Gdańsk, dnia 1 lipca 2013 r.

**Ogólnopolskie Stowarzyszenie Agentów Turystycznych**

adres do korespondencji:

ul. Daszyńskiego 9

05-100 Nowy Dwór Mazowiecki

reprezentowane przez radcę pr. Grzegorza Klehra

Kancelaria Radcy Prawnego Grzegorz Klehr

ul. Strzelecka 7b

80-803 Gdańsk

**Neckermann Polska Biuro Podróży**

**Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością**

ul. Dubois 9

00-182 Warszawa

**Dotyczy: rozliczania prowizji z umów agencyjnych zawartych z Agentami turystycznymi**

Szanowny Państwo,

Działając w imieniu Ogólnopolskiego Stowarzyszenia Agentów Turystycznych z siedzibą w Nowym Dworze Mazowieckim (zwanego dalej „Stowarzyszeniem”), jako jego pełnomocnik, uprzejmie proszę o respektowanie postanowień zawartych z Agentami turystycznymi umów agencyjnych, w szczególności w zakresie rozliczania prowizji z tytułu sprzedaży produktów turystycznych.

Agenci turystyczni od wielu lat współpracują z Neckermann Polska w zakresie sprzedaży produktów turystycznych Neckermann, na podstawie zawartych przez Strony umów agencyjnych. Umowy agencyjne regulują również kwestie dotyczące naliczania i zapłaty prowizji należnej Agentom z tytułu wykonania umowy.

Niestety, w ostatnim okresie Stowarzyszenie otrzymuje od Agentów turystycznych liczne sygnały świadczące o nieprawidłowym, w ocenie Agentów turystycznych i Stowarzyszenia, rozliczaniu prowizji z umów agencyjnych przez Spółkę Neckermann Polska.

Należy tu wskazać następujące kwestie:

1. Zawyżanie opłat lotniskowych i dopłat paliwowych w ramach ogólnej ceny za imprezę turystyczną, co skutkuje zmniejszeniem podstawy naliczania prowizji należnej Agentom (zgodnie z umowami agencyjnymi opłaty lotniskowe i dopłaty paliwowe nie wchodzą do podstawy naliczania prowizji), a w konsekwencji zmniejszeniem wypłacanej Agentom prowizji.
2. Dwukrotne wliczanie do podstawy naliczania prowizji opłat lotniskowych przy przewozach Klientów zorganizowanych w ten sposób, że samolot wracając z docelowego lotniska po przewiezieniu Klientów, a następnie lecąc po Klientów na lotnisko docelowe po zakończeniu imprezy turystycznej, leci bez pasażerów (pusty).
3. Obniżanie podstawy naliczania prowizji o kwotę 50,00 PLN za osobę przy imprezach z dojazdem własnym, bez podstawy w umowie agencyjnej, a nawet bez uprzedniego poinformowania Agentów o zamiarze jednostronnego obniżania podstawy naliczania prowizji dla tego typu imprez.

**Ad 1)**

Opłaty lotniskowe są świadczeniami pobieranymi przez porty lotnicze, które określają również wysokość tych opłat. Z punktu widzenia relacji pomiędzy Touroperatorem, Agentem turystycznym i Klientem opłaty te mają charakter „zobiektywizowany”; żaden z tych podmiotów nie określa wysokości opłat lotniskowych. Kwoty opłat lotniskowych w poszczególnych okresach są publikowane przez poszczególne porty lotnicze, a zatem powszechnie dostępne. Spółka Neckermann Polska nie jest zatem uprawniona do zwiększania wysokości tych opłat w cenie imprezy turystycznej i określania wysokości tych opłat na innym poziomie, niż wynoszą one w rzeczywistości.

Również wysokość tzw. dopłaty paliwowej, ustalana przez poszczególnych przewoźników, jest opłatą o ściśle określonej wysokości, na którą Touroperator nie ma wpływu i nie jest uprawniony do dowolnego określania jej wysokości jako składowej ceny imprezy turystycznej.

Umowa agencyjna stanowi wyraźnie, że prowizja nie należy się *„za opłaty takie jak np. opłata lotniskowa, ubezpieczeniowa na czas przelotu, wizowa za dokonanie zmiany, za niespodziewaną podwyżkę cen, na które organizator nie miał wpływu (np. dopłata do kosztów paliwa)”.*

Wyłączeniu z podstawy naliczenia prowizji podlegają zatem jedynie ściśle określone opłaty o charakterze niezależnym od Touroperatora i o ściśle określonej wysokości, której Touroperator nie może zmienić.

Należy zwrócić uwagę, że zawyżanie przez Touroperatora opłat lotniskowych i dopłat paliwowych skutkuje nie tylko zaniżeniem należnej Agentom prowizji, ale przede wszystkim oznacza pobieranie od Klientów nienależnych świadczeń. Bezsporne być powinno, że Touroperator nie może pobierać od Klientów tytułem opłaty lotniskowej lub dopłaty paliwowej wyższych kwot, niż rzeczywiste kwoty tych opłat.

**Ad 2)**

Dwukrotne wliczanie opłat lotniskowych do podstawy prowizji miało miejsce w czasie tzw. weekendu majowego w 2013 r. Agenci nie zostali poinformowani o zmianie sposobu rozliczenia prowizji (dwukrotne uwzględnienie opłat lotniskowych). Również i w tym przypadku konsekwencją było zmniejszenie prowizji należnej Agentom i przerzucenie na Agentów części kosztów związanych z dwukrotnym przelotem samolotu bez pasażerów.

**Ad 3)**

W świetle postanowień umów agencyjnych zasadą jest, że prowizja należy się od całej ceny imprezy turystycznej sprzedanej przez Agenta turystycznego. Wyjątki w tym zakresie muszą jednoznacznie wynikać z umowy agencyjnej. Touroperator nie jest uprawniony do jednostronnego, bez podstawy w umowie agencyjnej, dokonywania obniżenia kwot składających się na podstawę prowizji. Takiego bezpodstawnego, zdaniem Agentów i Stowarzyszenia, obniżenia podstawy prowizji Spółka Neckermann Polska dokonuje w odniesieniu do imprez turystycznych z dojazdem własnym. Umowy agencyjne nie upoważniają bowiem Touroperatora do pomniejszania podstawy naliczania prowizji o kwotę 50,00 PLN za osobę.

W ocenie Stowarzyszenia korzystne dla kształtowania prawidłowej i bezkonfliktowej współpracy Agentów turystycznych ze Spółką Neckermann Polska byłoby zapewnienie pełnej transparentności wobec Agentów określania przez Neckermann Polska ceny imprezy turystycznej, w tym podawanie do wiadomości Agentów z odpowiednim wyprzedzeniem wysokości opłat lotniskowych i dopłat paliwowych oraz informowanie Agentów z wyprzedzeniem o zmianach wysokości tych opłat, o ile opłaty te zostaną zmienione przez podmioty uprawnione do ustalenia ich wysokości.

Wolą Agentów zrzeszonych w Stowarzyszeniu jest kształtowanie współpracy z Neckermann Polska Biuro Podróży Sp. z o.o. w Warszawie na zasadach partnerskich, z poszanowaniem wzajemnych praw i obowiązków wynikających z zawartych umów agencyjnych oraz z korzyścią dla obu Stron. Takiego samego stosunku do wzajemnych relacji Stron Agenci oczekują od Neckermann Polska. Transparentność i zgodność z zawartymi umowami agencyjnym naliczania należnej Agentom prowizji ma dla tych relacji fundamentalne znaczenie.

Uprzejmie proszę o ustosunkowanie się do spraw podniesionych w niniejszym piśmie, w celu umożliwienia Stowarzyszeniu przekazania stanowiska Spółki Neckermann Polska w tych sprawach Agentom turystycznym zaniepokojonym istniejącą sytuacją. Nadmieniam, że w zależności od treści odpowiedzi oraz działań podjętych przez Neckermann Polska w sprawach opisanych w niniejszym piśmie, Stowarzyszenie dokona oceny, czy możliwe jest dalsze rekomendowanie Spółki Neckermann Polska jako touroperatora współpracującego z Agentami na partnerskich zasadach.

Uprzejmie informuję nadto, że Stowarzyszenie wraz ze środowiskiem Agentów turystycznych prowadzi prace nad dokumentem o roboczym tytule „Karta Lojalnego Touroperatora”, którego celem jest określenie dobrych praktyk w relacjach pomiędzy Agentami a Touroperatorami. Stowarzyszenie ma nadzieję, że Neckermann Polska Biuro Podróży Sp. z o.o., jako wieloletni partner Agentów turystycznych, będzie jednym z liderów procesu wprowadzania najwyższych standardów w tych relacjach. Zamierzeniem Agentów jest priorytetowe traktowanie, również w procesie sprzedaży produktów turystycznych, tych Touroperatorów, którzy zaakceptują zapisy „Karty Lojalnego Touroperatora”, a w konsekwencji zdecydują się na w pełni partnerską współpracę z Agentami, która będzie się opierała na przejrzystych zasadach, poszanowaniu wzajemnych praw i słusznych interesów oraz przestrzeganiu obowiązków określonych w umowach agencyjnych oraz wynikających z obowiązujących przepisów prawa. Stowarzyszenie ma nadzieję, że jednym z takich Touroperatorów będzie Neckermann Polska. W tym celu niezbędne jest jednak pilne i pozytywne dla Agentów turystycznych rozwiązanie problemów opisanych w niniejszym piśmie.

Z poważaniem