

Dariusz Gibasiewicz

Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie

ORCID: 0000-0001-7715-6917

dariusz.gibasiewicz@uwm.edu.pl

Zadośćuczynienie za „zmarnowany urlop” w świetle orzecznictwa sądowego

Wprowadzenie

Tematyka „zmarnowanego urlopu” i roszczeń z nim związanych była wielokrotnie poruszana zarówno w orzecznictwie, jak i w literaturze¹. Kwestia ta staje się coraz bardziej istotna dla polskich konsumentów ze względu na coraz wyższy poziom dochodów społeczeństwa i wolumenu nabywanych usług i imprez turystycznych. Wypoczynek staje się też coraz istotniejszym elementem decydującym o dobrostanie psychofizycznym człowieka, tym bardziej istotne staje się prawo do wypoczynku oraz ochrona tego prawa i dobór instrumentów i narzędzi prawnych służących temu celowi. Brak pełnego prawa do wypoczynku oraz brak realizacji świadczeń przewidzianych w umowie o organizację imprezy turystycznej wiąże się z dużym rozczarowaniem, związanym z nagłym i niespodziewanym brakiem możliwości czerpania przyjemności z niezakłóconego odpoczynku. Dodatkowo „zmarnowany urlop” powoduje brak możliwości zebrania sił przed okresem wytężonej pracy oraz złość, że wskutek zaniedbań organizatora imprezy lub podmiotów, za których działania on odpowiada, kon-

¹ Zob. m.in. M. Nestorowicz, *Umowa o podróż*, [w:] J. Rajska (red.), *Prawo zobowiązań – część szczegółowa*, seria: *System Prawa Prywatnego*, t. 7, wyd. trzecie, Warszawa 2011, s. 936; M. Wałachowska, *Odszkodowanie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o podróż i zadośćuczynienie za „zmarnowany urlop”*, [w:] M. Nestorowicz (red.), *Odpowiedzialność biur podróży a ochrona klientów w prawie polskim i Unii Europejskiej*, Toruń 2013, s. 65–86; A. Maciąg, *Wycena zadośćuczynienia i odszkodowania za zmarnowany urlop w opinii turystów polskich i niemieckich w świetle wyników badań własnych*, „*Ekonomiczne Problemy Turystyki*” 2016, nr 2(34), s. 321–329; A. Rudnik, *Zadośćuczynienie pieniężne za zmarnowany urlop w prawie niemieckim*, „*Przegląd Sądowy*” 2012, nr 5, s. 104–118; M. Nestorowicz, *Odpowiedzialność cywilna biura podróży za „zmarnowany urlop” w prawie polskim i porównawczym (na tle uchwały Sądu Najwyższego z 19 listopada 2010 r.)*, „*Przegląd Sądowy*” 2011, nr 5, s. 5–15; A. Chambellan, *Odpowiedzialność deliktowa biura podróży w prawie niemieckim*, „*Przegląd Sądowy*” 2012, nr 10, s. 99–111.

sument pozbawiony zostaje możliwości odbycia – z reguły długo planowanego urlopu wypoczynkowego – we właściwych warunkach. Szkoda polega zatem w dużej mierze na zawiedzionych nadziejach co do spodziewanych, przyjemnych przeżyć, na utracie możliwości zrelaksowania się w czasie urlopu, będącego stosunkowo krótką przerwą w aktywności zawodowej, a także na konieczności zajmowania się zamiast tego sprawami niezwiązanymi z wypoczynkiem, a wynikającymi z konieczności reklamowania warunków pobytu².

W niniejszym artykule zostanie poruszona jedynie kwestia zadośćuczynienia za krzywdę związaną ze „zmarowanym urlopem”, a ze względu na ramy publikacji zostaną pominięte wszelkie kwestie związane z roszczeniami odszkodowawczymi. W pracy znajdują się głównie odniesienia do regulacji ustawy o usługach turystycznych³, na podstawie których były wydawane prezentowane orzeczenia. Jednocześnie zostaną wskazane także przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych⁴, która obowiązuje od 1 lipca 2018 r. Wszystkie rozważania zaprezentowane w niniejszym artykule są aktualne, także na gruncie nowej ustawy ze względu na podobieństwo zawartych w tych aktach prawnych regulacji.

Zagadnienie „zmarowanego urlopu” jawi się jako bardzo interesująca kwestia zarówno z praktycznego, jak i prawnego punktu widzenia. Na gruncie analizowanej kwestii zarysował się spór o to, czy „zmarowany urlop” daje możliwość żądania zadośćuczynienia z tytułu naruszenia dobra osobistego i czy można konstruować pojęcie dobra osobistego w postaci prawa do niezakłóconego odpoczynku⁵. Ostatecznie przyjęty pogląd przez sądy stanowi, że

² Wyrok Sądu Rejonowego dla Warszawy-Mokotowa w Warszawie z 14 marca 2016 r., sygn. akt I C 370/15, Lex. Zobacz także *Marshall & (and) Dixon v. KLM*, „International Travel Law Journal” 2002, nr 2, s. 63–68. Na temat odpowiedzialności biur podróży za „zmarowany urlop” zob. M. Nesterowicz, *Odpowiedzialność cywilna biur podróży w prawie francuskim*, „Państwo i Prawo” 2011, nr 2, s. 34–46.

³ Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 1553 z późn. zm.), dalej jako u.u.t. Ustawa ta dokonywała w zakresie swojej regulacji wdrożenia dyrektywy Rady z dnia 13 czerwca 1990 r. (90/314/EWG) w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek. Dyrektywa ta została uchylona dyrektywą, o której mowa w przypisie nr 4.

⁴ Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. z 2017 r., poz. 2361 z późn. zm.). Ustawa w zakresie swojej regulacji wdrożyła dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniającą rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylającą dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz. Urz. UE L 326 z 11 grudnia 2015 r., s. 1).

⁵ Przeciwno takiemu stanowisku opowiedziano się m.in. w następujących rozstrzygnięciach: wyrok Sądu Najwyższego z 24 marca 2011 r., sygn. akt I CSK 372/10, Lex nr 818791; wyrok Sądu Najwyższego z 7 grudnia 2011 r., sygn. akt II CSK 160/11, Lex nr 1112726; uchwała Sądu Najwyższego z 19 listopada 2010 r., sygn. akt III CZP 79/10, Lex nr 612168; wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 8 września 2009 r., sygn. akt VI ACa 201/09, Lex nr 1164707. Jednakże w orzecznictwie aprobatę znajdowało także zapatrywanie, zgodnie z którym jeżeli warunki imprezy turystycznej, w szczególności zakwaterowania, są tego rodzaju, że uczestnicy wycieczki narażeni

„zmarnowany urlop” nie może być rozpatrywany jako naruszenie dóbr osobistych uczestnika imprezy turystycznej⁶. Taka sytuacja mogłaby nastąpić wyjątkowo w sytuacji, w której nienależyte wykonanie umowy prowadziło do naruszenia „typowych” dóbr osobistych uczestników imprezy turystycznej, takich jako życie, zdrowie lub godność. Konieczne jest także wskazanie, że w prawie polskim brak jest ogólnej i odnoszącej się do każdej sytuacji zasady, że każdy przejaw cierpienia podlega zadośćuczynieniu, jeśli nawet współwystępująca z nim szkoda majątkowa podlega naprawieniu⁷. Tym samym konieczne jest uznanie, iż sama okoliczność, że określona osoba doznała nawet bardzo poważnej krzywdy, nie jest zatem wystarczająca dla przyznania zadośćuczynienia, jeśli nie doszło do naruszenia jej dóbr osobistych lub nie zaistniała inna, szczególna podstawa; jest przy tym jasne, że sama krzywda nie jest jeszcze dowodem, że doszło do naruszenia dobra osobistego – istnieje bowiem całe spektrum interesów niemajątkowych (zarówno chronionych, jak i niechro-

są na utratę życia, zdrowia lub też warunki te urągają ludzkiej godności, to mogą oni żądać od organizatora turystyki zadośćuczynienia za naruszenie ich dóbr osobistych, na zasadach ogólnych (zob. m.in. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 29 kwietnia 2013 r., sygn. akt VI ACa 1357/12, Lex nr 1372486).

⁶ Zob. na ten temat M. Nesterowicz, *Zadośćuczynienie pieniężne ex contractu i przy zbiegu z odpowiedzialnością ex delicto*, „Państwo i Prawo” 2007, nr 1, s. 20–31. Zob. na ten temat również K. Grzybczyk, *Ocena prawna spoilerowania*, [w:] I. Matusiak, K. Szczepanowska-Kozłowska, Ł. Żelechowski (red.), *Opus auctorem laudat. Księga jubileuszowa dedykowana Profesor Monice Czajkowskiej-Dąbrowskiej*, Warszawa 2019. Autorka stwierdza: „(...) Sądy orzekały w sprawach zmarowanego urlopu czy utraconej przyjemności z wycieczki i przy ocenie naruszenia brały pod uwagę stopień zawinienia organizatora turystyki oraz dyskomfort pokrzywdzonego wynikający ze stresu i konieczności zajmowania się czymś innym, niż wypoczynek. Należy jednak zwrócić uwagę, że choć sądy przyznają zadośćuczynienie za krzywdę (a więc uszczerbek niemajątkowy) w takich przypadkach, to jednak podstawą jest przepis szczególnie nakładający odpowiedzialność na organizatora turystyki. Natomiast w polskiej judykaturze przeważa pogląd, że prawo do udanego urlopu nie jest objęte art. 23 i 24 k.c., gdyż nie jest dobrem osobistym, wartością indywidualizującą określona osobę (podmiot prawa). Wydaje się zatem, że wszelkie prawo do przyjemności, której źródło jest niejako »zewnętrzne«, nie może być uważane za dobro osobiste w rozumieniu Kodeksu cywilnego. Dotyczy to nie tylko przyjemności wynikającej z zaskoczenia i zakończenia filmu/serialu/przedstawienia/książki, ale także przyjemności z jedzenia (gdyby było niesmaczne), kosmetyku (gdyby uczulał i nie odmładzał), fitnessu (gdyby jednak nie udało się schudnąć)”. Zob. na ten temat także J. May, *Pursuit of non-pecuniary loss and pecuniary damage compensation for spoiled holiday*, „Review of European And Comparative” 2020, nr 1, s. 1.

⁷ Zob. na ten temat M. Łolik, *Więź emocjonalna między osobami najbliższymi jako dobro osobiste. Głos do uchwały SN z dnia 27 marca 2018 r., III CZP 60/17*, „Przegląd Sądowy” 2019, nr 9, s. 110–122. Autor ten stwierdza „(...) Nie każdej wartości, której ochrona jest społecznie pożądana, powinien automatycznie przysługiwać przymiot dobra osobistego – gdyż bez pogłębionej analizy może to prowadzić do wielu niebezpieczeństw. Nie da się chociażby uznać, że niezakłócone życie – pozbawione stresu i negatywnych przeżyć powinno być chronione i dodatkowo jego ochrona powinna być skuteczna *erga omnes*. Nie można bowiem zadeklarować prawa do szczęścia i miłości. Poza tym współcześnie istnieje ogromna liczba współzależności ekonomicznych czy też społecznych, która powoduje, że każdy podmiot byłby uwikłany w niezliczoną ilość potencjalnych roszczeń odszkodowawczych. Na życie codzienne składa się ogromna ilość ryzyk, które w przypadku poszerzenia zakresu odpowiedzialności powodowałyby odpowiedzialność podmiotów, nieponoszących obecnie takiej odpowiedzialności (...)”.

nionych prawem), które nie mają postaci dóbr osobistych⁸. Powyższe stanowisko nie prowadzi jednak do uznania, że za „zmarnowany urlop” poszkodowanemu nie przysługuje zadośćuczynienie, co zostanie szczegółowo wyjaśnione poniżej.

Typowe przyczyny „zmarnowanego urlopu”

Mimo stosunkowo obszernie zaprezentowanego zagadnienia „zmarnowanego urlopu” w literaturze, jest ono jednak na tyle interesujące – ze względu na mnogość oraz różnorodność zaistniałych stosunkowo często stanów faktycznych stających się podstawą sporów klientów z biurami podróży – że warto poświęcać mu nadal uwagę. Na wstępie warto przyjrzeć się podstawom faktycznym wysuwanych przez klientów biur podróży roszczeń, bowiem one stają się także podstawami faktycznymi roszczeń przeciwko organizatorom wypoczynku, a następnie podstawami ustaleń faktycznych dokonywanych przez sądy orzekające w sprawach dotyczących „zmarnowanego urlopu”. Najczęściej w literaturze przedmiotu brak satysfakcji klientów z urlopu jest odnoszony przede wszystkim do niezapewnienia właściwych warunków na miejscu pobytu, w którym umowa miała być wykonana. Dotyczy to głównie niższego standardu pobytu niż określony w umowie, niezapewnienia świadczeń, które zostały uzgodnione przez strony, bądź też poważnych mankamentów świadczeń wykonanych. Najczęściej reklamacje konsumentów odnoszą się do panującej wilgoci, zagrzybionych powierzchni, nieprzyjemnych zapachów z różnych źródeł, zbyt małej powierzchni przydzielonych pomieszczeń, braku wystarczająco częstej zmiany pościeli lub ręczników, niewystarczającej częstotliwości sprzątania pokoju, zbyt niskiego poziomu wyżywienia lub uboższego wyboru w tym zakresie (braku lokalnych potraw), braku zachowania podstawowych warunków higienicznych przy serwowaniu potraw, nieuprzejmej, opryskliwej i mało pomocnej obsługi hotelu lub restauracji, występowania robactwa, wadliwego działania telewizji lub braku wystarczającego wyboru kanałów, braku możliwości korzystania z sejfów, uszkodzeń mebli lub innych elementów wyposażenia pokoju oraz łazienki, braku wanny lub kabiny prysznicowej, niewystarczającego ciśnienia wody. Szereg reklamacji konsumentów związanych jest także z położeniem miejsca zakwaterowania, a także udogodnieniami znajdującymi się w jego okolicy. Organizatorzy imprez turystycznych wielokrotnie wskazują, że hotel znajduje się tuż przy plaży lub w kilkusetmetrowej odległości od plaży. Po czym okazuje się, że ta odległość jest wskazywana w linii prostej, natomiast obiektywna odległość, którą należy pokonać

⁸ Zob. uchwała składu 7 sędziów Sądu Najwyższego z 22 października 2019 r., sygn. akt I NSNZP 2/19, Lex nr 2729318.

(np. ze względu na znajdujące się przeszkody infrastrukturalne), jest kilkakrotnie dłuższa. Dla turystów również sama jakość plaży i infrastruktura nadbrzeża są czynnikami, które decydują o wyborze określonej imprezy turystycznej. Bardzo często konsumenci zwracają uwagę na przykład, czy plaża wyróżniona została specjalnym oznaczeniem niebieskiej flagi, a co za tym idzie – winna być plażą czystą, o dużych walorach turystycznych. W rzeczywistości jednak okazuje się, że plaża jest zamknięta lub prowadzone są na niej prace budowlane, co uniemożliwia korzystanie z plaży. Niewątpliwie są to niedogodności, które wskazują na więcej niż znaczny stopień zawinienia ze strony organizatora wyjazdu, bowiem najczęściej posiada on wiedzę, że na plaży są lub będą prowadzone prace budowlane lub modernizacyjne, jednak nie ujawnia tej wiedzy potencjalnym nabywcom usługi. Konsument w takim wypadku nie może korzystać z kąpieli w morzu oraz z plaży, co bardzo często jest podstawowym kryterium wyboru hotelu oraz destynacji. Mankament taki jest bardzo dokuczliwy zwłaszcza wtedy, gdy wybór imprezy turystycznej następuje na przykład w okresie zimowym, a turysta udaje się w tropikalne rejony oddalone od miejsca zamieszkania o kilkanaście godzin lotu. Z kolei gdy nawet istnieje możliwość korzystania z plaży, to hałas dochodzący z maszyn pracujących na plaży może być niemożliwy do zniesienia lub występować z takim natężeniem, że odbiera całkowicie przyjemność z wypoczynku lub kąpieli.

Opis miejscowości, w której ma być zakwaterowany turysta, również stonkowo często jest niezgodny z rzeczywistością. Zamiast cichej i spokojnej miejscowości, turysta trafia do miejscowości pełnej barów i dyskotek, a dodatkowo hotel znajduje się przy ruchliwej ulicy. Oczywiście mają miejsce też sytuacje przeciwne, w których zamiast licznych barów i restauracji, które – zgodnie z opisem – miały znajdować się nieopodal hotelu, jest on położony w odległości kilku kilometrów od jakiegokolwiek miejscowości.

Dość często w hotelach występuje zjawisko „overbookingu”, tzn. hotel ma mniejszą liczbę miejsc zakwaterowania gości niż liczba wykupionych miejsc pobytowych. W takiej sytuacji organizator próbuje znaleźć jakieś rozwiązanie zaistniałej sytuacji, np. przez lokowanie gości we wspólnych pomieszczeniach, co pozostaje w całkowitej sprzeczności z warunkami umownymi. Jednocześnie osoby zarządzające hotelem dają turystom nadzieję, że jest to rozwiązanie tymczasowe i że następnego dnia sytuacja ulegnie zmianie, co z reguły nie następuje, bowiem poszczególne turnusy pobytowe są rezerwowane na kilka lub kilkanaście dni. W takiej sytuacji konsumenci są zmuszeni przeznaczyć swój wolny czas, który mieli spędzać na wypoczynku, na kwestie organizacyjne i wyjaśnianie sytuacji; dodatkowo konsumenci są ograniczeni w korzystaniu z wycieczek fakultatywnych, bojąc się opuścić hotel, aby być gotowym do zmiany pokoju hotelowego (nieuczestniczenie w wycieczkach fakultatywnych ma niewątpliwie wpływ na atrakcyjność wyjazdu). Ponadto turyści ludzeni obietnicą zmiany pokoju z reguły przez pierwsze dni w ogóle nie rozpakowują

walizek, co ma ułatwić im zmianę miejsca. Ponadto czas, który mieli poświęcić na relaks, poświęcają na próbę wyjaśnienia sytuacji i jej rozwiązania, co jednak ostatecznie nie następuje. Turyści praktycznie nie ruszają się z miejsca, czekając na kolejne decyzje organizatora wyjazdu. Konieczne jest także podkreślenie, że „zmarnowany urlop” w sposób immanentny łączy się z zawiedzionymi nadziejami na przyjemne spędzenie czasu wolnego⁹.

Nietypowe przyczyny „zmarowanego urlopu”

Jednakże bardzo często zdarzają się sytuacje wykraczające poza wskazany zakres typowych przyczyn „zmarowanego urlopu” wskazywanych przez turystów.

Takim przykładem może być brak możliwości skorzystania z usługi turystycznej, czego powodem jest działanie lub zaniechanie organizatora wycieczki jeszcze przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Wspomniana sytuacja może wystąpić wtedy, kiedy uczestnik usługi turystycznej nie jest wpuszczany na pokład samolotu ze względu na brak wystarczająco długiego terminu ważności paszportu, o którym to obowiązku nie został konsument poinformowany. Brak takiej informacji jest działaniem niezgodnym z treścią art. 13 ust. 1 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych (aktualnie art. 40 ust. 1 pkt 7 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych), zgodnie z którym organizator turystyki jest obowiązany podać klientowi, przed zawarciem umowy ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych. Organizator wycieczki nienależycie wykonuje umowę o świadczenie usług turystycznych w przypadku, gdy nie informuje konsumentów o obowiązujących przepisach paszportowych lub gdy agent turystyczny, za którego działania i zaniechania organizator wycieczki ponosi odpowiedzialność, wprowadza klientów w błąd w przedmiocie obowiązujących przepisów paszportowych. Niejednokrotnie w takich wypadkach organizatorzy wypoczynku, chcąc wyłączyć swoją odpowiedzialność, powołują się na warunki imprez turystycznych, które ich zdaniem stają się częścią treści umowy zawartej między stronami. Konieczne jest jednak zwrócenie uwagi, że bardzo często klienci nie są zapoznawani z tymi warunkami i nie są one konsumentom doręczane, a zatem nie mogą stać się treścią części umowy. W takim wypadku nie należy wymagać także od konsumentów wyższych wymogów staranności, które nakazywałyby np. zasięgnięcia stosownych informacji w Ministerstwie Spraw Zagranicznych. Organizator imprez turystycznych nie może bowiem przerzucać na uczestników

⁹ W orzecznictwie zwraca się uwagę, że termin „zmarnowany urlop” jest w istocie skrótem semantycznym, oddającym zwięźle istotę szkody polegającej na utracie oczekiwanych w związku z zawarciem umowy przyjemnych przeżyć wiązanych z podróżą, urlopem, wypoczynkiem – zob. wyrok Sądu Okręgowego w Poznaniu z 9 sierpnia 2018 r., sygn. akt XV Ca 297/18, Lex nr 2666358.

tego typu imprez obowiązku nałożonego na niego przepisami prawa. Również zawarcie tego typu informacji w katalogu imprez turystycznych danego biura podróży nie jest wystarczające, bowiem żaden przepis prawa nie nakłada na konsumenta konieczności czytania kilkusetstronicowych katalogów. Ponadto nie są one elementem treści stosunku prawnego istniejącego między stronami. Dodatkowo informacja zawarta w katalogu nie spełnia wymogu rzetelnego poinformowania konsumenta o obowiązujących przepisach paszportowych.

Inny przykładem „zmarowanego urlopu”, który nie jest spowodowany bezpośrednimi przesłankami związanymi z samą jakością zakwaterowania lub wyżywienia, jest brak dostarczenia bagażu turysty do miejsca wypoczynku. Na skutek tego konsument pozbawiony zostaje niezbędnych rzeczy osobistych na cały pobyt lub na jego określonej części – w przypadku dostarczenia bagażu w trakcie trwania wypoczynku. Wówczas turysta sam musi organizować sobie nie tylko przybory toaletowe, ale także odzież, bieliznę czy stroje kąpielowe. W pokojach hotelowych bowiem nie zawsze znajdują się wszystkie przybory i urządzenia toaletowe, które są niezbędne do zachowania pełnych standardów higieny osobistej. Co więcej, organizator wypoczynku w takim wypadku nie stara się nawet zapewnić niezbędnych kosmetyków i odzieży, co niewątpliwie stanowiło naruszenie art. 11a ust. 2 ustawy o usługach turystycznych oraz nie informuje turysty kiedy otrzyma on bagaż. To konsument z reguły inicjuje zapytania w tym zakresie, ponosząc także koszty rozmów telefonicznych oraz marnuje swój czas, który miał przeznaczyć na wypoczynek. Dodatkowo turysta zmuszony jest poświęcić swój czas na poszukiwanie ubrań, kosmetyków oraz innych rzeczy zamiast w tym czasie wypoczywać na plaży i korzystać z atrakcji hotelu. Bardzo często w takim wypadku uczestnik imprezy turystycznej nie może korzystać z niektórych możliwości przewidzianych w ramach wyjazdu, jak np. nie może korzystać z restauracji *à la carte*, gdyż nie posiada odpowiedniego stroju, podczas, gdy inni uczestnicy imprezy turystycznej mogą z niej korzystać. Jest to w szczególności kłopotliwe, gdy konsumenci udają się w podróż w grupie, bowiem taka sytuacja powoduje całkowicie nieuzasadniony faktyczny podział grupy, bowiem jedna lub kilka osób ze względu na ograniczenia w stroju nie może korzystać z określonych atrakcji, z których mogą korzystać pozostali uczestnicy. W takim wypadku konsument może czuć się upokorzony i pozbawiony atrakcji, za skorzystanie z których uścił stosowne wynagrodzenie.

Wspomniany przypadek niewątpliwie powoduje stres, który ujawnia się podczas długo wyczekiwanego wypoczynku. Sytuacja ta dodatkowo komplikuje się, gdy w zagubionym bagażu znajdowały się także rzeczy należące do dziecka, któremu niezwykle trudno jest wytłumaczyć zaistniałą sytuację i niejednokrotnie uspokoić je. Brak bagażu może także oznaczać brak możliwości uwiecznienia pobytu ze względu na zagubienie m.in. aparatu fotograficznego, który został w tym celu zakupiony.

Inny przypadek skomplikowanej sytuacji może polegać na tym, że wraz z bagażem nie dowieziono stosownego sprzętu sportowego, podczas gdy uczestnik wyjazdu planował uprawianie określonego sportu, np. tenisa lub narciarstwa. Problemem jest również zagubienie wraz z bagażem lekarstw lub choćby okularów lub soczewek kontaktowych, co może być okolicznością niezwykle uciążliwą, bowiem w przypadku miejscowości turystycznych ich zakup może być znacznie utrudniony. Nie można dodatkowo wymagać od uczestnika imprezy turystycznej, aby czynił on rozległe poszukiwania w celu nabycia tych produktów.

W konsekwencji za trafne należy uznać stwierdzenie, że nienależyte wykonanie zobowiązania polegające na braku zapewnienia osobom korzystającym ze zorganizowanego wypoczynku dowozu ich bagażu nosi cechy „zmarnowanego urlopu”, a więc szkody niemajątkowej w postaci dyskomfortu psychicznego¹⁰. Tym samym utrata bagażu i znajdujących się w nim rzeczy, które miały służyć należytemu wypoczynkowi i relaksowi, uzasadnia przyjęcie, że pobyt wakacyjny nie wiązał się z komfortem psychicznym, jakiego można oczekiwać w sytuacji właściwego wykonania umowy przez organizatora wypoczynku¹¹. Należy przy tym zaznaczyć, że bez względu na to, czy na elementy umowy o wycieczkę dotyczące przewozu jej uczestników spojrzymy przez pryzmat przepisów umowy przewozu, czy też przepisów umowy o dzieło, należy dojść do jednoznacznego wniosku¹², że w sytuacji gdy podróżny swój bagaż umieści bez możliwości spełniania nad nim stałego nadzoru (w miejscu wskazanym przez przewoźnika), wówczas po stronie tegoż przewoźnika powstanie obowiązek sprawowania nad nim pieczy w zakresie odpowiadającym na ogół obowiązkom przechowawcy w umowie przechowania¹³.

Podstawy prawne dochodzenia zadośćuczynienia w związku ze „zmarnowanym urlopem”

Uwagi wstępne

Należy zauważyć, że przy dokonywaniu oceny, czy nastąpiło zdarzenie, z którym ustawa wiąże odpowiedzialność odszkodowawczą, kluczowy pozostaje wybór reżimu odpowiedzialności.

¹⁰ Wyrok Sądu Okręgowego w Gdańsku z 6 lipca 2016 r., sygn. akt III CA 406/16, Lex nr 2259353.

¹¹ Ibidem.

¹² Wyrok Sądu Apelacyjnego w Lublinie z 11 kwietnia 1991 r., sygn. akt I ACr 47/91, Lex nr 5454.

¹³ Ibidem.

Zgodnie z art. 11a ust. 1 i 2 ustawy o usługach turystycznych, organizator turystyki odpowiadał za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie było spowodowane wyłącznie:

- 1) działaniem lub zaniechaniem klienta,
- 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć,
- 3) albo siłą wyższą¹⁴.

Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w przypadkach wymienionych w ust. 1, nie zwalniało organizatora turystyki od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu klientowi.

Przepis ten stanowił samodzielną podstawę odpowiedzialności umownej, zakorzenioną w regulacji prawa unijnego, a przepisy Kodeksu cywilnego miały zastosowanie do odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego umowy o podróż tylko w zakresie nieuregulowanym ustawą o usługach turystycznych (art. 11 u.u.t.). Odpowiedzialność organizatora turystyki za nienależyte wykonanie zobowiązania opierała się na zasadzie ryzyka, z której mógł się on zwolnić jedynie za pomocą wykazania jednej z trzech powyżej opisanych przesłanek egzoneracyjnych, a nie jak w art. 471 k.c.¹⁵, kiedy dłużnik zwalniał się poprzez wykazanie, że nie ponosi winy za nienależyte wykonanie zobowiązania.

Przy tym zgodnie z art. 474 k.c. zakresem odpowiedzialności organizatora turystyki na zasadzie ryzyka objęte były także działania i zaniechania osób, z pomocą których organizator zobowiązanie wykonywa, jak również osób, którym wykonanie zobowiązania powierza, czyli m.in. za osoby świadczące usługi hotelarskie¹⁶. Oznacza to, że organizator nie mógł się uwolnić się od odpo-

¹⁴ W aktualnym stanie prawnym roszczenia przysługujące podróżnemu zostały uregulowane w art. 50 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Zgodnie z nim podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróżnego. Podróżnemu przysługuje także odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator turystyki niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy organizator turystyki udowodni, że:

- 1) winę za niezgodność ponosi podróżny,
- 2) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć,
- 3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

¹⁵ Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2018 r, poz. 1025 z późn. zm.), dalej jako k.c.

¹⁶ Zob. uchwała Sądu Najwyższego z 25 lutego 1986 r., sygn. akt III CZP 2/86, Lex nr 3217 oraz uchwała z 19 stycznia 1989 r., sygn. akt III CZP 112/88, Lex nr 2709573.

wiedzialności wykazując, że powierzył wykonanie określonej usługi profesjonalistcie, co ma miejsce w przypadku reżimu odpowiedzialności deliktowej (zob. art. 429 k.c.)¹⁷. Potwierdza to oparcie odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej na zasadzie ryzyka.

Uregulowana w ustawie o usługach turystycznych odpowiedzialność kontraktowa organizatora turystyki – odmiennie także niż w przypadku zasad ogólnych reżimu tej odpowiedzialności – dawała podstawę do domagania się naprawienia szkody niemajątkowej, czyli zadośćuczynienia. Rozszerzenie zakresu naprawienia szkody powstałej w wyniku nienależytego wykonania umowy stanowi efekt implementacji art. 5 dyrektywy Rady z dnia 13 czerwca 1990 r. nr 90/314 w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz. Urz. WE L 158 z 23 czerwca 1990 r., s. 59) i w związku z tym art. 11a u.u.t. powinien być wykładany w sposób zgodny z postanowieniami dyrektywy. Nie budzi zaś wątpliwości, że pojęcie szkody na gruncie dyrektywy jest traktowane w sposób szeroki, obejmując wszelkie uszczerbki tak majątkowe, jak i niemajątkowe, co potwierdziło zarówno orzeczenie Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z 12 marca 2002 r. w sprawie C-168/00, jak i uchwała Sądu Najwyższego z 19 listopada 2010 r. w sprawie III CZP 79/10, o których mowa poniżej.

Powyższe wnioski pozostają nadal aktualne na gruncie obowiązującej od dnia 1 lipca 2018 r. ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

Zgodnie z art. 48 ust. 1 tej ustawy organizator turystyki ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez organizatora turystyki, czy przez innych dostawców usług turystycznych. Natomiast w art. 50 opisano normatywnie roszczenia przysługujące podróżnemu. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróżnego. Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator turystyki niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie. Podróżnemu nie przysługuje natomiast odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność, w przypadku gdy organizator turystyki udowodni, że:

- 1) winę za niezgodność ponosi podróżny,
- 2) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć,

¹⁷ Wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z 30 maja 2014 r., sygn. akt I ACa 455/14, Lex nr 1682917.

3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

Kamienie milowe orzecznictwa dotyczącego „zmarnowanego urlopu”

Przełomowym orzeczeniem w sprawie „zmarnowanego urlopu” na gruncie prawa wspólnotowego (obecnie unijnego) było orzeczenie Trybunału Sprawiedliwości z 12 marca 2002 r. w sprawie C-168/00. Trybunał odpowiedział w nim na pytanie prejudycjalne sądu w Linzu (Austria) dotyczące tego, czy artykuł 5 dyrektywy Rady z dnia 13 czerwca 1990 r. (90/314/EWG) w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek¹⁸ należy interpretować w ten sposób, że przyznaje konsumentom prawo do zadośćuczynienia za krzywdę wynikającą z niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków wynikających z umowy o podróż. Zostało ono zadane w stanie faktycznym sprawy, w którym małoletni uczestnik wycieczki zatrul się salmonellą. Zatrucie było związane z żywnością oferowaną podczas wakacji. Choroba objawiała się wysoką gorączką, trudnościami w krążeniu, biegunką, wymiotami i lękiem. Rodzice musieli się opiekować dzieckiem do końca wakacji. Wielu innych gości podczas wakacji również zachorowało na tę samą chorobę i wykazywało te same objawy.

Trybunał w swoim rozstrzygnięciu uznał, że art. 5 dyrektywy 90/314 w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek należy interpretować jako przyznający co do zasady konsumentom prawo do zadośćuczynienia za szkodę niematerialną wynikającą z niewykonania lub nienależytego wykonania usług stanowiących zorganizowane wakacje¹⁹.

Na gruncie prawa polskiego orzeczeniem przecinającym wszelkie wątpliwości i spory dotyczące możliwości zasądzenia zadośćuczynienia za „zmarnowany urlop” była uchwała Sądu Najwyższego z 19 listopada 2010 r.²⁰, która

¹⁸ Dyrektywa Rady z dnia 13 czerwca 1990 r. (90/314/EWG) w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz. Urz. 1990, L 158, s. 59).

¹⁹ Zob. na ten temat M. Adamczak-Retecka, *Zakres pojęcia „szkoda” w prawie wspólnotowym*, „Gdańskie Studia Prawnicze – Przegląd Orzecznictwa” 2005, nr 1–2, s. 243–250. Autorka wskazuje, że „(...) orzeczenie Trybunału wydane w sprawie Leitner rozwiewa wątpliwości co do ewentualnej możliwości zastosowania definicji przyjętej w jednej z dyrektyw dla wyjaśnienia znaczenia określonego pojęcia w innej dyrektywie. Interpretacja pojęcia »szkoda« przyjęta przez Trybunał jest niewątpliwie korzystna dla konsumentów zawierających umowę o podróż. (...) Orzeczenie to może zatem wywrzeć wpływ na dalsze kształtowanie się relacji pomiędzy organizatorami podróży a przykładowo właścicielami hoteli”.

²⁰ Uchwała Sądu Najwyższego z 19 listopada 2010 r., sygn. akt III CZP 79/10, Lex nr 612168. Zob. także K. Kryła, *Zmarnowany urlop. Głosa do uchwały z dnia 19 listopada 2010 r. (III CZP 79/10)*, „Przegląd Sądowy” 2011, nr 9, s. 137–145; J. Gospodarek, *Cywilne prawo – ochrona dóbr osobistych – odpowiedzialność organizatora turystyki za tzw. zmarnowany urlop. Głosa do uchwały*

jednocześnie wpłynęła na ujednoczenie orzecznictwa sądowego w tym zakresie. Sąd stwierdził w niej, że art. 11a ustawy o działalności turystycznej jest przepisem szczególnym w stosunku do art. 471 k.c., przy czym art. 11a ustawy o usługach turystycznych stanowi odpowiednik art. 5 ust. 1 i 2 dyrektywy 90/314. Orzeczeniem interpretującym powyższy przepis dyrektywy był w ocenie Sądu Najwyższego wyrok Trybunału Sprawiedliwości UE w sprawie Simone Leitner²¹, w którym Trybunał uznał, że brak specyfikacji w art. 5 dyrektywy 90/314 rodzajów uszczerbków podlegających kompensacji – jako zabieg celowy – stwarza podstawy do szerokiej interpretacji pojęcia szkody, czemu sprzyja także pozanormatywne znaczenie umowy o imprezę turystyczną; turystyka jako sektor przekrojowy i związany z wieloma dziedzinami działalności gospodarczej jest obiektem szczególnej dbałości o wzrost konkurencyjności i upraszczanie istniejącego prawodawstwa europejskiego. Poza tym podstawowym bodźcem pobudzającym konsumenta do korzystania z imprezy turystycznej jest osiągnięcie korzyści niematerialnej (przyjemności wypoczynku, spokoju, relaksu, poczucia komfortu itp.); nieuzyskanie jej na skutek zaniedbań organizatora, a więc utrata przyjemności (zmarnowanie urlopu) jest często jedynym uszczerbkiem poniesionym przez konsumenta.

Wobec powyższego, zdaniem Sądu Najwyższego, pojęciem szkody należy obejmować także uszczerbek niemajątkowy w postaci utraty przyjemności wypoczynku, zaś konsument ma prawo do uzyskania odszkodowania za uszczerbek niemajątkowy poniesiony na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania.

W sprawie tej powstało także bardzo ciekawe zagadnienie prawne, na które również należy zwrócić uwagę. Dotyczyło ono możliwości zasądzenia

SN z dnia 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10, „Orzecznictwo Sądów Polskich” 2012, nr 1, s. 2; M. Łolik, Odpowiedzialność organizatora turystyki za zmarnowany urlop. Głosa do uchwały SN z dnia 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10, „Europejski Przegląd Sądowy” 2011, nr 9, s. 45–47; M. Domańska, A. Hauser, R. Talaga, Orzecznictwo Sądu Najwyższego i Naczelnego Sądu Administracyjnego, „Europejski Przegląd Sądowy” 2011, nr 9, s. 59–64.

²¹ Wyrok Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości (obecnie Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej) z 12 marca 2002 r. w sprawie C-168/00 Simone Leitner przeciwko TUI Deutschland GmbH & Co. KG, ECLI:EU:C:2002:163. Zob. także wydaną w tej sprawie opinię Rzecznika Generalnego Tizzano z 20 września 2001 r., ECLI:EU:C:2001:476. Zob. również na ten temat: S. Łazarewicz, *Odpowiedzialność za „zmarnowany urlop” w świetle ustawy o usługach turystycznych, prawa Unii Europejskiej oraz orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości*, „Studia Prawnoustrojowe” 2012, nr 17, s. 46–48. Autorka wskazuje, że „(...) orzeczenie w sprawie Leitner potwierdza znaczenie doktryny *effet utile*. Odgrywa ona szczególną rolę zwłaszcza w odniesieniu do usług turystycznych, gdzie niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy powoduje nie tylko szkody majątkowe, ale także niemajątkowe. Obniżenie ceny imprezy turystycznej często nie rekompensuje uszczerbku w dobrach konsumenta, jakim jest wypoczynek, relaks, komfort psychiczny itp. Zdarza się, że turysta w wyniku nienależytego wykonania umowy ponosi uszczerbek wyłącznie niematerialny. Prawo do odszkodowania będzie zatem skuteczne tylko wtedy, gdy obejmie także szkodę niemajątkową, jaką jest utrata przyjemności. Inna interpretacja stawałaby pod znakiem zapytania cel dyrektywy, a samo odszkodowanie pozbawiała znaczenia praktycznego”.

zadośćuczynienia za nienależyte wykonanie umowy. Zatem roszczenie o naprawienie krzywdy miałyby wynikać z reżimu *ex contractu*, a nie *ex delicto*. Sąd Najwyższy dokonał w tym zakresie interpretacji pozwalającej na wywieńdzenie takiego roszczenia w ramach odpowiedzialności kontraktowej w odniesieniu do „zmarowanego urlopu”, powołując się m.in. na powyżej wskazany wyrok Trybunału Sprawiedliwości. Dodatkowo jego zdaniem wykładnia art. 11a ustawy o usługach turystycznych, dopuszczająca zasądzenie zadośćuczynienia z tytułu odpowiedzialności kontraktowej, odpowiada także współczesnym tendencjom rozwoju prawa cywilnego. Przykładowo: prawo wierzyciela do wynagrodzenia szkody niemajątkowej wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewiduje art. 9:501 ust. 2 zasad europejskiego prawa umów – PECL. Zgodnie z tym przepisem odszkodowanie należy się za szkody niemajątkowe oraz szkody przyszłe, których wystąpienie można, rozsądnie rzecz biorąc, uznać za prawdopodobne. Podkreśla się, że odszkodowaniu mogą podlegać – wywołane niewykonaniem umowy – ujemne doznania psychiczne związane z cierpieniem, bólem lub zakłóceniem spokoju psychicznego; w tych ujemnych doznaniach mieszczą się przykrości spowodowane „zmarowaniem urlopu”. Zdaniem Sądu Najwyższego podobne unormowania można znaleźć w zasadach międzynarodowych umów handlowych UNIDROIT. Zgodnie z art. 7.4.2 wierzyciel ma prawo do pełnego naprawienia szkody z tytułu niewykonania zobowiązania; szkoda obejmuje zarówno poniesione straty, jak i utracony zysk, biorąc pod uwagę jakąkolwiek korzyść finansową wierzyciela spowodowaną uniknięciem kosztów albo strat; może mieć również charakter niemajątkowy i obejmować na przykład cierpienia fizyczne oraz psychiczne. Sąd Najwyższy podkreślił także, że w tym samym kierunku postępują prace Komisji Kodyfikacyjnej Prawa Cywilnego; w ramach naprawienia szkody niemajątkowej *ex contractu* przewiduje się możliwość domagania się przez wierzyciela naprawienia szkody niemajątkowej wynikłej z naruszenia zobowiązania, gdy jest to usprawiedliwione właściwością zobowiązania zmierzającego do zaspokojenia niemajątkowego interesu wierzyciela. Ponadto w *Zielonej księdze* przedstawiającej „optymalną wizję” Kodeksu cywilnego znajduje się postulat wprowadzenia zadośćuczynienia za krzywdę z tytułu odpowiedzialności kontraktowej przy przyjęciu kwalifikowanej postaci winy jako przesłanki tej odpowiedzialności.

Należy zatem uznać, że art. 11a ustawy o usługach turystycznych stanowił autonomiczną i szczególną podstawę odpowiedzialności za wyrządzoną krzywdę związaną z niewykonaniem lub należywym wykonaniem umowy o świadczenie usług turystycznych. Taka optyka nie może jednak stanowić argumentu za zmianą zasady, że w polskim prawie cywilnym dochodzenie zadośćuczynienia nie jest możliwe przy zastosowaniu reżimu kontraktowego, chyba że przepis szczególny stanowi odmiennie. Oczywiście nie można jednocześnie wykluczyć, że w określonych sytuacjach może dojść do zbiegu odpowie-

działności kontraktowej i deliktowej, np. w razie wystąpienia szkody na osobie doznanej przez uczestnika wycieczki na skutek niezapewnienia bezpieczeństwa przez biuro podróży. W takim wypadku odpowiedzialność biura podróży jest kontraktowa (art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych) przy zbiegu z odpowiedzialnością deliktową (art. 415 i nast. k.c. w zw. z art. 443 k.c.)²².

Podsumowując tę część rozważań, należy postawić aktualną w świetle orzecznictwa sądowego tezę, że naprawienia szkody niemajątkowej (zadośćuczynienia za krzywdę) można żądać tylko w wypadkach przewidzianych przez ustawę, a więc *de lege lata* w ramach reżimu odpowiedzialności deliktowej (por. art. 445 i art. 448 k.c.) oraz – na podstawie wyraźnego przepisu ustawowego, którym na gruncie omawianego zagadnienia jest art. 50 ust. 2 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych – jako zadośćuczynienia za zmarnowany urlop.

„Zmarnowany urlop” a naruszenie dóbr osobistych

Z judykatury wynika, że „zmarnowany urlop” nie stanowi naruszenia dóbr osobistych. Wynika to m.in. z powołanej powyżej uchwały Sądu Najwyższego. Nie można jednak wykluczyć, że w niektórych sytuacjach działanie (zaniechanie) organizatora turystyki, prowadzące do „zmarnowania urlopu”, będzie jednocześnie naruszeniem jakiegoś dobra osobistego, w szczególności zdrowia albo nietykalności lub wolności osobistej. Jednak nie uzasadnia to generalnego stanowiska, że prawo do spokojnego wypoczynku (urlopu) jest dobrem osobistym mieszczącym się w otwartym katalogu tych dóbr zawartym w art. 23 k.c.²³ Z drugiej strony nie zwalnia to sądu z obowiązku rozważenia, czy w okolicznościach faktycznych sprawy naruszono jedno z dóbr osobistych podlegających ochronie na podstawie art. 23 k.c. i czy wskazany sposób usunięcia tego naruszenia jest adekwatny do sposobu jego naruszenia²⁴.

Przy rozstrzygnięciu zasadności roszczeń wywodzonych z art. 24 k.c. przede wszystkim należy zatem dokonać oceny, czy doszło do naruszenia konkretnie-

²² Zob. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z 6 maja 2015 r., sygn. akt I ACa 245/15, Lex nr 1734685. Zob. również M. Nestorowicz, *Odpowiedzialność biura podróży za śmierć uczestnika wycieczki. Głosa do wyroku Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z 6.05.2015 r., I ACa 245/15*, „Przegląd Sądowy” 2018, nr 2, s. 107–115. Autor wskazuje, że organizator wycieczki jest zobowiązany do naprawienia szkody majątkowej, jak również niemajątkowej, zadośćuczynienia pieniężnego za zmarnowany urlop i utratę przyjemności wycieczki. Nie uchyla to odpowiedzialności deliktowej biura podróży w razie szkody wyrządzonej uczestnikom wycieczek czynem niedozwolonym, przeważnie szkody na osobie. Następuje wówczas zbieg odpowiedzialności kontraktowej z deliktową (art. 443 k.c.). Odpowiedzialność deliktowa może być czasem korzystniejsza, np. za względu na dłuższe terminy przedawnienia. W razie śmierci uczestnika wycieczki roszczenia deliktowe mają osoby bliskie, pośrednio poszkodowane (art. 446 k.c.).

²³ Wyrok Sądu Najwyższego z 24 marca 2011 r., sygn. akt I CSK 372/10, Lex nr 927833.

²⁴ Ibidem.

go dobra osobistego, uwzględniając nie tylko sferę indywidualnych przeżyć poszkodowanego, ale biorąc pod uwagę przeciętną reakcję człowieka. Opierając się na obiektywnych kryteriach sąd powinien ustalić, czy skutek działania sprawcy została naruszona sfera uczuciowa danej osoby związana z jej określonym dobrem osobistym.

Kodeks cywilny nie zawiera definicji dobra osobistego, a art. 23 k.c. zawiera jedynie przykładowe wyliczenie dóbr osobistych podlegających ochronie prawnej na podstawie art. 24 k.c. W doktrynie i orzecznictwie wskazuje się, że dobra osobiste są prawami niemajątkowymi, ściśle związanymi z osobą fizyczną, niezbywalnymi i skutecznymi w stosunku do wszystkich innych osób.

Nie można jednak wykluczyć, że „zmarowany urlop” będzie pociągał za sobą także naruszenie dóbr osobistych, takich jak zdrowie lub godność. To ostatnie związane z prawem człowieka do poszanowania godności, wyrażającej się w poczuciu własnej wartości i oczekiwaniu szacunku ze strony innych ludzi, dotyczy wszystkich aspektów życia osobistego człowieka. Zaoferowane faktyczne warunki uczestnikowi imprezy turystycznej mogą nie tylko nie odpowiadać standardowi wynikającemu z zawartej umowy, ale mogą być też niegodne. Godność osobista to m.in. oczekiwanie szacunku ze strony innych ludzi, a tym samym oczekiwanie na zapewnienie odpowiednich, godziwych warunków wypoczynku, a więc warunków zapewniających spokój i umożliwiających swobodne i pełne korzystanie z oferowanych świadczeń, a także na odpowiednie reagowanie na zgłoszone nieprawidłowości. W konsekwencji zapewnienie warunków pobytu w sposób znaczący odbiegających od obowiązujących standardów i pozorne uwzględnienie zgłaszanych zastrzeżeń przez zaoferowanie warunków jeszcze gorszych może naruszać dobro osobiste w postaci godności osobistej²⁵. W takim wypadku dopuszczalne będzie zatem skorzystanie z roszczeń przewidzianych przez ustawodawcę w przypadku naruszenia dóbr osobistych.

Podsumowanie

Zagadnienie „zmarowanego urlopu” i roszczeń o zadośćuczynienie z tego tytułu będą coraz bardziej zyskiwać na znaczeniu ze względu na zwiększenie aktywności turystów i coraz większą liczbę zawieranych umów o świadczenie

²⁵ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 29 kwietnia 2013 r., sygn. akt VI ACa 1357/12, Lex nr 1372486. Zob. M. Nestorowicz, *Odpowiedzialność biura podróży. Glosa do wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 29.04.2013 r. (VI ACa 1357/12)*, „Przegląd Sądowy” 2015, nr 10, s.13–145. Autor opisuje w swojej glosie m.in. bardzo ciekawą sprawę angielską *Crossley v. Thompson Holiday Ltd (North Shields County Court, 18 January 2001)*, „International Travel Law Journal” 2001, s. 71 i nast.

usług turystycznych. Konieczne jest także podkreślenie, że z każdym rokiem rośnie znajomość prawa w tym zakresie wśród osób zawierających umowę o podróż. Przyczyny „zmarowanego urlopu” mogą być bardzo różne; w niniejszej pracy zostały one podzielone na typowe (występujące stosunkowo często) oraz nietypowe (występujące zdecydowanie rzadziej). Niezależnie jednak od przyczyn „zmarowania urlopu” polskie sądy mają dziś dosyć jasne wytyczne jurydyczne, jak rozstrzygać tego typu sprawy. Te wskazówki płyną nie tylko z przepisów prawa, ale także z dotychczasowego orzecznictwa zarówno sądów polskich, jak i Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej.

Został także praktycznie i funkcjonalnie rozwiązany problem możliwości zasądzenia zadośćuczynienia za krzywdę w przypadku niewykonania lub nie należytego wykonania umowy, której przedmiotem są usługi turystyczne (w nowym stanie prawnym kwestia ta już nie budzi jakichkolwiek wątpliwości ze względu na treść przepisów ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych). Obszernie w orzecznictwie została również wyjaśniona kwestia prawa do wypoczynku jako dobra osobistego. Wszystko to sprzyja pewności obrotu, jak również prowadzi do wzmocnienia pozycji konsumentów wobec organizatorów usług turystycznych.

Wykaz literatury

- Adamczak-Retecka M., *Zakres pojęcia „szkoda” w prawie wspólnotowym*, „Gdańskie Studia Prawnicze – Przegląd Orzecznictwa” 2005, nr 1–2.
- Chambellan A., *Odpowiedzialność deliktowa biura podróży w prawie niemieckim*, „Przegląd Sądowy” 2012 nr 10.
- Domańska M., Hauser A., Talaga R., *Orzecznictwo Sądu Najwyższego i Naczelnego Sądu Administracyjnego*, „Europejski Przegląd Sądowy” 2011, nr 9.
- Gospodarek J., *Cywilne prawo – ochrona dóbr osobistych – odpowiedzialność organizatora turystyki za tzw. zmarowany urlop. Glosa do uchwały SN z dnia 19 listopada 2010 r.*, III CZP 79/10, „Orzecznictwo Sądów Polskich” 2012, nr 1.
- Grzybczyk K., *Ocena prawna spoilerowania*, [w:] I. Matusiak, K. Szczepanowska-Kozłowska, Ł. Żelechowski (red.), *Opus auctorem laudat. Księga jubileuszowa dedykowana Profesor Monice Czajkowskiej-Dąbrowskiej*, Wolters Kluwer, Warszawa 2019.
- Kryła K., *Zmarowany urlop. Glosa do uchwały z dnia 19 listopada 2010 r.* (III CZP 79/10), „Przegląd Sądowy” 2011, nr 10.
- Łazarewicz S., *Odpowiedzialność za „zmarowany urlop” w świetle ustawy o usługach turystycznych, prawa Unii Europejskiej oraz orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości*, „Studia Prawnoustrojowe” 2012, nr 17.
- Łolik M., *Odpowiedzialność organizatora turystyki za zmarowany urlop. Glosa do uchwały SN z dnia 19 listopada 2010 r.*, III CZP 79/10, „Europejski Przegląd Sądowy” 2011, nr 9.
- Łolik M., *Więź emocjonalna między osobami najbliższymi jako dobro osobiste. Glosa do uchwały SN z dnia 27 marca 2018 r.*, III CZP 60/17, „Przegląd Sądowy” 2019, nr 9.

- Maciąg A., *Wycena zadośćuczynienia i odszkodowania za zmarowany urlop w opinii turystów polskich i niemieckich w świetle wyników badań własnych*, „Ekonomiczne Problemy Turystyki” 2016, nr 2(34).
- Marshall & (and) Dixon v. KLM*, „International Travel Law Journal” 2002, nr 2.
- May J., *Pursuit of non-pecuniary loss and pecuniary damage compensation for spoiled holiday*, „Review of European and Comparative Law” 2020, nr 1.
- Nesterowicz M., *Zadośćuczynienie pieniężne ex contractu i przy zbiegu z odpowiedzialnością ex delicto*, „Państwo i Prawo” 2007, nr 1.
- Nesterowicz M., *Odpowiedzialność cywilna biur podróży w prawie francuskim*, „Państwo i Prawo” 2011, nr 2.
- Nesterowicz M., *Odpowiedzialność cywilna biura podróży za „zmarowany urlop” w prawie polskim i porównawczym (na tle uchwały Sądu Najwyższego z 19 listopada 2010 r.)*, „Przebieg Sądowy” 2011, nr 5.
- Nesterowicz M., *Umowa o podróż*, [w:] J. Rajska (red.), *Prawo zobowiązań – część szczegółowa*, seria: *System Prawa Prywatnego*, t. 7, wyd. trzecie, C.H. Beck, Warszawa 2011.
- Nesterowicz M., *Odpowiedzialność biura podróży. Glosa do wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 29.04.2013 r. (VI ACa 1357/12)*, „Przebieg Sądowy” 2015, nr 10.
- Nesterowicz M., *Odpowiedzialność biura podróży za śmierć uczestnika wycieczki. Glosa do wyroku Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z 6.05.2015 r., I ACa 245/15*, „Przebieg Sądowy” 2018, nr 2.
- Rudnik A., *Zadośćuczynienie pieniężne za zmarowany urlop w prawie niemieckim*, „Przebieg Sądowy” 2012, nr 5.
- Wałachowska M., *Odszkodowanie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o podróż i zadośćuczynienie za „zmarowany urlop”*, [w:] M. Nesterowicz (red.), *Odpowiedzialność biur podróży a ochrona klientów w prawie polskim i Unii Europejskiej*, Wyższa Szkoła Bankowa, Toruń 2013.

Summary

Compensation for non-material damage for “the wasted holidays” in the light of courts’ jurisprudence

Keywords: law, package travel, compensation for non-material damage, failure to perform or the improper performance of the contract, enjoyment of a holiday, liability.

This article concerns the compensation for non-material damage for “the wasted holidays” in the light of the courts’ jurisprudence. The article aims to present and analyze the concept of “the wasted holidays” and the legal consequences of its occurrence. This analysis is conducted based on legal regulations and judicial decisions. The issue of “the wasted holidays” and claims for compensation for non-material damage will become more and more important due to the increased activity of tourists and the growing number of tourist

contracts concluded. It is also necessary to stress that each year the knowledge of the law in this respect among persons concluding travel contracts is also growing. The reasons for “the wasted holidays” can be very different; in this paper, they are divided into typical (relatively frequent) and untypical (much less frequent). However, regardless of the reasons for “the wasted holidays”, Polish courts today have quite clear and precise guidelines on how to resolve such cases.