

Natalia Żytkiewicz\*

## Ograniczenie odpowiedzialności organizatora turystyki z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o imprezę turystyczną na podstawie umowy międzynarodowej

Zgodnie z art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych<sup>1</sup> (cyt. dalej jako: u.u.t.), organizator turystyki ponosi odpowiedzialność względem klienta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że to niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy zostało spowodowane wyłącznie jedną z trzech okoliczności: działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, lub siłą wyższą. Katalog ten jest zamknięty, co zostało wyrażone przez użycie słowa „wyłącznie”. Z kolei artykuł 11b ust. 1 u.u.t. w sposób precyzyjny określa, że ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności nie może nastąpić w drodze umowy (z dwoma wyjątkami niżej wskazanymi), także w razie wyboru prawa. Powyższe sformułowanie prowadzi do wniosku, iż ograniczenie odpowiedzialności poza tymi wyjątkami nie może wynikać z ustaleń, których dokonają strony. W takiej sytuacji postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami, które są mniej korzystne dla klienta niż postanowienia ustawy, są nieważne, a w miejscu postanowień umowy mniej korzystnych dla klienta obowiązują przepisy ustawy (art. 19 u.u.t.)<sup>2</sup>.

Odpowiedzialność biura podróży ma bardzo szeroki zakres, jednakże nie może ona być uznana za odpowiedzialność absolutną<sup>3</sup>. Ustawa o usługach turystycznych daje wskazaną wyżej możliwość umownego ograniczenia odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej, jednak pole takiego ograniczenia jest wyraźnie zawężone.

Jednym z dwóch wspomnianych przypadków ograniczenia odpowiedzialności jest ograniczenie tej odpowiedzialności na podstawie umowy międzynarodowej. Zgodnie z art. 11b ust. 2 u.u.t., odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych może być ograniczona tylko wówczas, gdy określa to umowa międzynarodowa, której stroną jest Rzeczpospolita Polska. Należy się zastanowić nad tym, jaką funkcję ma spełniać powyższy przepis - czy ma na celu wprowadzenie zmian w obowiązującym stanie prawnym, czy też ma wyłącznie wskazywać na stosowanie umów międzynarodowych (spełniać funkcję sygnalizującą)<sup>4</sup>?

\* Natalia Żytkiewicz - Katedra Prawa Prywatnego Międzynarodowego Uniwersytetu Jagiellońskiego.

<sup>1</sup> T. jedn. Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 ze zm.

<sup>2</sup> Zob. np. T. Kierzyk, *Ochrona konsumentów na rynku usług turystycznych*, Rej. 2002, nr 12, s. 44.

<sup>3</sup> P. Cybula, *Umowa o imprezę turystyczną w praktyce biur podróży*, [w:] *Prawo w praktyce biur podróży*, red. P. Cybula, Warszawa 2006, s. 125.

<sup>4</sup> M. Czepelak, *Zagadnienia kolizyjnoprawne ochrony konsumenta*, [w:] *Europejskie prawo konsumenckie a prawo polskie*, red. E. Nowińska i P. Cybula, Kraków 2005, s. 522.

Przepisy dotyczące pierwszeństwa umów międzynarodowych zostały umieszczone w art. 91 Konstytucji RP z 1997 r. W myśl tego przepisu umowa międzynarodowa po jej ogłoszeniu w Dzienniku Ustaw RP stanowi część krajowego porządku prawnego i jest bezpośrednio stosowana, chyba że jej stosowanie jest uzależnione od wydania ustawy. Zgodnie z art. 91 ust. 2 Konstytucji RP umowa międzynarodowa ratyfikowana za uprzednią zgodą wyrażoną w ustawie ma pierwszeństwo przed ustawą, jeżeli ustawy tej nie da się pogodzić z umową.

Przyjąć trzeba, iż ze względu na powyższą regulację wskazanie w art. 11b ust. 2 stosowania umów międzynarodowych – jako podstawy ograniczenia odpowiedzialności organizatora turystyki – z normatywnego punktu widzenia jest niepotrzebne. Jeżeli jednak ustawodawca zamieszcza przepisy wskazujące na potrzebę stosowania umów międzynarodowych, to niewątpliwie w celu zaznaczenia, że w danej kwestii mogą obowiązywać umowy międzynarodowe, a także podkreślenia znaczenia umów międzynarodowych. Należy zgodzić się ze stanowiskiem, że wcześniej, kiedy obowiązywało nie tak wiele umów międzynarodowych, wskazywanie na te umowy miało większą doniosłość<sup>5</sup>. Obecnie natomiast umowy międzynarodowe są zawierane praktycznie w każdej dziedzinie, oraz są często podpisywane w kwestiach ochrony konsumenta i szeroko pojętego prawa w turystyce, które dotyczy ochrony obywateli różnych państw. W takiej sytuacji przepisy zawierające odesłanie do umów międzynarodowych pełnią funkcję analogiczną do przepisów o charakterze informującym o możliwości obowiązywania ustaw szczególnych lub istnienia wyjątków.

Należy zauważyć, iż ustawa o usługach turystycznych stanowi implementację dyrektywy Rady 90/314/EWG z 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek. Prawo wspólnotowe (zgodnie z doktryną rozwiniętą przez Trybunał WE) musi być w Polsce stosowane zgodnie z metodą monistyczną; taka metoda zastosowana jest w Konstytucji RP do aktów prawa wspólnotowego i umów ratyfikowanych<sup>6</sup>.

Artykuł 5 dyrektywy 90/314/EWG przewiduje, że państwa członkowskie mogą dopuszczać ograniczenie wysokości odszkodowania zgodnie z umowami międzynarodowymi dotyczącymi takiego typu usług. Doktryna angielska zarzuca, iż ogólne zasady wyrażone w art. 5 dyrektywy nie są tak klarownie sformułowane, jak to powinno być<sup>7</sup>. Należy zaznaczyć, iż dyrektywa wyraźnie mówi o możliwości wprowadzenia, a nie obowiązku wprowadzenia takiego ograniczenia przez państwa członkowskie.

Konsument korzystający z usług turystycznych jest chroniony przez prawo krajowe oraz korzysta z ochrony na podstawie przepisów Traktatu ustanawiającego Wspólnotę Europejską (TWE). W razie powstania jakichkolwiek wątpliwości, przepisy dyrektywy powinny być interpretowane w sposób najbardziej korzystny dla

<sup>5</sup> M. Czepelak, *Umowa międzynarodowa jako źródło prawa prywatnego międzynarodowego*, Warszawa 2008, s. 109.

<sup>6</sup> A. Wyrozumska, *Prawo międzynarodowe oraz prawo Unii Europejskiej a konstytucyjny system źródeł prawa*, [w:] *Otwarcie Konstytucji RP na prawo międzynarodowe i procesy*, red. K. Wójtowicz, Warszawa 2006, s. 47.

<sup>7</sup> M. McDonald, *Revisiting Organised Liability Under the Package Travel Directive. Part One*, *International Travel Law Journal* 2003, z. 3, s. 131.

osób, które mają chronić, a mianowicie konsumenta usług turystycznych. Wynika to nie tylko z systematycznej analizy tekstu i celów dyrektywy, ale także dlatego że była ona uchwalona na podstawie art. 95 ust. 3 TWE (dawny art. 100a ust. 3), który wymaga harmonizacji na wysokim poziomie środków dotyczących ochrony konsumenta<sup>8</sup>. Przepisy te nie tylko zakazują dyskryminacji narodowej, a także zakazują stosowanie prawa krajowego, które nie zapewniają konsumentom usług turystycznych z państw trzecich ochrony prawnej na równi z obywatelami państwa członkowskiego Unii Europejskiej<sup>9</sup>. Ponadto sądy krajowe nie mogą nie stosować przepisów unijnych – prawo unijne przy interpretacji zapewnia szczególną ochronę, w przeciwnym wypadku państwo może w taki sposób naruszyć przepisy tego traktatu<sup>10</sup>.

Celem rozwiązania przewidzianego w dyrektywie 90/314 jest umożliwienie organizatorowi ograniczenia jego odpowiedzialności, jeżeli takie ograniczenie jest przewidziane dla danej usługi turystycznej. Ustawa o usługach turystycznych nie określa, jakie mogą to być umowy międzynarodowe, natomiast dyrektywa wymienia je przykładowo w preambule: Konwencja Warszawska z 1929 roku o międzynarodowym przewozie lotniczym, Konwencja Berneńska z 1961 roku o przewozie kolejowym, Konwencja Ateńska z 1974 roku o przewozie morskim, Konwencja Paryska z 1962 roku o odpowiedzialności osób prowadzących hotele.

W praktyce najważniejszą rolę odgrywają konwencje dotyczące transportu, w tym zwłaszcza lotniczego. Konwencje te są tak istotne przede wszystkim ze względu na swoje znaczenie społeczne<sup>11</sup>. W przypadku, gdy na przykład odpowiedzialność przewoźnika oparta jest na Konwencji Warszawskiej, to uzasadnione jest, aby organizator (mimo że nie jest przewoźnikiem w rozumieniu Konwencji) mógł się również powołać na przepisy ograniczające jego odpowiedzialność. Przejmuje się, że jeżeli przewoźnik lotniczy ponosi wobec pasażerów odpowiedzialność ograniczoną kwotowo na mocy Konwencji Warszawskiej z 1929 roku, to organizator wycieczki będzie odpowiadał wedle takich samych zasad, a więc jego odpowiedzialność nie będzie ostrzejsza niż odpowiedzialność przewoźnika<sup>12</sup>.

Problematyka ograniczenia odpowiedzialności organizatora turystyki na podstawie umowy międzynarodowej nie znalazła do tej pory szerszego zainteresowania doktryny, ani też nie była przedmiotem rozważań judykatury. W tym stanie rzeczy warto zwrócić uwagę na interesującą sprawę będącą przedmiotem rozważań sądu angielskiego (sprawa *Akehurst*<sup>13</sup>). Dotyczyła ona przewozu lotniczego, w trakcie którego pasażerowie doznali krzywdy (w angielskim tekście używany jest termin „urazy psychiczne”) - piloci lądowali na polu niedaleko lotniska, przednia część samolotu została zniszczona, natomiast na szczęście pasażerowie nie doznali więk-

<sup>8</sup> M. McDonald, *Revisiting Organised Liability...Part One*, s. 136.

<sup>9</sup> M. McDonald, *Revisiting Organised Liability Under the Package Travel Directive. Part Two*, *International Travel Law Journal* 2003, z. 4, s. 222.

<sup>10</sup> M. McDonald, *Revisiting Organised Liability...Part One*, s. 137-138.

<sup>11</sup> Tak P. Cybula, *Umowa o imprezę w polskim prawie cywilnym*, niepubl. rozprawa doktorska, Kraków 2007, s. 324.

<sup>12</sup> M. Nesterowicz, *Usługi turystyczne*, PiP 1999, z. 12, s. 53.

<sup>13</sup> *Akehurst & Others v Thomson Holiday Ltd and Britannia Airways Ltd*, Unreported, Cardiff Country Court, 6th May 2003 and 25th November 2003.

szych uszkodzeń ciała. Domagali się jednak wypłacenia zadośćuczynienia za krzywdę. Sąd brytyjski uznał odpowiedzialność organizatora turystyki (odpowiedzialność wyraźnie odrębną od przewoźnika) i stwierdził, iż może on także ponosić odpowiedzialność za krzywdy ofiar wypadków lotniczych, a więc pomijając art. 17 Konwencji Warszawskiej.

Warto wspomnieć, iż Konwencja Warszawska nie odnosi się do odpowiedzialności organizatora turystyki, ponadto nie odwołano się do niej w warunkach uczestnictwa organizatora turystyki Thomson Holidays Ltd. Warunki uczestnictwa zawierały wyłącznie klauzulę, że w razie podróży lotniczej lub morskiej będą miały zastosowanie warunki przewozu firmy transportowej. Ponadto było również postanowione, że możliwe jest uzyskanie od agenta organizującego wycieczkę kopii wszelkich warunków, które mają zastosowanie do podróży. W praktyce większość kompanii lotniczych włącza całość Konwencji Warszawskiej do warunków uczestnictwa w przewozie<sup>14</sup>. Natomiast pośrednie wskazanie Konwencji Warszawskiej (poprzez powołanie się na warunki przewoźnika) przez organizatora wycieczki w warunkach uczestnictwa spowodowało, iż uznano, że nie wystąpiły przesłanki ograniczenia odpowiedzialności organizatora usługi turystycznej. Nawet jeśli organizator wycieczki zamierzał ograniczyć swoją odpowiedzialność, to nie zostało to zaznaczone w sposób wyraźny<sup>15</sup>.

Słuszne wydaje się w związku z powyższym stwierdzenie, iż powództwa na podstawie Konwencji Warszawskiej z 1929 roku nigdy nie będą proste ze względu na różnorodność jurysdykcji, w których rozstrzygane są sprawy na jej podstawie<sup>16</sup>.

Powyżej przedstawione zagadnienia prowadzą do pytania, jakie powinno być sformułowanie dotyczące odpowiedzialności organizatora turystyki w świetle regulacji tej problematyki w prawie polskim. Należy się zastanowić, czy sformułowanie powinno mieć charakter ogólny, czy też w sposób precyzyjny wskazywać na konkretne okoliczności i kwoty, do których ograniczona jest odpowiedzialność organizatora turystyki. Przepis ustawy o usługach turystycznych nie zawiera żadnych wskazań dotyczących tej kwestii. Natomiast odpowiedź na postawione pytanie jest ważna, szczególnie ze względu na zapewnienie konsumentowi dostępu do informacji oraz ochrony w razie naruszenia praw.

W celu odpowiedzi na postawione pytanie, warto przyjrzeć się klauzulom zawartym w warunkach uczestnictwa przykładowych firm działających na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Można zauważyć, iż wiele spośród biur podróży nie zamieszcza w warunkach uczestnictwa klauzul dotyczących ograniczenia odpowiedzialności na podstawie umów międzynarodowych.

Według jednego z postanowień warunków uczestnictwa biura podróży X: „(...) ogranicza swoją odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska”. Klauzula ta nie wymienia nawet przykładowo konwencji, co formalnie daje organizatorowi tury-

<sup>14</sup> J. Rees, *Getting From Warsaw to Gerona: A Tour Operator's Liability*, International Travel Law Journal 2004, z. 1, s. 7.

<sup>15</sup> J. Rees, *Getting From Warsaw...*, s. 10.

<sup>16</sup> O. Jones, *The Warsaw Convention*, International Travel Law Journal 1995, z. 3, s. 85.

tyki możliwość powołania się w razie potrzeby na te, które dają możliwość ograniczenia odpowiedzialności. Brak natomiast w warunkach uczestnictwa jakichkolwiek wskazań, w jaki sposób konsument usługi turystycznej może uzyskać informację dotyczącą umów międzynarodowych, na które powołuje się biuro podróży oraz jakie konsekwencje ma ten przepis dla konsumenta usługi turystycznej.

Podobna, ale nieco zmieniona, klauzula, jest zawarta w warunkach uczestnictwa biura podróży Y: „Odpowiedzialność Organizatora jest wyłączona lub ograniczona, jeżeli zgodnie z międzynarodowymi umowami państwowymi lub zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie ww. umów, stosowanych do wykonania świadczenia przez wykonawcę, jego odpowiedzialność również została wyłączona lub ograniczona”.

Klauzula zawarta w warunkach uczestnictwa biura podróży „Z” brzmi już odmiennie: „(...) odpowiada ewentualnie wraz z przewoźnikiem, według międzynarodowych porozumień z Warszawy, Hagi i Guadalajary, dodatkowego porozumienia dotyczącego lotów do USA i Kanady jak i porozumienia Montrealskiego z 28 maja 1999 roku. Konwencja Warszawska i dodatkowe porozumienia dotyczące lotów do USA i Kanady ograniczają z reguły odpowiedzialność przewoźnika w przypadku śmierci lub uszkodzenia ciała, jak również w przypadku utraty lub uszkodzenia bagażu. Szkody w bagażu Klientów powstałe przy przewozach lotniczych powinny być zgłoszone bezpośrednio po stwierdzeniu szkody przy wykorzystaniu formularza zgłoszeniowego (P. I. R.) danych linii lotniczych. Utratę, uszkodzenie lub błędne przesłanie bagażu należy ponadto zgłosić miejscowemu przedstawicielstwu biura podróży”. Powyższa klauzula wymienia umowy międzynarodowe, na podstawie których może być ograniczona odpowiedzialność biura, oraz określa ewentualne skutki i postępowanie konsumenta w przypadku wystąpienia szkody. Wymienienie konwencji oraz określenie „odpowiada ewentualnie” i „ograniczą z reguły odpowiedzialność” jest nieściśle. Nasuwa się wniosek, że biuro podróży dąży do uświadomienia konsumentowi, że odpowiedzialność będzie ograniczona w niektórych z wymienionych przypadków, natomiast nie do końca jest jasne, jakie prawa przysługują konsumentowi.

Powyższe przykłady wskazują, że biura podróży, jeżeli już wprowadzają do warunków uczestnictwa ograniczenie odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o usługę turystyczną, to formułują klauzule w sposób ogólny. Można się zgodzić ze stanowiskiem, że brak jest podstaw do wskazania w sposób wyraźny kwot i wystarczające jest ogólne sformułowanie, jednak dobrym zwyczajem byłoby wprowadzenie zasady dodania klauzuli, że na życzenie klienta organizator turystyki przedstawi szczegółowo to ograniczenie<sup>17</sup>.

Wobec powyższego należy stwierdzić, iż dyrektywa unijna wymienia przykładowo konwencje, na które można się powołać celem ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności biura podróży, natomiast przepis polskiej ustawy o usługach turystycznych ma ogólne brzmienie, które nie wywołuje większych problemów interpretacyjnych. Wskazuje on na możliwość wprowadzenia przez biura podróży ograniczenia odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, gdy określa to umowa międzynarodowa, której stroną jest Rzeczpospolita Pol-

<sup>17</sup> P. Cybula, *Umowa o imprezę turystyczną...*, s. 325.

ska, natomiast nie zobowiązuje biura podróży do wprowadzenia takiego ograniczenia do umowy. W związku z powyższym, jeżeli biuro podróży mając taką możliwość z niej nie skorzysta, to ponosi ryzyko ewentualnej odpowiedzialności. Ponadto orzecznictwo sądów polskim może pójść w kierunku, w którym rozwija się orzecznictwo sądów angielskich, wówczas biura podróży będą miały problemy, gdy w umowie nie zostanie dokładnie wskazane wyłączenie. Podsumowując, analizowany przepis stanowi swoistego rodzaju instrukcję dla biur podróży, którą warto stosować w celu ochrony zarówno konsumenta, jak i ograniczenia odpowiedzialności organizatora turystyki. Wydaje się natomiast, iż biura podróży przy tworzeniu stosowanych przez nich wzorców umów nie do końca zdają sprawę z doniosłości tego przepisu wobec ich ewentualnej odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.