

GRZEGORZ SIEDLECKI

ZADOŚCUCZYNIENIE ZA ZMARNOWANY URLOP

Czasy, w których przyszło nam żyć, niewątpliwie można określić mianem złotej ery turystyki. Współczesny świat w dobie rozwoju cywilizacyjnego i technologicznego umożliwia prawie każdemu bez wyjątku podróż na drugi koniec świata. Przez to usługi turystyczne są łatwo dostępne a w ramach konkurencji na wolnym rynku cena za uczestnictwo w imprezach turystycznych jest coraz niższa i tym samym atrakcyjna, więc dostępna dla dużej liczby konsumentów. Jednocześnie czynnikiem, który wpływa na dużą atrakcyjność wyjazdów turystycznych jest tempo życia współczesnego człowieka; każdy z nas ma coraz więcej obowiązków i pracy do wykonania w krótkim czasie, co wywołuje zmęczenie i stres. To rodzi zaś potrzebę psychicznego odpoczynku od codzienności, którą idealnie zaspokaja przeznaczenie urlopu na wyjazd turystyczny w atrakcyjne rejonny świata. Udając się w taką podróż, klient biura turystycznego gotowy jest zaznać przyjemności i satysfakcji z atrakcji, które przygotował dla niego organizator turystyki. Często zdarza się jednak, że uczestnik imprezy turystycznej wraca z niej zawiedziony, sfrustrowany, ponieważ organizator turystyki nie zapewnił mu warunków, do których świadczenia się zobowiązał. Wówczas pojawia się pytanie: czy klient może żądać naprawienia szkody powstałej przez to, że organizator nie wykonał postanowień umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej? W ramach reżimu odpowiedzialności kontraktowej przewidzianej w Kodeksie cywilnym normalną sytuacją będzie, gdy klient będzie żądał naprawienia szkody majątkowej wynikającej z niewykonania zobowiązania. Pojawia się jednak nowe zjawisko: możliwe jest naprawienie szkody niemajątkowej wynikającej z tego, że klient nie mógł korzystać z takich atrakcji i usług, do jakich uprawniała go umowa z organizatorem turystyki. Zagadnienie to trzeba rozpocząć od rozważenia, czym jest właściwie „zmarnowany urlop”, jaki charakter ma związana z nim szkoda i jakie jest źródło jej powstania. Dalej należałoby zastanowić się nad tym, jakie owa możliwość uzyskania zadośćuczynienia za zmarnowany urlop ma uzasadnienie, jak poparta jest regulacją prawną, orzecznictwem oraz stanowiskiem doktryny prawa cywilnego.

Na początek należy skupić uwagę na samym pojęciu zmarnowanego urlopu jako zdarzenia uzasadniającego odpowiedzialność odszkodowawczą organizatora turystyki. Naturalnie, nie jest to pojęcie zdefiniowane w jakiegokolwiek ustawie; nie znajdziemy go w – najistotniejszej z punktu widzenia umów o świadczenie usług turystycznych – ustawie o usługach turystycznych. Wobec tego wyjaśnienie pojęcia zmarnowanego urlopu znajdziemy w rozważaniach przedstawicieli nauki prawa cywilnego. Słownikowe pojęcie urlopu odnosi się zarówno do dni wolnych od pracy jak i dłuższego wypoczynku, trwającego kilkanaście dni¹. W aspekcie podmiotowym urlop może przysługiwać każdej osobie fizycznej, bez względu na jej właściwości osobiste, majątkowe, wiek czy stan zdrowia². Urlop, dla terminologicznej ścisłości celem dalszych rozważań, to dni wolne od pracy wykorzystane na uczestnictwo w imprezie turystycznej zawartej na podstawie umowy z przedsiębiorcą świadczącym takie usługi na podstawie ustawy o usługach turystycznych. Urlop „zmarnowany” nie jest pojęciem ustawowym; w piśmiennictwie określa się go jako powodujący powstanie strat moralnych po stronie klienta skutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych przez organizatora³. Na to, czym jest owa strata moralna wskazuje zarówno orzecznictwo sądowe jak i rozważania doktryny. Tak więc straty moralne mogą polegać na: powstaniu poczucia dyskomfortu, niepokoju, obaw, niedogodności których turysta nie powinien odczuwać z uwagi na charakter umowy zwalniającej go od wszelkich trosk związanych z urlopem; także rozczarowaniu, nie spełnieniu przyrzeczeń wakacji oferowanych przez przedsiębiorstwo turystyczne⁴. Również związane są z utratą przyjemności z podróży, niewypełnieniu przyrzeczeń czy pominięciu istotnych punktów wycieczki. Początkowo zauważano problemy w prawnej kwalifikacji powstałej w takich sytuacjach szkody – czy ma charakter majątkowy czy też jest ona niemajątkowa. Jednak z czasem w piśmiennictwie ugruntowało się stanowisko, iż szkoda

¹ Zob. np. *Słownik języka polskiego*, red. M. Bańko, t. 5, Warszawa 2007, s. 485.

² Z. Kuniewicz, glosa do uchwały Sądu Najwyższego – Izba Cywilna z dnia 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10, OSP 2011, nr 10, s. 8.

³ M. Nestorowicz, *Umowa o podróż*, [w:] *System Prawa Prywatnego*, t. 7, *Zobowiązania część szczegółowa*, red. Z. Radwański, Warszawa 2004, s. 979-980.

⁴ M. Nestorowicz wskazuje, na czym polegają szkody moralne odwołując się do słynnej brytyjskiej sprawy *Jarvis v. Swans Tours* (1973, QB 223), *Odpowiedzialność cywilna biura podróży za „zmarnowany urlop” w prawie polskim i porównawczym*, PS maj 2011, s. 8; ten sam autor wskazuje również na takie orzeczenia sądów brytyjskich, jak: *Stedman v Swan Tours* z 1951 r., *McLeod v Hunter* z 1987 r. czy też słynne orzeczenie niemieckiego Sądu Najwyższego w sprawie *Maledivenfall* z 11 stycznia 2005 r., zobacz: *Umowa o podróż*, w: *System prawa prywatnego... op. cit.*, s. 979.

taka ma charakter niemajątkowy⁵ wskazując, że nie ma ona przełożenia na stan majątku osoby poszkodowanej, nie następuje w żaden sposób jego uszczuplenie. Jedynie cierpienia psychiczne i negatywne uczucia pokrzywdzonego stanowią o szkodzie niemajątkowej w postaci krzywdy, co powoduje, iż jest ona trudno wymierna w kategoriach ekonomicznych⁶. Informacji o źródłach powstania takiej szkody dostarcza orzecznictwo polskie jak i międzynarodowe. Można tu wskazać takie okoliczności jak: miejsce pobytu różniło się znacznie od reklamowanego ze względu na standard lub położenie⁷, zarażenie chorobą pochodzącą z jedzenia podawanego w klubie, brak dostatecznych warunków sanitarnych w miejscach zakwaterowania (brud, insekty, zapach stęchlizny, brak ciepłej wody w hotelu, niedobre jedzenie)⁸. Niewątpliwie mamy tu do czynienia z okolicznościami, które nie powinny mieć miejsca gdyby organizator imprezy turystycznej wywiązał się z obowiązków ciążących na nim z tytułu zawartej umowy.

W tym miejscu należałoby się zatrzymać nad kwestią odpowiedzialności jaką ponosi organizator turystyki. Oczywiście, jak każdy podmiot prawa cywilnego ponosi on odpowiedzialność z tytułu czynów niedozwolonych, przewidzianych w kodeksie cywilnym. Wówczas poszkodowany może w drodze roszczenia żądać naprawy szkody majątkowej jak również żądać zadośćuczynienia za szkodę na osobie; ta może mieć zaś charakter majątkowy jak i niemajątkowy (krzywda)⁹. Jeśli chodzi o odpowiedzialność tzw. kontraktową reguluje ją ustawa o usługach turystycznych, która w art. 11 stanowi, że organizator turystyki ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania na zasadzie ryzyka¹⁰. Wobec tego dla powstania odpowiedzialności nie musi istnieć jego wina, zaś możliwość uchylecia się od niej przewidują trzy, „klasyczne” okoliczności egzoneracyjne. Jeśli chodzi o odpowiedzialność za szkodę

⁵ J. Luzak, K. Osajda, *Odpowiedzialność za zmarnowany urlop w prawie polskim*, KPP 2005, s. 315.

⁶ Zobacz rozważania A. Koronkiewicz-Wiórek na temat trudności w wykazaniu wysokości zadośćuczynienia - *Zmarnowany urlop w praktyce – kilka uwag na tle orzecznictwa sądów wrocławskich*, Rejent 2009, nr 6 s. 69-71.

⁷ M. Nesterowicz w swojej pracy przedstawia przykłady z orzecznictwa sądów innych krajów Europy, por. *Zadośćuczynienie za „zmarnowany urlop” podczas wycieczki turystycznej*, PiP 2002, nr 10, s. 74.

⁸ A. Koronkiewicz-Wiórek w swojej pracy skupia się na przedstawieniu przykładów z orzecznictwa polskiego, por. *Zmarnowany urlop w praktyce – kilka uwag... op. cit.*, s. 58-59.

⁹ Z. Radwański, T. Olejniczak, *Zobowiązania – część ogólna*, Warszawa 2012, s. 252-253.

¹⁰ J. Luzak, K. Osajda, *Odpowiedzialność za zmarnowany urlop w prawie polskim*, KPP 2005, z. 2, s. 336.

niemajątkową w reżimie kontraktowym silnie zakorzenione w prawie cywilnym stanowisko, że nie ma tu możliwości naprawienia szkody o takim charakterze gdyż możliwość uzyskania zadośćuczynienia za krzywdę można żądać tylko w wypadkach przewidzianych przez ustawę¹¹. Wykluczone jest także mieszanie reżimu deliktowego z reżimem kontraktowym. Wykładnia językowa przepisów we wspomnianej ustawie nie pozwala przyznać wierzycielowi (klientowi) roszczenia o naprawienie krzywdy poniesionej w związku ze zmarnowanym urlopem. Celem jego ochrony, próbowano tworzyć konstrukcję dobra osobistego w postaci prawa do niezakłóconego wypoczynku. Koncepcja ta została jednak odrzucona jako nieuzasadniona na obecnym etapie stosunków społeczno-ekonomicznych¹², choć wobec dotychczas panującego braku stanowiska Sądu Najwyższego zdarzało się zasądzanie zadośćuczynienia na podstawie art. 23 k.c. w zw. z 448 § 1¹³. W przełomowym orzeczeniu z 19 listopada 2010 r. Sąd Najwyższy w uzasadnieniu uznał, iż działanie lub zaniechanie organizatora turystyki skutkujące naruszeniem dóbr osobistych w postaci np. zdrowia, wolności lub nietykalności cielesnej uczestnika może być podstawą zasądzenia zadośćuczynienia. Jednak uznaje również, iż konstrukcja dobra osobistego w postaci niezakłóconego wypoczynku nie znajduje uzasadnienia i tym samym nie daje podstawy do uzyskania zadośćuczynienia za zmarnowany urlop. Sięganie do konstrukcji dóbr osobistych powinno być powściągliwe, z zachowaniem ostrożności i bez sztucznego poszerzania katalogu tych dóbr. Możliwe jest rozszerzenie odpowiedzialności organizatora turystyki na szkodę niemajątkową w postaci krzywdy, gdy na podstawie art. 353¹ k.c. taką odpowiedzialność na siebie przyjmie. W praktyce przypadki takie nie są znane, ponieważ każdy przedsiębiorca turystyczny niejako narzuca korzystne dla siebie rozwiązania umowne¹⁴. Także sięganie do art. 471 k.c. jako podstawy dla zasądzenia zadośćuczynienia nie jest dopuszczalne jako wątpliwe dogmatycznie i grożące dekompozycją reżimu odpowiedzialności kontraktowej¹⁵. Tak więc w obowiązującym stanie prawnym nie możemy znaleźć przepisu który jasno stanowiłby podstawę dla możliwości naprawienia szkody niemajątkowej we wspomnianym reżimie. Mimo tego w do-

¹¹ J. Rezler, *Naprawienie szkody wynikłej ze spowodowania uszczerbku na ciele lub zdrowiu (według prawa cywilnego)*, Warszawa 1968, s. 29.

¹² Por. Z. Kuniewicz, glosa do uchwały Sądu Najwyższego – Izba Cywilna... *op. cit.*, s. 9; stanowisko, iż prawo do spokojnego wypoczynku nie stanowi dobra osobistego wyraził także Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 24 marca 2011 r., I CSK 372/10, LEX nr 927833.

¹³ Zob. A. Koronkiewicz-Wiórek, *Zmarnowany urlop w praktyce... op. cit.*, s. 61.

¹⁴ Patrz: uzasadnienie do uchwały Sądu Najwyższego – Izby Cywilnej z dnia 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10, LEX nr 612168.

¹⁵ *Ibidem*.

tychczasowej praktyce orzeczniczej sądy wskazywały różne podstawy prawne stanowiące źródło roszczenia¹⁶.

Kolejnym punktem rozważań jest analiza uchwały SN mająca kapitalne znaczenie dla możliwości pieniężnego naprawienia krzywdy za zmarnowany urlop. Sentencja orzeczenia sprowadza się do faktu, iż przepis art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci zmarnowanego urlopu. Skład orzekający dokonując głębokiej analizy obowiązujących przepisów dopatrywał się takiej możliwości odrzucając wspomnianą koncepcję dobra osobistego (art. 23 k.c. w zw. z art. 448 k.c.) jak również koncepcję, iż roszczenie o zadośćuczynienie za zmarnowany urlop znajduje podstawę w ustalonych zwyczajach czy zasadach współżycia społecznego (art. 56 k.c.). Uznano, że gdy przepis szczególnie reguluje kwestię odpowiedzialności kontraktowej, wówczas nie jest wykluczone zasądzenie zadośćuczynienia. W dalszej części uzasadnienia SN wykazał motywy aksjologiczne i argumenty płynące z prawa Unii Europejskiej oraz orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości UE, które stanowią przekonujące uzasadnienie dla przyjętego stanowiska. Przede wszystkim przepisy szczegółowej regulacji u.u.t. stanowią implementację unijnej dyrektywy nr 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 roku. Dyrektywa jako akt prawa UE wiąże państwa co do wskazanego w niej celu i rodzi obowiązek implementacji w sposób swobodny co do formy i środków. Implementacja polega także na dokonywaniu wykładni zgodnej przepisu krajowego z przepisami dyrektywy. W tym miejscu niebagatelne znaczenie ma słynne orzeczenie prejudycjalne w sprawie *Simone Leitner vs. TUI Deutschland GmbH & co. KG*¹⁷. Wówczas TSUE w odpowiedzi na pytanie sądu austriackiego stwierdził, że przepis art. 5 wspomnianej dyrektywy służy ochronie konsumentów w związku z ich uczestnictwem w wycieczkach turystycznych a jego interpretacja musi przyznawać konsumentom możliwość żądania zadośćuczynienia pieniężnego za utratę przyjemności z wycieczki, a co za tym idzie „zmarnowania urlopu” na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o usługi turystyczne¹⁸. Ogólne pojęcie szkody nie powinno

¹⁶ Najczęściej podstawą zasądzenia odszkodowania było powołanie się na przepisy art. 448 § 1 w zw. z art. 23 k.c. bądź art. 471 k.c. w zw. z art. 5 dyrektywy Rady z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek; również art. 11a u.u.t. z posiłkowym zastosowaniem art. 322 k.p.c. dla zasądzenia odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy.

¹⁷ Wyrok TSUE z dnia 12 marca 2002 r., sprawa nr C – 168/00, EurLex nr 62000J0168, LexPolonica nr 376570.

¹⁸ Podobne stanowisko zawiera opinia rzecznika generalnego A. Tizzano z dnia 20 września 2001 r., Zb. Orz. TE 2002, LexPolonica nr 1801060.

być interpretowane restrykcyjnie, nie można z niego wykluczyć szkody niemajątkowej. Wobec tego sądy krajowe państw członkowskich powinny orzekać przy uwzględnieniu powyższego orzeczenia a więc zgodnie przedstawioną wykładnią artykułu 5 ww. dyrektywy. Stwierdzono również, że system polskiego prawa cywilnego nie sprzeciwia się takiej wykładni przepisowi ustawy o usługach turystycznych stanowiącego przepis szczególnie w stosunku do art. 471 k.c.¹⁹; za taką wykładnią przemawia również fakt, iż umowa o podróż nie została uwzględniona w Kodeksie cywilnym, co ściśle wiązałoby skutki jej niewykonania lub nienależytego wykonania z kodeksowym reżimem odpowiedzialności kontraktowej. W tym wypadku regulacja Kodeksu cywilnego dotycząca niewykonania lub nienależytego wykonania wspomnianej umowy może być stosowana tylko w zakresie nieuregulowanym ustawą o usługach turystycznych. Sąd Najwyższy zauważył także, że motywem, jaki konsument chce osiągnąć przez skorzystanie z imprezy turystycznej jest osiągnięcie korzyści niemajątkowej – przyjemności, relaksu, wypoczynku, poczucia komfortu. Gdy nie osiągnie ich w wyniku zaniedbań organizatora wówczas utrata tej przyjemności jest często jedynym uszczerbkiem przez niego poniesionym²⁰.

Podsumowując, do niedawna uzyskanie zadośćuczynienia za zmarnowany urlop było kwestią przypadku. Ze względu na brak jednolitej podstawy prawnej, sądy powszechne przytaczały różne przepisy dla zasądzenia zadośćuczynienia bądź też stwierdzały w toku wykładni, iż nie widzą podstawy dla ochrony tego typu interesu osób poszkodowanych w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o usługi turystyczne przez organizatora turystyki. Zjawisko to nie sprzyjało pewności prawa, budziło wątpliwości natury zarówno teoretycznej jak i praktycznej a także nie pozwalało na zapewnienie należytej ochrony konsumentom korzystających z takich usług. Dopiero Sąd Najwyższy, uwzględniając zarówno obecność podsystemu prawa unijnego w polskim porządku prawnym oraz mając na uwadze dorobek polskiej nauki prawa cywilnego wyraził tezę, rozwiązującą wiele problemów, dotychczas ujmowanych w piśmiennictwie. Przede wszystkim jednolicie rozstrzygnął, powołując się na orzecznictwo TSUE i zasady prawa unijnego, jak powinno być interpretowane pojęcie szkody na gruncie ustawy o usługach turystycznych. Przedstawiona kwalifikacja szkody stanowi jednoznaczną podstawę dla żądania zadośćuczynienia za zmarnowany urlop. Po drugie można sądzić, iż ujednolici to linię orzecniczą sądów rozpatrujących sprawy dotyczące odpowiedzialności organizatorów turystyki za nie-

¹⁹ Patrz: uzasadnienie do uchwały Sądu Najwyższego – Izby Cywilnej z dnia 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10.

²⁰ *Ibidem*.

wykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania skutkujące zmarnowaniem urlopu. Wiąże się z tym silniejsza ochrona konsumentów, którzy dotychczas z różnymi efektami starali się o zadośćuczynienie. Skutkiem powinna być również konieczność przejawiania jak najwyższej staranności przez organizatorów turystyki przy organizowaniu imprez i podróży w obawie przed poniesieniem negatywnych konsekwencji majątkowych związanych z obowiązkiem zadośćuczynienia krzywdzie jak i naprawieniu szkody, którą poniósł klient. Myślę, że znaczenie tego orzeczenia może równać się wspomnianemu orzeczeniu w sprawie Simone Leitner i powinno być szeroko znane w środowisku sędziowskim. O wartości tego orzeczenia stanowi właśnie mnogość problemów, które udało się rozwiązać w sposób nie budzący wątpliwości. Z powyższych względów uchwałę Sądu Najwyższego można ocenić jako przełomową dla praktyki orzeczniczej sądów powszechnych, ale jednocześnie zgodną ze stanowiskiem przedstawicieli doktryny prawa cywilnego.

THE COMPENSATION FOR WASTED HOLIDAYS

This article concerns compensation for wasted holidays, an issue which has existed for some time in Polish contract law but wasn't effectively resolved by Polish jurisdiction until the judgment of Polish supreme court from 19th November 2010, which sets a new quality of protecting the consumers from suffering moral damages, being result of not fulfilling or inadequate performance of contract by travel agencies. The article contains definition of wasted holidays, identification of moral damages and circumstances which causes it, delivered by jurisdiction of Polish and foreign courts. Also, it matters legal qualification of responsibility of travel agencies, legal qualification of damages caused by not fulfilling or inadequate performance of contract and short analysis of Polish regulations, which don't provide unambiguous basis to adjudge compensation for wasted holidays. Lastly, it concerns aforesaid decision of Polish Supreme Court, in which court states that there is clear basis to rule such compensation taking into consideration European Union regulations, axiology of Polish legal system and achievements of Polish legal doctrine.