

MICHAŁ WYRWIŃSKI
Uniwersytet Jagielloński w Krakowie

Internetowe pośrednictwo najmu obiektu wakacyjnego – wybrane zagadnienia

Abstract

Internet Rental Agency for Holidays' Accommodation – Selected Issues

Tourism websites have been present on the market since many years. A possibility of making online booking a hotel or a room in the so-called holiday house is considered as standard nowadays. However, these kinds of websites are not homogenous. From the point of view of a website user and a consumer in particular, it can matter how in a legal sense will a given website activity be qualified. As not every website offers the same services, there are many differences that effect a legal assessment of a given website obligations and liability for/against a user. A subject matter of this article is an attempt to indicate basic rules of functioning of websites intended for searching or booking a stay in the so-called holiday houses or other similar objects and in particular to indicate kinds of legal risk for every participant of such a relationship.

Key words: rent, a holiday house, website, consumer protection, disclosure requirements

Słowa kluczowe: najem, obiekt wakacyjny, strona internetowa, ochrona konsumenta, wymogi dotyczące ujawniania informacji

1. Wprowadzenie

Serwisy internetowe związane z turystyką od wielu lat są obecne na rynku. Różnorodność serwisów internetowych, które można uznać za związane z działalnością turystyczną, a także dynamiczny ich rozwój i ewolucja powodują, że trudno w krótkim

opracowaniu dokonać ich pełnej charakterystyki lub choćby skatalogowania. Można natomiast podjąć próbę analizy specyficznych cech serwisów związanych z turystyką, które to cechy odróżniają je od innych serwisów internetowych. Wydaje się, że sama tematyka serwisu dotycząca działalności turystycznej, czy nawet koncentrująca się na wybranych aspektach turystyki, nie wyróżnia wystarczająco tego typu działalności spośród innych serwisów internetowych. Istotą działalności serwisów internetowych jest bowiem przekazywanie informacji. Treść informacji nie wpływa na rodzaj działalności. To raczej sposób komunikowania treści oraz funkcjonalności dostępne w ramach serwisu internetowego (np. możliwość wymiany informacji bezpośrednio między użytkownikami, systemy ocen użytkowników, zdarzeń lub innych przedmiotów) mogą stanowić podstawę do formułowania oceny o tym, że dany rodzaj serwisu odróżnia się od pozostałych. W mojej ocenie takie cechy specyficzne, które wymagają analizy, wykazują serwisy internetowe, w ramach których dostępne są usługi obejmujące wyszukiwanie lub rezerwację mieszkań lub domów na krótki termin, czyli tzw. apartamentów.

2. Usługi wyszukiwania w internecie – charakter świadczenia

Pojęcie świadczenia usług nie zostało zdefiniowane normatywnie w polskim prawie prywatnym¹. Podstawą prawną świadczenia usług jest umowa, która w ramach swobody określonej w art. 353¹ k.c. powinna określać istotne cechy świadczenia². Przedmiotem świadczenia są zatem objęte takie zachowania, które wynikają ze stosunku umownego³. Należy przy tym pamiętać, że treść zobowiązania stron, w tym przedmiot i sposób świadczenia, nie jest ograniczona tylko do literalnej treści kontraktu zawierającego między stronami. Ustalenia rzeczywistej treści stosunku obligacyjnego dokonuje się bowiem na podstawie całokształtu okoliczności, w szczególności należy wziąć pod uwagę obowiązujące zwyczaje i uzasadnione oczekiwania stron stosunku prawnego, w takim zakresie, jaki wynika z art. 65 k.c.

Odnosząc powyżej zasygnalizowane uwagi do problematyki pośrednictwa usług turystycznych w internecie, należy wskazać, że podstawowe znaczenie dla ustalania treści i zakresu świadczenia ma regulamin serwisu internetowego. Zgodnie z art. 8 ustawy

¹ Marginalne znaczenie dla charakteru świadczenia usług w znaczeniu prawa prywatnego ma regulacja prawa podatkowego. Zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt. 1 i 2 ustawy o podatku od towarów i usług, przez świadczenie usług, rozumie się każde świadczenie na rzecz osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej niemającej osobowości prawnej, które nie stanowi dostawy towarów w rozumieniu tej ustawy, w tym również:

1) przeniesienie praw do wartości niematerialnych i prawnych, bez względu na formę, w jakiej dokonano czynności prawnej;

2) zobowiązanie do powstrzymania się od dokonania czynności lub do tolerowania czynności lub sytuacji.

² Na szeroki zakres kompetencji stron wskazuje m.in. P. Machnikowski, *Swoboda umów według art. 353¹. Konstrukcja prawna*, Warszawa 2005, s. 130–132.

³ Zob. szerzej m.in. A. Klein, *Elementy zobowiązaniowego stosunku prawnego*, Wrocław 2005, s. 40 i n.

o świadczeniu usług drogą elektroniczną⁴, każdy serwis internetowy musi działać na podstawie regulaminu⁵. W serwisach internetowych otwartych, do których dostęp nie wymaga spełnienia żadnych dodatkowych wymogów, takich jak rejestracja czy też logowanie, sam fakt korzystania przez użytkownika z serwisu jest wystarczający do tego, aby między użytkownikiem i administratorem serwisu internetowego został nawiązany stosunek prawny, którego treść jest ustalana na podstawie regulaminu serwisu internetowego.

Jeśli dostęp do usług świadczonych w serwisie internetowym wymaga rejestracji, logowania lub innej podobnej czynności, użytkownik w ramach odrębnego oświadczenia woli akceptuje natomiast treść regulaminu (najczęściej oznaczając odpowiednią zgodę w ramach automatycznego komunikatora rejestracyjnego), co stanowi podstawę nawiązania umownego stosunku prawnego między użytkownikiem i administratorem strony internetowej⁶.

Treść regulaminu powinna określać całość praw i obowiązków użytkownika i administratora (art. 8 u.s.u.d.e.). Dlatego też najczęściej w regulaminie serwisu internetowego zajmującego się pośrednictwem usług turystycznych znajduje się definicja usług świadczonych w ramach serwisu.

Istotne jest odróżnienie świadczeń, których poszukuje użytkownik, np. transportu, noclegu, od świadczenia polegającego na umożliwieniu wyszukania takiego dobra lub także jego zarezerwowania czy też zawarcia umowy o wykonanie świadczenia docelowego.

Sama treść regulaminu strony internetowej nie jest jednak wystarczająca do wyznaczenia zakresu świadczenia. Należy wziąć pod uwagę także treść samej strony internetowej⁷. W szczególności należy zwrócić uwagę na zapewnienia, oświadczenia o charakterze gwarancyjnym lub inne podobne informacje.

W regulaminach serwisów internetowych można zauważyć różnego rodzaju klauzule, których przedmiotem jest wyjaśnienie zasad odpowiedzialności takiego serwisu internetowego⁸. Odpowiedzialność taka może wynikać z kilku różnych podstaw prawnych, ponieważ na przedsiębiorcy prowadzącym tego rodzaju działalność ciążyą obowiązki wynikające z przepisów prawa, których naruszenie może powodować odpowiedzialność z tytułu ich naruszenia. W ramach odpowiedzialności kontraktowej najważniejsze znaczenie ma treść świadczenia, do którego zobowiązał się dłużnik.

Istotne znaczenie ma także fakt, że na podstawie treści zobowiązania łączącego użytkownika serwisu i administratora serwisu należy ustalić, czy działalność

⁴ Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, tekst jednolity: Dz.U. z 2016 r., poz. 1030 ze zm. (cyt. dalej jako: u.s.u.d.e).

⁵ Charakter prawny regulaminu serwisu internetowego nadal wzbudza kontrowersje w literaturze, przy czym można zauważyć, że zainteresowanie rozwiązaniem tej kwestii w ostatnich latach osłabło.

⁶ Szerzej na temat obowiązków administratora serwisu internetowego zob. M. Świerczyński [w:] *Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Komentarz*, red. J. Gołaczyński, Warszawa 2009, s. 71 i n. Zob. także wyrok SA w Warszawie z dnia 15 marca 2013 r., VI ACa 1245/12, Lex nr 1314927.

⁷ Por. uwagi P. Fajgielskiego, *Funkcjonowanie portali internetowych – wybrane problemy prawne* [w:] *Internet. Prawno-informatyczne problemy sieci, portali i e-usług*, red. G. Szpor, W.R. Wiewiórowski, Warszawa 2012, s. 135–136, który wskazuje na możliwości odpowiedzialności prawnej za wykonywanie usług świadczonych drogą elektroniczną przez wyszukiwarki, odesłania itp.

⁸ Jako przykłady można wskazać następujące postanowienia: „(...) nie jest odpowiedzialny za oferty, umowy i rezerwacje, (...) wyłączona jest odpowiedzialność (...) za prawdziwość i rzetelność opisów nieruchomości przedstawionych przez świadczących usługi w zakresie najmu”.

danego serwisu internetowego spełnia przesłanki pozwalające na traktowanie administratora serwisu jako organizatora turystyki, pośrednika turystycznego lub też agenta turystycznego, w rozumieniu przepisów ustawy o usługach turystycznych⁹. W mojej ocenie okoliczność w postaci działalności internetowej serwisu jest neutralna dla ustalania kwalifikacji podmiotowej administratora serwisu z punktu widzenia przepisów ustawy o usługach turystycznych. Sama bowiem działalność w środowisku cyfrowym nie wpływa na treść zobowiązań dotyczących kwestii związanych z turystyką, ponieważ jest to jedynie okoliczność dotycząca sposobu komunikowania się stron stosunku prawnego. To treść świadczenia, czyli zobowiązania administratora serwisu, ma decydujące znaczenie. W zależności od ustaleń faktycznych, w szczególności opartych na analizie treści regulaminu serwisu internetowego, treści komunikatów rozpowszechnianych na stronie internetowej serwisu, a także bezpośrednich uzgodnień dokonywanych między użytkownikiem i administratorem serwisu, należy ustalić, czy administrator spełnia którąkolwiek z przesłanek wskazanych pojęć zdefiniowanych ustawowo. Nie można wykluczyć, że działalność serwisu internetowego obejmująca różnego rodzaju informacje dotyczące turystyki nie będzie spełniać przesłanek żadnej z kategorii nazwanych w ustawie. Jako przykład można wskazać serwisy internetowe, których działalność polega tylko na wyszukiwaniu informacji, np. o imprezach turystycznych, obiektach turystycznych, rankingach związanych z turystyką. Jeśli jednak w ramach serwisu internetowego dostępne są funkcjonalności umożliwiające nie tylko wyszukanie informacji, ale także dokonanie innych czynności, np. rezerwację obiektu, to należy uznać, że usługi tego rodzaju należy zakwalifikować jako świadczenie usług turystycznych w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług turystycznych. Administrator serwisu internetowego jest wówczas zobowiązany do dopełnienia wszelkich obowiązków związanych z danego rodzaju działalnością¹⁰.

3. Obowiązki administratora serwisu dotyczące obiektów wakacyjnych

Zakres obowiązków administratora serwisu zależy od tego, jak zostanie zakwalifikowana konstrukcja prawna łącząca użytkownika serwisu i administratora serwisu. Ponadto należy wziąć pod uwagę także udział podmiotów trzecich, w szczególności wówczas, gdy administrator nie jest podmiotem uprawnionym do dysponowania obiektami wakacyjnymi.

⁹ W literaturze toczy się szeroka dyskusja na temat zakresów wskazanych pojęć oraz konsekwencji prawnych kwalifikacji podmiotowej. Zob. szerzej m.in. J. Raciborski, *Usługi turystyczne. Przepisy i komentarz*, Warszawa 1999, s. 36; P. Cybula: *Usługi turystyczne. Komentarz*, Warszawa 2012, s. 53; P. Piskozub, *Pośrednictwo turystyczne – uwagi 'de lege lata' i 'de lege ferenda'. Zagadnienia wybrane*, „Transformacje Prawa Prywatnego” 2015, nr 1, s. 53 i n.

¹⁰ Jako przykład można wskazać serwisy internetowe, które wyraźnie deklarują, że prowadzą działalność w zakresie świadczenia usług turystycznych: punkt 14 regulaminu serwisu Interhome: „Zgodnie z Ustawą o usługach turystycznych z 29.08.1997 (Dz.U. 133 z 1997, z póź. zm.), Interhome Polska Sp. z o.o. posiada Zezwolenie na działalność w charakterze Organizatora Turystyki i Pośrednika Turystycznego”.

Poza zakresem niniejszego omówienia pozostają wyszukiwarki internetowe o charakterze uniwersalnym. Jako przykład można wskazać serwisy www.google.pl¹¹ lub www.yahoo.com¹², <http://www.bing.com>¹³. Tego rodzaju serwisy nie zawierają narzędzi dedykowanych do ułatwienia korzystania z treści związanych z turystyką. Tematyka informacji jest obojętna z punktu widzenia użytkownika wyszukiwarki uniwersalnej, stanowi jedynie neutralne kryterium wyszukiwania treści¹⁴.

Serwisy internetowe zawierające informacje tematycznie związane z turystyką, wybrane, stworzone lub uporządkowane przez administratora podlegają ogólnym zasadom wynikającym z ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Administrator ponosi odpowiedzialność za treści znajdujące się w serwisie, chyba że spełnione są przesłanki wyłączające jego odpowiedzialność za treści umieszczone w serwisie o charakterze hostingowym, zgodnie z art. 14 u.ś.u.d.e.¹⁵

Powyżej wskazanym rodzajom serwisów internetowych trudno przypisać szczególne cechy, które mogłyby mieć wpływ na wyjątkowy zakres obowiązków. W mojej ocenie inaczej natomiast można przedstawić sytuację prawną serwisów, które świadczą usługi polegające na ułatwieniu lub umożliwieniu wyszukiwania obiektów wakacyjnych.

Pierwszy rodzaj, który wymaga wyróżnienia, to serwisy oferujące usługi dostępu do baz danych, dzięki którym użytkownik ma możliwość uzyskania kontaktu do podmiotu dysponującego obiektem wakacyjnym. Jako przykład można wskazać serwis www.hometogo.pl¹⁶. Zgodnie z punktem 1 zasad ogólnych: „Użytkownik szukający miejsca noclegowego (zwany dalej Użytkownikiem) otrzymuje poprzez stronę www.hometogo.pl i inne prowadzone przez HomeToGo strony internetowe dostęp do bazy danych, dzięki której ma możliwość nawiązania kontaktu z Usługodawcą posiadającym takie miejsce noclegowe. Poprzez przekierowanie na stronę internetową Usługodawcy, Użytkownik ma możliwość zarezerwowania miejsca noclegowego na stronie Usługodawcy”. Można na tej podstawie stwierdzić, że usługa świadczona w serwisie obejmuje jedynie ułatwienie kontaktu między zainteresowanymi podmiotami, tj. użytkownikiem, który szuka obiektu wakacyjnego, oraz usługodawcą, który udostępnia możliwość skorzystania z takiego obiektu. Sam administrator serwisu nie jest natomiast stroną umowy o korzystanie z obiektu wakacyjnego. Zakres obowiązków administratora serwisu obejmuje zatem przede wszystkim obowiązki wynikające z ustawy o świadczeniu usług

¹¹ Podstawowe zasady działania tej wyszukiwarki opisują dokumenty prawne udostępnione na stronie <https://www.google.pl/intl/pl/policies/terms/regional.html> (dostęp: 06.03.2018).

¹² Podstawowe zasady działania tej wyszukiwarki opisują dokumenty prawne udostępnione na stronie <https://policies.yahoo.com/us/en/yahoo/terms/utos/index.htm> (dostęp: 06.03.2018).

¹³ Podstawowe zasady działania tej wyszukiwarki opisują dokumenty prawne udostępnione na stronie <https://www.microsoft.com/pl-pl/servicesagreement/> (dostęp: 06.03.2018).

¹⁴ Szerzej na temat zasad funkcjonowania wyszukiwarek zob. m.in. B. Gadek, *Wprowadzanie w błąd wyszukiwarek internetowych w świetle ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji*, „Przegląd Prawa Handlowego” 2005, nr 8, s. 47–52.

¹⁵ Na temat zasad odpowiedzialności w ramach usług hostingu istnieje szeroka literatura. Zob. szerzej D.K. Gęsicka, *Wyłączenie odpowiedzialności cywilnoprawnej dostawców usług sieciowych za treści użytkowników*, Warszawa 2014, s. 164, wraz ze wskazaną tam literaturą.

¹⁶ Zgodnie z zasadami wynikającymi z regulaminu dostępnego na stronie <https://www.hometogo.pl/informacje-prawne/> (dostęp: 06.03.2018).

drogą elektroniczną. Należy także podkreślić, że w sytuacji, gdy użytkownik jest konsumentem, to zastosowanie znajdują przepisy ustawy o prawach konsumenta. Umowa o świadczenie usług elektronicznych w ramach serwisu internetowego jest umową zawieraną na odległość, w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta. Nie ma znaczenia, że świadczenie polegające na dostępie do serwisu jest bezpłatne. Na administratorze będącym przedsiębiorcą ciąży co najmniej obowiązki informacyjne, o których mowa w art. 12 ustawy o prawach konsumenta. W kontekście omawianej problematyki najbardziej istotne wydaje się prawidłowe opisanie głównych cech świadczenia¹⁷.

Podobne zasady działalności można dostrzec także w innych serwisach, które prócz możliwości porównywania ofert, umożliwiają dokonywanie rezerwacji przy użyciu narzędzi bezpośrednio dostępnych we własnym serwisie. Jako przykład można wskazać serwisy www.casamundo.pl¹⁸ oraz www.booking.pl¹⁹. W mojej ocenie da się dostrzec różnice konstrukcyjne między serwisem HomeToGo a dwoma wspomnianymi wyżej serwisami. Serwis HomeToGo używa sformułowania „porównywarka” i oferuje usługi ograniczone do wyszukiwania i porównywania określonego rodzaju obiektów. W ramach serwisu www.booking.pl dostępne są natomiast także inne funkcjonalności, w tym takie, które umożliwiają dokonywanie rezerwacji obiektów wakacyjnych²⁰. Procedura dokonywania rezerwacji w ramach serwisu www.casamundo.pl polega natomiast na tym, że „Klient składa CASAMUNDO wiążące zlecenie pośrednictwa przez Internet lub poprzez telefoniczne, elektroniczne lub pisemne zapytanie o rezerwację. Umowa pośrednictwa dojdzie do skutku dopiero wówczas, gdy CASAMUNDO potwierdzi klientowi rezerwację za pomocą e-maila. Takie potwierdzenie rezerwacji przez CASAMUNDO będzie zależało od jej potwierdzenia przez świadczącego usługi

¹⁷ Zgodnie z zasadami przykładowo wskazanego serwisu HomeToGo, określonymi w punkcie 3(1): „HomeToGo dostarcza jedynie technicznych rozwiązań i umożliwia wyszukiwanie odpowiednich ofert. HomeToGo nie publikuje własnych ofert na stronie, nie bierze także odpowiedzialności za zamieszczone na stronie oferty”; oraz w punkcie 3(2): „Umowa dotycząca rezerwacji miejsca noclegowego lub/i jego użytkowania jest zawarta tylko pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem. HomeToGo jest wyłączony z wszelkich uzgodnień, umów i żądań istniejących pomiędzy Użytkownikiem a zewnętrzną stroną rezerwacyjną. Przy rezerwacji obowiązują warunki Usługodawcy albo agencji/biura podróży, szczególnie jeśli dotyczy to możliwości odwołania lub odstąpienia od umowy. Partnerem przy realizacji rezerwacji oraz płatnościach, jak i przy pytaniach dotyczących umowy, jest strona rezerwacyjna. HomeToGo nie udziela informacji w tym zakresie”.

¹⁸ Zasady działania określa regulamin dostępny na stronie https://www.casamundo.pl/info/ogolne-warunki-posrednictwa?xd=b3psj5_d (dostęp: 06.03.2018).

¹⁹ Zasady działania określa regulamin dostępny na stronie <https://www.booking.com/content/terms.pl.html?aid=336347;sid=044bb6b174c9928f927b0468bf7560fe> (dostęp: 06.03.2018).

²⁰ W punkcie 2 regulaminu serwisu www.booking.pl (dostęp: 06.03.2018) serwis ten opisuje swoją usługę w następujący sposób: „Poprzez platformę my (firma Booking.com B.V. i jej Partnerzy Afiliacyjni oraz dystrybutorzy) dostarczamy platformę internetową, poprzez którą dostawcy mogą reklamować swoje produkty i usługi do rezerwacji, i przez którą osoby odwiedzające platformę mogą dokonywać ich rezerwacji. Rezerwując pokoje przez system Booking.com, wchodzi Państwo w bezpośredni (prawnie wiążący) stosunek umowny z dostawcą, u którego dokonują Państwo rezerwacji albo zakupu odpowiednio produktu lub usługi. Od momentu, w którym dokonają Państwo rezerwacji, my działamy jedynie jako pośrednik pomiędzy Państwem i dostawcą, przekazując szczegółowe informacje dotyczące Państwa rezerwacji do odpowiedniego dostawcy i wysyłając Państwu e-mail potwierdzający rezerwację w imieniu tego dostawcy”.

w zakresie najmu” (punkt 2.1 regulaminu serwisu CASAMUNDO)²¹. Regulamin każdego z tych dwóch serwisów wskazuje także na to, że sam administrator nie jest stroną stosunku prawnego polegającego na rezerwacji obiektu lub jego najmie. Należy jednak zauważyć, że przedmiotem usługi świadczonej w ramach serwisu jest transfer informacji między stronami chcącymi nawiązać stosunek prawny, tj. dokonać rezerwacji.

Ostatni rodzaj serwisów, które należy wskazać, to serwisy, które umożliwiają zawarcie umowy najmu obiektu wakacyjnego lub rezerwację najmu. Umowy tego rodzaju mogą być zawierane przy użyciu narzędzi internetowych, w szczególności przez wykorzystanie zautomatyzowanych komunikatorów służących do wyszukiwania ofert najmu i składania oświadczeń woli, jak również przy wykorzystaniu poczty elektronicznej, telefonu czy też innego urządzenia służącego do przekazywania wiadomości. Jako przykład serwisów świadczących usługi tego rodzaju można wskazać www.interhome.pl²².

W zakresie świadczeń dotyczących korzystania z obiektu wakacyjnego treść tego rodzaju umów nie różni się od umów zawieranych w tradycyjny sposób, tj. pisemnie lub ustnie przy bezpośredniej obecności obu stron. Specyfika wynikająca z wykorzystania serwisu internetowego powoduje natomiast konieczność stosowania ogólnych zasad dotyczących umów zawieranych na odległość.

Obowiązki wynikające z umowy najmu obiektu wakacyjnego powinny być szczegółowo i konkretnie uregulowane w umowie. Głównym przedmiotem świadczenia jest udostępnienie obiektu wakacyjnego do korzystania w określonym terminie. Spełnienie świadczenia może nastąpić z wykorzystaniem podmiotów trzecich, np. właściciela obiektu, który wykonuje świadczenie na rzecz użytkownika, będąc osobą trzecią w stosunku do tego użytkownika.

²¹ Zgodnie z Regulaminem serwisu, CASAMUNDO świadczy usługi pośrednictwa między klientem, a podmiotem świadczącym usługi najmu: „1.1. Usługi pośrednictwa świadczone przez CASAMUNDO dotyczą umożliwienia klientom: przeszukania bazy zawierającej opisy kwater oferowanych przez różnych świadczących usługi w zakresie najmu, wyboru kwatery oraz rezerwacji kwatery na wybrany okres najmu”; „1.2. CASAMUNDO nie składa ofert świadczenia usług związanych z najmem w imieniu i na rzecz świadczących usługi w zakresie najmu ani nie pobiera żadnych opłat od klientów. Każdy klient zawiera indywidualną umowę najmu z właściwym świadczącym usługi w zakresie najmu. Dla uniknięcia wątpliwości, umowa najmu kwatery nie jest umową powiązaną z umową pośrednictwa”.

²² Zasady <https://www.interhome.pl/strefa-klienta/warunki-rezerwacji/> (dostęp: 06.03.2018). W szczególności należy wskazać na punkt 3, zgodnie z którym „Kontrakt pomiędzy Interhome a klientem obejmuje tylko i wyłącznie wynajęcie kwatery wakacyjnej Interhome”, który potwierdza, że stroną umowy najmu jest Interhome.