

## Odszkodowanie za zmarnowany urlop

Pewnego niedzielnego popołudnia wybrałam się z dziećmi w niedaleką podróż, pojechaliśmy do ZOO oglądać słonie, żyrafy, małpy, króla zwierząt lwa, który leniwie przechadza się po wybiegu. Moja mała siostrzenica Mela na prośbę, by podeszła do pięknego specjalnie stworzonego na potrzeby ZOO pejzażu, w tle, którego spacerowało to ogromne zwierze ze złotą grzywą, zlekceważyła mnie całkowicie. Mała patrzyła zupełnie w innym kierunku, przykucnęła i z wielkim skupieniem obserwowała stado mrówek, pokonujące odległość chodnika. „Patrz ciociu mrówki” – krzyknęła do mnie z ogromnym entuzjazmem. Przypomniały mi się wówczas słowa, które wypowiedział kiedyś amerykański pisarz i dziennikarz, laureat Nagrody Nobla John Steinbeck o tym, że „Podróż jest jak małżeństwo. Podstawowym błędem jest myślenie, że możesz ją kontrolować”. Wydawałoby się, że jadąc do ZOO z dzieckiem najważniejszym celem będzie zobaczenie głównych atrakcji tego miejsca, jednak jak się okazuje, co dla jednych jest większą atrakcją dla innych będzie totalną nudą. Zgadzam się ze słowami znanego polskiego podróżnika Wojciecha Cejrowskiego, że niezgłębiona jest tajemnica ludzka, gdyż „Dwoje ludzi patrzy na to samo, a widzi dwie różne rzeczy (...)”.

Człowiek przechodzi różne etapy w swoim życiu, w każdym z nich podróżuje. Inne jednak oczekiwania wobec podróży, wyjazdów będzie miał młodzieniec, inne człowiek wieku średniego, a zupełnie inne patrzenie na podróż może mieć emeryt, który całe życie poświęcił pracy zawodowej i wychowywaniu wnuków.

W literaturze ciekawym przykładem podróży młodzieńca jest pielgrzymka andaluzyjskiego pasterza Santiago, bohatera książki brazylijskiego pisarza Paulo Coelho „Pielgrzym”. W stworzonym

przez pisarza filozoficznym portrecie pielgrzyma, wędrowca można dopatrzeć się wielu odpowiedzi na temat celu pielgrzymowania, podróży. A Cele bywają różne, jak różni bywają ludzie.

Podróże relaksują, dystansują do wielu spraw, pozwalają w inny sposób spojrzeć na pojawiające się w życiu problemy. To, dlatego, gdy mamy problemy natury filozoficznej wyjeżdżamy na łono natury. Przyroda daje człowiekowi ukojenie skołatanych codziennością nerwów, wyzwala nowe nieodkryte pokłady twórczości człowieka.

Spacer po łąkach, górach, po drewnianym molo, z wyłączonym telefonem komórkowym, zamkniętym głęboko w torbie laptopem daje poczucie, że sprawy, które jeszcze nie dawno spędzały sen z powiek pozostały gdzieś daleko. Wówczas zaczyna się prawdziwa podróż, rozpoczyna magia podróżowania. Nie myślimy o problemie, a jednak często zdarza się tak, że po podróży wracamy już z gotowym rozwiązaniem. Jak to się dzieje? – to jest właśnie ogromna tajemnica podróży.

Podróżowanie to także najlepszy sposób na zdobywanie wiedzy. Poznawanie nowych, nieznanych dotąd miejsc, przynosi wiele korzyści dla naszego rozwoju.

Owszem możemy kupić mapę i podręczniki i czytać o danym miejscu, czy innej kulturze, ale nie zastąpi to spotkań twarzą w twarz, z ludźmi, którzy w danym miejscu żyją, na co dzień, a daną kulturę i tradycję mają niejako wyrytą w swoim sercu. Przecież Kolumb nie odkrył Ameryki patrząc na mapę, ale płynąc przez rozległe morza i oceany. Choć nie tak łatwo i szybko to się stało. Podróżnik, który posiadał marzenia i pasję podróżowania, nie posiadał środków finansowych na dalekomorskie wyprawy. Prosił różne osoby o pomoc, ostatecznie pomocy finansowej udzieliła mu dopiero królowa Kastylia Izabela I.

Dziś również podróże nie są tanie, często wydajemy na nie swoje ostatnie oszczędności.

A co z ludźmi, którzy całe życie żyją na przysłowiowej walizce? Czy w takim przypadku podróż nie nudzi się, nie jest rutyną, czy nadal możemy odkrywać dzięki niej nowe nieznanne dotąd miejsca?

Czy każdy człowiek jest Odysem, co wraca do swojej Itaki? Myślę, że można tułać się przez całe swoje życie, lecz nie wydaje mi się to przyjemne i rozwojowe. Moim zdaniem, żeby podróż nazwać przyjemną i aby przyniosła ona korzyść, człowiek musi mieć miejsce, do którego wraca z utęsknieniem, do którego chce tak mocno wrócić, jak mocno pragnął z niego wyjechać. Miejsca, z którego wracał będzie wspomnieniami do odwiedzonych miast, państw, zakątków, z którego chętnie planował będzie kolejne podróże, te małe i te duże, bo podróż to przecież wyjazdy i powroty, bo jak napisał Paulo Coelho „Podróż zaczyna się nieodmiennie Szczęściem Początkującego, a kończy Próbą Zdobywcy”.

Z uwagi na nadzieje, jakie ludzie pokładają w podróżach, ustawodawca wyszedł im naprzeciw wprowadzając art. 11a ustawy o usługach turystycznych, regulujący odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej za szkody wyrządzone klientowi w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o podróż<sup>1</sup>.

Stale rozwijająca się gałąź turystyczna doprowadziła do powstania problemu „zmarnowanego urlopu”. Nie jest to pojęcie ostre i nigdzie nie znajdziemy sztywnej definicji tego terminu.

Przyjmuje się, że utracona przyjemność z urlopu to przeżycie dyskomfortu psychicznego niezadowolonego turysty z przebiegu podróży, brak przyjemności z chwil spędzonych na urlopie<sup>2</sup>. „Zmarnowany urlop” nie jest związany z urlopem uregulowanym w art. 152 § 1 kodeksu pracy. Niestety najczęściej zmarnowany urlop związany jest z niewypełnieniem lub nienależytym wypełnieniem obowiązków ciężących na organizatorze imprezy turystycznej. Przez różnego rodzaju zaniedbania biura podróży (np. brak rezerwacji hotelu dla klientów, pokoje niespełniające wymagań, błędy w informacji odnośnie godziny odlotu samolotu) turysta traci swój urlop.

---

<sup>1</sup> Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. 1997, nr 133, poz. 884).

<sup>2</sup> M. Ciemiński, *Naprawienie uszczerbku polegającego na utraconej przyjemności z podróży*, *Kwartalnik Prawa Prywatnego* 2005, z. 2, s. 371.

Sądy polskie spotykały się z tą tematyką niejednokrotnie. Żądania powodów nie były łatwe, co świadczy o tym, że w większości przypadków sprawy te odnajdywały swoje rozwiązanie w Sądzie Najwyższym. Taką sprawą było powództwo Anny S. i Szymona S. przeciwko „A.S.B.” sp.j. w Radomiu o zapłatę<sup>3</sup>. Sprawa pokrótce wyglądała następująco: Powodowie kupili wycieczkę w Egipcie w dniach 2–9 października 2007 r. za cenę 1890 zł od osoby. Według umowy mieli mieszkać w dwuosobowym pokoju z pełnym wyżywieniem w czterogwiazdkowym hotelu (według kategoryzacji egipskiej) w Sharm El Sheik. Umowa zawierała polskojęzycznego rezydenta. Gdy powodowie przylecieli na miejsce, okazało się, że nie ma dla nich zarezerwowanego hotelu i nie udało im się nawiązać kontaktu z rezydentem. Wieczorem zostali przewiezieni do hotelu, na co dzień przeznaczonego dla pracowników obsługi. Pokój był zagrzybiony, brudny i znajdował się w piwnicy. Zamiast widoku na plażę spoglądali na skarpe. W pokoju, do którego zostali następnie przeniesieni również czekała ich niespodzianka – małżeństwo, które spędzało właśnie noc poślubną. Pokój nie gwarantował im intymności i spokoju. Przez 3 noce spali we czworo na dużym podwójnym łóżku, kanapie i dostawce. Dopiero na 3 dni przed końcem ich urlopu otrzymali dwuosobowy pokój, ale i tak nie był to pokój w hotelu, który wybrali.

W związku z tym, że nie otrzymali odpowiedzi na złożoną wcześniej reklamację, wnieśli pozew o zapłatę na rzecz każdego z nich kwot po 1260 zł odszkodowania i po 3500 zł tytułem zadośćuczynienia za krzywdę, której doznali w związku z naruszeniem ich dobra osobistego w postaci „prawa do czerpania satysfakcji z zakupionej imprezy turystycznej” i „udanego urlopu”.

Sąd Rejonowy zasądził na rzecz powodów kwoty po 945 zł odszkodowania, jednocześnie oddalając powództwo o odszkodowanie w pozostałej części oraz powództwo o zadośćuczynienie w całości. Uznał, że zadośćuczynienie może być przyznane tylko w przypadku odpowiedzialności deliktowej, a odpowiedzialność pozwa-

---

<sup>3</sup> Uchwała Sądu Najwyższego – Izba Cywilna z dnia 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10, Lex nr 612168.

nego ma charakter kontraktowy. Sąd Rejonowy nie zgodził się z poglądem, że prawo do „udanego urlopu” jest dobrem osobistym prawnie chronionym. Przy rozpoznawaniu apelacji obu stron – Sąd Okręgowy mając pewne wątpliwości wystąpił do Sądu Najwyższego z zagadnieniem prawnym „czy biuro podróży ponosi odpowiedzialność za szkodę niemajątkową wyrażającą się w „zmarnowaniu urlopu” na podstawie, art. 11a ustawy o usługach turystycznych bądź na podstawie art. 448 w zw. z art. 24 § 1 kodeksu cywilnego. Pierwszym zagadnieniem, który poruszył Sąd Najwyższy było to, czy „zmarnowany urlop” jest szkodą majątkową czy niemajątkową. Nie poparł poglądu, iż „zmarnowany urlop” to szkoda majątkowa, która podlega spieniężeniu i można ją potocznie mówiąc „wyliczyć”. Następnym problemem, jaki stanął na drodze to wybór podstawy prawnej. Sąd po analizie art. 23 kodeksu cywilnego zasygnalizował, aby nie dążyć do poszerzania katalogu dóbr osobistych. Nie wyklucza jednak możliwości, że nienależyte wykonanie umowy o podróż może być przyczyną naruszenia np. zdrowia znajdującego się w katalogu dóbr szczególnie chronionych.

Sąd w swoim uzasadnieniu trafnie odwołał się do orzecznictwa unijnego, które spotkało się już z taką problematyką. Idąc śladami Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości orzekł, iż art. 11a ustawy o usługach turystycznych stanowi podstawę odpowiedzialności za szkodę niemajątkową, jaką jest „zmarnowany urlop”. Europejski Trybunał Sprawiedliwości w sprawie Simone Leitner<sup>4</sup> z Austrii orzekł, że art. 5 Dyrektywy 90/314/EWG należy interpretować tak, aby konsument miał prawo wynagrodzenia za szkodę niemajątkową, która jest wynikiem niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania.

Z uwagi na to, że Polska jako członek Unii Europejskiej zobowiązana była implementować unijną dyrektywę, to także jej przepisy powinny mieć odzwierciedlenie w prawie krajowym. Dlatego Sąd Najwyższy nie mógł wydać w tej sprawie innego orzeczenia,

---

<sup>4</sup> Wyrok Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości z dnia 12 marca 2002 r., C-168/00, Lex nr 112079.

ponieważ zobowiązany jest do wykładni prawa krajowego zgodnie z prawem europejskim.

Biorąc pod uwagę cel Dyrektywy<sup>5</sup>, jakim jest zbliżenie regulacji prawnych państw należących do Unii Europejskiej, polscy sędziowie nie powinni mieć już wątpliwości, co do tego, że w prawie polskim są podstawy prawne do tego, aby poszkodowani klienci występowali o zadośćuczynienie pieniężne za zmarnowany urlop.

---

<sup>5</sup> Dyrektywa Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz.U.U.E.L.1990.158.59).