajną sytuacją pozostajemy do Państwa dyspozycji zarówno w drodze telefonicznej jak i mailowej.

Paulina Sułkowska

adwokat

Brysiewicz i Wspólnicy sp.k.

Tel. +48 503 539 159

E-mail: paulina.sulkowska@biw.legal