

Jakie zadośćuczynienie dla turysty

Przedsiębiorca sprzedający wycieczki musi brać pod uwagę to, że nieosiągnięcie przez jego klienta oczekiwanej przyjemności z wypoczynku może go dodatkowo słono kosztować.

Ostatnie, negatywne, doświadczenia związane z ogłaszanymi upadłościami biur podróży ponownie zwróciły uwagę na kwestię dopuszczalnych roszczeń w związku z niewykonaniem lub niewłaściwym wykonaniem przez przedsiębiorcę umowy o świadczenie usług turystycznych. Nie ma żadnych wątpliwości co do tego, że organizator turystyki ponosi w takim wypadku odpowiedzialność odszkodowawczą za np. brak umówionych dodatkowych atrakcji w czasie pobytu na Ibizie. Czy jednak zagrzybiały pokój, brak obiecanego widoku na plażę, czy sąsiedztwo całonocnej dyskoteki, o której folder „zapomniał” wspomnieć dają podstawę do domagania się obok zwykłego odszkodowania także dodatkowej – finansowej – rekompensaty za szkody niemajątkowe z tytułu „zawiedzionych nadziei”, czy „nieosiągnięcia oczekiwanej przyjemności z wypoczynku”? To co jeszcze niedawno wydawało się sprzeczne z fundamentem polskiego systemu rekompensaty szkody, obecnie jest w pełni dopuszczalne, dzięki czemu konsumenci zyskali nowe narzędzie do finansowego dyscyplinowania biur podróży - patrz ramka.

Trochę o szkodzie i krzywdzie

Pod ogólnym pojęciem szkody (sensu largo) rozumie się szkodę majątkową (szkoda sensu stricto) oraz szkodę niemajątkową (krzywdę). Szkoda majątkowa łączy się z uszczerbkiem w dobrach poszkodowanego i polega np. na zniszczeniu, bądź uszkodzeniu rzeczy lub ciała w następstwie działania lub zaniechania sprawcy. Jednym z przykładów szkody majątkowej jest sytuacja niewykonania lub nienależytego wykonania umowy („niewykonanie umowy”), w której turysta płaci za określoną imprezę turystyczną, a na miejscu okazuje się, że hotel ma gorszy standard niż umówiony. Dochodzi więc do tego, że turysta ponosi szkodę wyrażającą się w różnicy między ceną pobytu w hotelu o dobrym standardzie a ceną pobytu w gorszym hotelu. Szkoda niemajątkowa jest z kolei uszczerbkiem nie mającym odzwierciedlenia w majątku poszkodowanego. Nie wiąże się z uszkodzeniem lub zniszczeniem czegokolwiek. Krzywdą poszkodowanego, podlegającą kompensacji, są jego negatywne odczucia, jak np.: ból fizyczny i psychiczny, zły nastrój, zawiedzione oczekiwania na przyszłość.

W polskim systemie prawa cywilnego aktualnie bezsporny jest pogląd, iż podstawą prawną do dochodzenia zadośćuczynienia za szkodę niemajątkową jest tylko i wyłącznie przepis ustawy – z zastrzeżeniem, iż nie ma przeszkód, by w ramach swobody umów strona przyjęła na siebie obowiązek kompensacji krzywdy obok szkody. Możliwość przyznania zadośćuczynienia przewidują przede wszystkim art. 445 i 448 kodeksu cywilnego, które dają sądowi jedynie możliwość przyznania go w razie uszkodzenia ciała lub wywołania rozstroju zdrowia oraz w razie naruszenia dobra osobistego (nie ma więc gwarancji, że krzywda zawsze zostanie w ten sposób naprawiona). Ze względu na umiejscowienie tych przepisów w kodeksie cywilnym zgodnie przyjmuje się, iż znajdują one zastosowanie jedynie, gdy źródłem szkody jest czyn nie wynikający z umowy stron (czyn zabroniony/delikt). Tak więc samo naruszenie zobowiązania umownego zasadniczo wyklucza możliwość dochodzenia zadośćuczynienia za krzywdę z tego tytułu.

Harmonizacja rynku

Rynek usług turystycznych w ramach Wspólnot Europejskich został ujednoczony w ramach Dyrektywy Rady z 13 czerwca 1990 roku 90/314/EWG (dalej: „Dyrektywa”) – Dyrektywa ta została transponowana w Polsce na podstawie ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 roku (i jej późniejszymi zmianami) (dalej: „ustawa”). Przypomnieć należy, że dyrektywy nie znajdują co do zasady bezpośredniego zastosowania w porządkach krajowych państw członkowskich, wiążąc jedynie poszczególnych ustawodawców co do celu, jaki mają osiągnąć w swoim porządku prawnym.

Zagadnienie odpowiedzialności organizatora turystyki za niewykonanie umowy zawartej z konsumentem zostało uregulowane w art. 5 Dyrektywy, zgodnie z którym państwa członkowskie mają zagwarantować odpowiedzialność organizatora turystyki za szkodę wyrządzoną w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Regulacja ta znalazła odzwierciedlenie w art. 11a ustawy.

Zmiana tradycyjnego podejścia

W systemach prawnych państw członkowskich kwestia dochodzenia zadośćuczynienia nie jest jednolita – w niektórych krajach sprawa ta została pozostawiona całkowicie do uznania sądu. W prawie polskim przyjęto zasadę, iż zadośćuczynienie za doznaną krzywdę należy się wyłącznie, gdy przewiduje to ustawa, która to aktualnie nie dopuszcza przyznania zadośćuczynienia z tytułu niewykonania umowy.

Przełom, dla systemów prawnych takich jak polski, nastąpił 12 marca 2002 roku, kiedy to Trybunał Sprawiedliwości (dziś Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej) (dalej: „Trybunał”) w sprawie S. Leitner v. TUI Deutschland GmbH&CoKG (sygn. akt: C-168/00) wywiódł, iż skoro art. 5 Dyrektywy nie różnicuje pojęcia szkody na majątkową i niemajątkową, to musi być interpretowany w ten sposób, iż zapewnia konsumentom prawo do kompensacji obu postaci szkody.

Interpretacyjna ścieżka

W przeszłości sądy polskie konsekwentnie oddalały wszelkie roszczenia turystów o zadośćuczynienie za nieudany urlop, wskazując na brak podstawy prawnej dla tego typu roszczeń. W szczególności Sąd Najwyższy nie zaakceptował nigdy „prawa do urlopu” jako dobra osobistego każdego człowieka, które można naruszyć, wskazując choćby w uchwale z 19 listopada 2010 r. (sygn. akt: III CZP 79/10), że „[dobra osobiste] są ściśle związane z człowiekiem, obejmując jego fizyczną i psychiczną integralność albo będąc przejawem jego twórczej działalności”. Pozostałe propozycje wskazujące inne podstawy prawne roszczenia o zadośćuczynienie, w ramach polskiego prawa, nie znalazły również uznania. Dotyczyło to w szczególności postulatu zgłoszonego przez M. Nesterowicza, by w tej sytuacji dokonać interpretacji art. 471 kodeksu cywilnego zgodnie z wykładnią art. 5 Dyrektywy dokonaną przez Trybunał. Nie bez racji wskazywano, że groziłoby to niekontrolowanym zalewem pozwów do sądów, w nadziei na pozbycie się tak otwartej furtki. Propozycja ta, choć błędna w konkluzji, opierała się na słusznej koncepcji posłużenia się przez sąd krajowy proeuropejską wykładnią prawa, w sytuacji gdy cel dyrektywy nie został ostatecznie osiągnięty przez ustawodawcę (choć w tym wypadku należałoby raczej mówić o roli prawotwórczej Trybunału, aniżeli o błędach legislacyjnych ustawodawcy).

W związku z akcesją do Wspólnot Europejskich Polska przyjęła również cały *acquis communautaire*, czyli cały dotychczasowy dorobek prawny Unii, obejmujący także orzecznictwo Trybunału. Zważywszy na to, że dokonana przez Trybunał wykładnia art. 5 Dyrektywy dokonana w sprawie *Leitner v. TUI* stanowiła interpretację normy, a nie konkretnej sprawy, uznać można, że wiąże ona również każdy sąd krajowy (który w tej sytuacji jest „sądem europejskim”), a nie tylko sąd, który zwrócił się do Trybunału z zapytaniem. Idąc tą drogą Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 19 listopada 2010 roku rozstrzygnął, że dopuszczalne jest w prawie polskim roszczenie o zadośćuczynienie za tzw. „zmarnowany urlop” – w rozumieniu zawiedzionych nadziei, nie spełnieniu przez wyjazd oczekiwanych z wypoczynkiem, podróżą, czy relaksem.

Należy przy tym wskazać, iż w przywołanej uchwale Sąd Najwyższy negatywnie ocenił dotychczasowe koncepcje dochodzenia roszczeń o szkodę niemajątkową, jako nie znajdujące uzasadnienia w polskim systemie prawa. Jako właściwą podstawę uznał natomiast art. 11a ustawy, zinterpretowany w sposób dokonany wcześniej przez Trybunał w sprawie *Leitner v. TUI*. Tym samym Sąd Najwyższy uchronił się przed uchynieniem furty do dalszej – celowościowej – wykładni art. 471 kodeksu cywilnego, zapewniając przy tym rewolucyjną możliwość dochodzenia zadośćuczynienia jako roszczenia wynikającego z umowy, a nie z deliktu.

Jaka wysokość

Przy ocenie szkód niematerialnych oczywistym problemem jest ich wycena. Wobec braku możliwości odniesienia się do ceny rynkowej naruszonego dobra znaczenie mogą mieć kwoty dotychczas przyznawane przez sądy. Tendencje jednak ulegają zmianie – od kilku lat sądy polskie odważniej przyznają tytułem zadośćuczynienia coraz wyższe kwoty. Nie sposób też nie zauważyć, że orzecznictwo w kwestii odszkodowania za „zmarnowany urlop” dopiero zacznie się kształtować, co naraża pokrzywdzonych na niedoszacowanie lub przeszacowanie swojego roszczenia (co może mieć negatywne reperkusje w zakresie konieczności zwrotu pozwanemu części kosztów obrony).

A może Tabela Frankfurcka

Pomocna przy ocenie wysokości odszkodowania może być tzw. Tabela Frankfurcka – nieoficjalny dokument opracowany na zlecenie niemieckiego Sądu Krajowego na potrzeby rozstrzygnięcia sporów dotyczących niewykonania umowy przez organizatora turystyki. Jakkolwiek jest ona dostosowana przede wszystkim do rozstrzygnięcia sporów o odszkodowanie, może pomocniczo stanowić również punkt odniesienia dla oszacowania szans na wywalczenie słusznego w ocenie poszkodowanego zadośćuczynienia. Zważywszy na dość powszechne powoływanie się na nią w praktyce można zaryzykować tezę, iż także w Polsce ma ona charakter prawa zwyczajowego.

Zdaniem autora

Uchwała Sądu Najwyższego i wnioski w niej zamieszczone zostały powtórzone i zaakceptowane w późniejszym wyroku Sądu Najwyższego z 24 marca 2011 r. (sygn. akt: I CSK 372/10), co pozwala postawić ostrożną tezę o ugruntowaniu się tego stanowiska i jego bezsporności. Podkreślić tym samym należy jej najważniejszą konkluzję – dopuszczalne jest dochodzenie zadośćuczynienia za krzywdę za tzw. „zmarnowany urlop”, przy czym podstawą roszczenia jest art. 11a ustawy, gdyż nie sposób uznać „prawa do urlopu” za dobro osobiste w rozumieniu art. 23 kodeksu cywilnego.

Nie wyklucza to sytuacji, gdy skala naruszeń umowy o imprezę turystyczną będzie tak duża lub istotna, że dojdzie w istocie do naruszenia dobra osobistego osoby (np. godności, czy zdrowia). Stanowić to wówczas będzie samodzielną podstawę dochodzenia zadośćuczynienia - art. 24 w zw. z art. 448 kodeksu cywilnego. Tym samym art. 11a ustawy jest swoistym wentylem bezpieczeństwa dla turysty i stanowi generalną podstawę dochodzenia roszczeń o zadośćuczynienie, związanych z niewykonaniem umowy przez organizatora turystyki.

Autor: Wojciech Wołoszczak, radca prawny, Kancelaria Prawna Piszcz i Wspólnicy