

*Krzysztof Sondel\**

## **Problematyka tzw. wycieczek fakultatywnych a cywilnoprawna odpowiedzialność organizatora turystyki względem klienta**

Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych<sup>1</sup> (cyt. dalej jako: u.u.t.) uregulowała w znacznym stopniu rynek usług turystycznych w Polsce. Pomiędzy jednak obowiązywania jej od dłuższego czasu, nie wszystkie problemy dotyczące odpowiedzialności cywilnej organizatora turystyki zostały rozwiązane w sposób wyczerpujący. Nadal więc w praktyce występują trudności, m.in. w odniesieniu do określenia zakresu odpowiedzialności organizatorów turystyki oraz ustalenia wysokości ewentualnych odszkodowań dla klientów w przypadku tzw. „wycieczek fakultatywnych”. Na ogół są one proponowane klientom, poza programem, przede wszystkim w celu uatrakcyjnienia imprezy o charakterze pobytowym, przy czym ich koszt nie jest wliczony do ceny imprezy turystycznej. Wycieczki te występują również w ramach imprez o charakterze objazdowym, jednak w tym przypadku z reguły są włączane w ich program.

Z uwagi na fakt, że zagadnienie to rodzi szereg wątpliwości natury prawnej, przede wszystkim co do zakresu odpowiedzialności kontraktowej organizatora turystyki w razie braku możliwości skorzystania z uczestniczenia przez klienta w wycieczkach fakultatywnych wynikającego z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania celowym wydaje się podjęcie próby wyjaśnienia tej kwestii. Problematyka ta, w odróżnieniu od takiej odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o imprezę turystyczną, nie znalazła dotychczas głębszego odzwierciedlenia w orzecznictwie sądowym. Nie zajmowała się nią szerzej również doktryna. Także w aktach prawnych regulujących świadczenie usług turystycznych, zwłaszcza w dyrektywie Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek oraz ustawie o usługach turystycznych nie znajdujemy przepisów odnoszących się do wycieczek fakultatywnych. Stąd też podstawowym materiałem, na którym oparto się w rozważaniach, są informacje pisemne oraz warunki uczestnictwa zawarte w katalogach, a także teksty umów o imprezę turystyczną zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami. Dokonanie ich analizy pod kątem widzenia charakteru zobowiązań dotyczących wycieczek fakultatywnych wydaje się uzasadnione nie tylko ze względu na wzrastającą ochronę praw konsumenta, ale również w związku z pracami mającymi na celu wprowadzenie do systemu norm prawa cywilnego osobnej umowy o imprezę turystyczną.

Analiza materiału badawczego pozwala dostrzec w tym zakresie szereg nieprawidłowości w działaniach organizatorów turystyki, naruszających w różnym stopniu prawa klientów, a nawet dopuszczających się łamania obowiązujących norm prawnych. Do najczęściej spotykanych należy próba uwolnienia się organizatorów turystyki od ponoszenia jakiegokolwiek odpowiedzialności wobec klientów w razie nie

---

\* Dr Krzysztof Sondel - Zakład Prawa i Organizacji Turystyki AWF w Krakowie.

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

zorganizowania wycieczek fakultatywnych, nawet w przypadku, gdy przewidywał je program imprezy, a także za nieprawidłowe wykonanie dotyczącego ich zobowiązania.

Na wstępie wypada jednak podkreślić, iż stosowana potocznie nazwa „wycieczka fakultatywna” nie jest terminem ustawowym. Ustawodawca, który w art. 3 u.u.t. dokonuje wykładni szeregu pojęć, m.in. „imprezy turystycznej”, za którą uważa co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg, trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu (pkt 2), oraz „wycieczki” będącej rodzajem imprezy turystycznej, której program przewiduje zmianę miejsca pobytu jej uczestników (pkt 3), nie wypowiada się na ten temat. W rozumieniu przepisów ustawy pod określeniem „wycieczka” zwykle kryje się usługa polegająca na zapewnieniu pojedynczego świadczenia np. przewozu lub pakietu świadczeń w postaci przewozu, wyżywienia, zwiedzania określonych miejsc lub obiektów. Kryterium odróżniającym „wycieczkę” od „imprezy turystycznej” jest brak noclegu, ewentualnie krótszy niż 24 godziny czas trwania. W praktyce można przy tym wyróżnić następujące rodzaje wycieczek:

- organizowane jako główna usługa,
- włączane w program imprez turystycznych, jako jedna z usług objęta zryczałtowaną ceną,
- występujące jako dodatkowa usługa nie wliczona w cenę imprezy, stanowiąca propozycję dla osób zainteresowanych, które w trakcie trwania imprezy turystycznej mogą zawrzeć umowę o taką wycieczkę. W tym ostatnim wypadku z reguły stosowany jest drugi człon nazwy „fakultatywna”, który w praktyce używany jest powszechnie od dawna i z reguły określenie to nie budzi wątpliwości.

Wycieczki fakultatywne mogą przy tym przybierać różne formy i trwać od kilku do kilkunastu godzin, czyli jeden dzień, ale spotykane są również i takie, które trwają dwa lub nawet trzy dni. Stosując ściśle przepisy ustawy należałoby wobec tych ostatnich używać określenia „impreza turystyczna”, gdyż spełniają przesłanki zawarte w definicji określonej w art. 3 pkt 2 u.u.t. (nocleg lub czas trwania ponad 24 godziny). Mogłoby to jednak prowadzić do niepotrzebnego chaosu terminologicznego, m.in. z uwagi na fakt, że z określenia „wycieczka fakultatywna” wynika, że nie jest ona objęta ceną imprezy turystycznej, a uczestnik może wziąć udział we wszystkich proponowanych wycieczkach, bądź wybrać tylko najbardziej interesujące, mając świadomość, że wiąże się to z poniesieniem dodatkowych kosztów, bądź wreszcie może nie skorzystać z żadnej wycieczki tego rodzaju. Biorąc pod uwagę istniejącą w omawianym zakresie praktykę, należy przyjąć, iż występujące w ustawie pojęcie „wycieczka” powinno interpretować się rozszerzająco, obejmując nim również wycieczki fakultatywne, z czego wynika, że właściwe jest stosowanie tego terminu wobec wszystkich wycieczek, niezależnie od czasu ich trwania. Przyjmując zatem, że wycieczka fakultatywna należy do kategorii ustawowej „wycieczka”, która z kolei jest rodzajem imprezy turystycznej, należy stwierdzić, że wobec wycieczki fakultatywnej należy stosować w sposób odpowiedni przepisy dotyczące imprezy turystycznej. Jest ona bowiem wykonywana poza programem samej imprezy, albo w ramach programu, w zależności od rodzaju imprezy turystycznej lecz nie objęta zryczałtowaną ceną imprezy.

Konieczne jest jednak odróżnienie propozycji wzięcia udziału w wycieczkach fakultatywnych od innych informacji zawartych w katalogu, zwłaszcza dotyczących możliwości skorzystania w miejscu pobytu z określonych urządzeń lub obiektów, np. basenów termalnych, wyciągów narciarskich, bądź usług świadczonych przez różne podmioty np. wypożyczenia sprzętu pływającego, nauki nurkowania lub jazdy na nartach, itp. Klient korzysta z takich usług indywidualnie, a poszczególni usługodawcy nie są kontrahentami organizatora turystyki. Gdyby jednak okazało się, że dane atrakcje nie są dostępne, np. z powodu remontów, a organizator nie poinformował o tym klienta, może ponosić odpowiedzialność za wprowadzenie klienta w błąd, a nawet za brak możliwości zrealizowania celu imprezy, z powodu którego klient zawarł umowę. Nie wdając się szerzej w rozważania na ten temat, trzeba stwierdzić, że zakres tej odpowiedzialności jest trudny do ustalenia, gdyż zależy m.in. od tego czy cel główny imprezy został zrealizowany, czy obniżyła się atrakcyjność pobytu w danym miejscu, a ponadto czy można było skorzystać z innych urządzeń czy też powodowało to znaczne trudności i wymagało poniesienia dodatkowych albo nadmiernych kosztów. Ma to istotne znaczenie zwłaszcza w przypadku imprez organizowanych w zimie, podczas których głównym celem pobytu jest jazda na nartach lub snowboardzie. Jeżeli więc taka impreza została zorganizowana w miejscowości, w której nie ma wyciągów narciarskich, a transport do wyciągów nie jest zapewniony, lecz należy go sobie zorganizować we własnym zakresie, o czym uczestnicy nie byli przed zawarciem umowy poinformowani, może to stanowić podstawę odpowiedzialności organizatora za całkowite niewykonanie umowy. Natomiast gdy w danej miejscowości istnieje cały kompleks wyciągów narciarskich, a tylko jeden nie jest dostępny, np. z powodu remontu, trudno mówić o jakiegokolwiek odpowiedzialności organizatora. Podobnie wygląda sytuacja, gdy pojawiają się problemy ze śniegiem, a wskutek zbyt wysokiej temperatury nie ma możliwości sztucznego naśnieżania, co staje się ostatnio zjawiskiem dość powszechnym. Taka okoliczność jest bowiem całkowicie niezależna od organizatora imprezy i nie może być podstawą jego odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o imprezę turystyczną. Podkreślić należy, że przedmiotem informacji sformułowanych w przedstawiony wyżej sposób, mogą być również wycieczki fakultatywne. Organizator turystyki ma prawo do tego, aby w katalogach dotyczących konkretnych imprez turystycznych umieścić informację, że w miejscu pobytu klienta będzie możliwość zawarcia umowy o wycieczki fakultatywne w lokalnych biurach podróży z pełnym pominięciem organizatora turystyki. Tego typu postanowienie jasno wskazuje, że organizatorem wycieczek fakultatywnych nie jest ani organizator imprezy, ani żaden z jego kontrahentów, co powoduje brak ich odpowiedzialności za właściwe wykonanie takiej umowy. Natomiast klient we własnym zakresie może zawrzeć umowę o wycieczkę fakultatywną z wybranym przez siebie biurem. Wydaje się, że organizator powinien jednak określić, co stanowi główną atrakcję poszczególnych wycieczek oraz jakie są ich ceny. Ta ostatnia informacja może być opatrzona adnotacją, że podano średnie ceny wycieczek spośród szeregu ofert. W opisanym przypadku należy uznać, że wycieczki fakultatywne nie stanowią propozycji wzięcia udziału w imprezie turystycznej w rozumieniu art. 12 ust. 1 u.u.t.

W odniesieniu do wycieczek fakultatywnych w niektórych z analizowanych katalogów można znaleźć dość kontrowersyjne postanowienia, będące próbą całkowitego uwolnienia się organizatorów turystyki od odpowiedzialności za niezapewnienie klientowi możliwości skorzystania z udziału w takich wycieczkach, a także za ich niewłaściwą organizację. Ograniczają się oni do stwierdzenia, że w miejscu pobytu będzie można zawrzeć umowę o taką wycieczkę u lokalnego organizatora po określonej cenie z zastrzeżeniem, że może ona ulec zmianie. Taką klauzulę, jak zaznaczyłem wyżej, można uznać za dopuszczalną pod warunkiem, że nie ma dalszych informacji w rodzaju stwierdzenia, że wycieczki fakultatywne można wykupić na miejscu u pilota zatrudnionego przez organizatora, bądź też, że realizacją wycieczki zajmuje się kontrahent organizatora. Zwłaszcza to ostatnie w połączeniu z klauzulą egzoneracyjną wyraźnie świadczy o zamiarze wprowadzenia klienta w błąd i stanowi próbę uniknięcia odpowiedzialności za działania lub zaniechania osób, z których pomocą organizator wykonuje zobowiązanie lub którym jego wykonanie powierza. Na uwagę zasługuje jednak fakt, że w kilku z analizowanych katalogów u tego samego organizatora turystyki można zauważyć takie niedozwolone postanowienia obok innych, które są prawidłowe. Pozwala to na wniosek, że jest to uzależnione od konkretnego kraju, w którym ma odbywać się impreza. Najczęściej nieprawidłowości spotykane są w katalogach zawierających propozycje wzięcia udziału w imprezie turystycznej w Egipcie, natomiast katalogi dotyczące imprez w innych państwach takich klauzul nie zawierają. Specyfika systemów prawnych poszczególnych państw jest zatem jednym z czynników mających wpływ na możliwości działań organizatorów turystyki w zakresie organizacji imprez turystycznych oraz wycieczek fakultatywnych, co skutkuje podejmowaniem przez nich prób uniknięcia odpowiedzialności przez wprowadzanie klientów w błąd.

Wypada w tym miejscu zwrócić uwagę, że organizator turystyki może w przypadku wycieczek fakultatywnych występować nie tylko jako ich organizator, lecz również jako agent innego organizatora albo też ma prawo działać w sposób omówiony wyżej, a mianowicie nie włączać takich wycieczek do pisemnej propozycji udziału w imprezie turystycznej. W związku z tym jego odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o wycieczkę fakultatywną nie zawsze jest identyczna z taką odpowiedzialnością za umowę o imprezę turystyczną. Jest to bowiem uzależnione od tego, czy organizator imprezy lub któryś z jego kontrahentów jest jednocześnie organizatorem wycieczek fakultatywnych, czy też nie, a także zależy od właściwej informacji udzielanej klientowi w tym zakresie. Do najczęściej spotykanych sytuacji należy właśnie ta, w której organizator imprezy jest jednocześnie organizatorem wycieczki albo zleca jej organizację swemu kontrahentowi, o czym nie jest zobowiązany poinformować klienta. Z punktu widzenia jego odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie tej umowy nie ma znaczenia fakt czy wykonuje poszczególne usługi samodzielnie, czy też posługuje się wieloma usługodawcami, bądź zleca wykonanie umowy wyłącznie jednemu kontrahentowi w zależności od przyjętego sposobu działania i jego możliwości w tym zakresie oraz kraju, w którym odbywa się impreza. Nie jest również istotne, czy stosowne umowy o organizację wycieczek fakultatywnych zostały zawarte na etapie organizacji impre-

zy, czy też w trakcie jej trwania przez osobę do tego upoważnioną, a mianowicie pilota wycieczek. Do zagadnienia tego powrócę w dalszej części opracowania.

Inaczej natomiast wygląda sytuacja organizatora, jeżeli występuje on wobec klientów wyłącznie jako agent zagranicznego organizatora wycieczek fakultatywnych. W tym przypadku ponosi odpowiedzialność za działania zagranicznego podmiotu na ogólnych zasadach przewidzianych w przepisach kodeksu cywilnego, a zwłaszcza za brak należytej staranności. Niezbędne jest jednak wyraźne poinformowanie klienta o tym fakcie, ze wskazaniem, kto jest organizatorem wycieczek fakultatywnych oraz udzieleniem innych niezbędnych informacji. Jeżeli zatem w katalogu lub umowie nie wskazuje jednoznacznie organizatora turystyki, którego reprezentuje, może być uważany za organizatora działającego we własnym imieniu i ponosić odpowiedzialność kontraktową wobec klienta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o wycieczkę fakultatywną, zgodnie z postanowieniami art. 10b ustawy o usługach turystycznych<sup>2</sup>. Należy podkreślić, że właśnie ta możliwość najczęściej powoduje szereg nadużyć przez wprowadzanie klientów w błąd. Polega to w szczególności na sugerowaniu klientowi, że organizatorzy występują właśnie w charakterze agenta zagranicznego przedsiębiorcy, pomimo, że faktycznie to oni lub ich kontrahenci zajmują się organizacją wycieczek fakultatywnych.

Z kolei jeżeli organizator turystyki ogranicza się wyłącznie do informacji, że w trakcie trwania imprezy turystycznej klient może skorzystać z różnych atrakcji, w tym z możliwości zawarcia umowy o wycieczki fakultatywne w lokalnych biurach podróży, jego odpowiedzialność sprowadza się wyłącznie do kwestii czy w miejscu pobytu były oferowane wycieczki fakultatywne, o których informował w katalogu, czy też nie, a zatem czy wprowadził klienta w błąd.

Przechodząc natomiast do bardziej szczegółowych rozważań trzeba podkreślić, że zawierane w praktyce umowy o imprezę turystyczną nie obejmują swoją treścią wycieczek fakultatywnych. Daje się ponadto zaobserwować tendencja ograniczania treści umów do niezbędnego, wymaganego przepisami ustawy, minimum. Propozycja wzięcia udziału w wycieczkach fakultatywnych jest zawarta wyłącznie w propozycji pisemnej, o której mowa w art. 12 ust. 1 u.u.t., czyli w katalogach, folderach lub broszurach. Tam zgodnie z treścią omawianego artykułu znajdują się informacje określone mianem „warunków uczestnictwa” oraz inne, które powinny być wskazane przez organizatora w sposób dokładny i zrozumiały. Na uwagę zasługuje zwłaszcza postanowienie pkt 6 cytowanego artykułu, zobowiązujące do określenia programu zwiedzania i atrakcji turystycznych, a do tych ostatnich należą z pewnością wycieczki fakultatywne. Porównując to postanowienie z brzmieniem art. 14 ust. 2 pkt 4 lit. d u.u.t., stwierdzającego, co powinna określać umowa – „program zwiedzania i inne usługi wliczone w cenę imprezy turystycznej”<sup>3</sup>, należy uznać informację wymaganą

<sup>2</sup> J. Gospodarek, *Prawo w turystyce*, Warszawa 2006, s. 388-389.

<sup>3</sup> W omawianej kwestii nie ma zastosowania przepis art. 14 ust. 2 pkt 9 u.u.t. dotyczący wymagań specjalnych, o których klient zawiadomił organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego i na które strony wyraziły zgodę. Wymagania specjalne są wprowadzane do treści umów tylko na wyraźne żądanie klienta, często za dodatkową opłatą, pod warunkiem, że organizator jest w stanie je spełnić. Są to postanowienia umowy, które zostały uzgodnione indywidualnie. Do najczęściej spotykanych w praktyce należy zapewnienie pokoju do wyłącznej dyspozycji dla osoby podróżują-

w katalogu za bardziej obszerną niż w przypadku samej umowy<sup>4</sup>. Jest to o tyle zrozumiałe, że jak wielokrotnie podnoszono w literaturze, klient podejmuje decyzję co do wzięcia udziału w imprezie turystycznej właśnie w oparciu o informacje zawarte w katalogu, do których udzielenia jest zobowiązany organizator turystyki, i jak stanowi art. 12 ust. 1a u.u.t. informacje te nie mogą wprowadzać klienta w błąd<sup>5</sup>. W analizowanych materiałach nie spotyka się prób ukrywania faktu, iż cena imprezy nie obejmuje udziału w wycieczkach fakultatywnych, natomiast podana cena tych wycieczek niekiedy opatrzona jest ogólną adnotacją, że może ona ulec zmianie, gdyż organizator nie ma na to wpływu. Należy to uznać za dopuszczalne pod tym jednak warunkiem, że w zawartej umowie o imprezę turystyczną zostanie podana cena wycieczek fakultatywnych w sposób ostateczny. Rolą bowiem organizatora jest takie przygotowanie informacji odnośnie danej imprezy, aby klient był przygotowany pod względem finansowym na skorzystanie z wszystkich atrakcji jakie zostały mu zaproponowane w katalogu. Klient wybierając daną imprezę turystyczną wie zatem dokładnie, że udział w takich wycieczkach wymaga poniesienia dodatkowych kosztów, które organizator powinien bezwzględnie określić w sposób nie budzący wątpliwości. Z drugiej strony specyfika organizacji imprez turystycznych polega na znacznie wcześniejszym ich przygotowaniu, w związku z czym nie jest możliwe, aby uwzględnić wszystkie okoliczności, jakie mogą zaistnieć w przyszłości, zwłaszcza te, które nie są zależne od organizatora. Wobec tego ustawodawca zezwala organizatorowi na wprowadzanie zmian w informacjach znajdujących się w katalogu w drodze samej umowy, jeżeli wynikają one z okoliczności, na które organizator nie miał wpływu i których nie mógł przewidzieć. Jeżeli będzie miała miejsce sytuacja polegająca na wprowadzeniu koniecznych zmian istotnych warunków umowy po jej zawarciu, klientowi powiadomionemu o tym niezwłocznie, będą przysługiwały odpowiednie uprawnienia włącznie z możliwością odstąpienia od umowy bez ponoszenia żadnych konsekwencji z tego tytułu. Natomiast w przypadku, gdy umowa nie będzie zawierała odmiennych postanowień niż informacje wskazane w katalogu, staną się one z mocy ustawy elementem umowy. Za dopuszczalne postanowienie należy jednak uznać informację, że cena wycieczki fakultatywnej nie obejmuje wszystkich kosztów np. biletów wstępu do określonych obiektów, jeżeli ich wysokość została podana w sposób jasny i wyraźny. Organizator turystyki ma bowiem prawo skonstruować program imprezy turystycznej oraz wycieczek fakultatywnych w sposób, jaki uzna za odpowiedni. To samo dotyczy wliczenia w cenę wycieczki poszczególnych usług stanowiących część programu. Natomiast bezwzględnym jego obowiązkiem jest wyraźne poinformowanie o tym klienta.

W związku z tym podstawową kwestią w zakresie omawianego tematu jest charakter prawny wycieczek fakultatywnych w stosunku do zasadniczej umowy o imprezę turystyczną, skoro nie są one wliczone w cenę imprezy, a w przypadku imprez

---

cej samotnie lub posiłków wegetariańskich. Nie można zatem uważać wycieczek fakultatywnych za wymagania specjalne.

<sup>4</sup> J. Raciborski, *Jak zaplanować udany urlop?*, Bielsko-Biała 2001, s. 48-49.

<sup>5</sup> Zob. J. Gospodarek, *Prawo w turystyce...*, s. 297, 381; J. Raciborski, *Usługi turystyczne*, [w:] J. Raciborski, J. Sondel, K. Sondel, H. Zawistowska *Prawo turystyczne*, Warszawa 2003; J. Raciborski, *Jak zaplanować...*, s. 120; P. Cybula, *Umowa o imprezę turystyczną*, Warszawa 2005, s. 32.

pobytowych nie są objęte ich programem. Analiza szeregu umów dowodzi, że wycieczki fakultatywne nie są objęte ich treścią, natomiast propozycja wzięcia w nich udziału zawarta jest w katalogu. Pojawia się w związku z tym pytanie, czy są one częścią umowy o imprezę turystyczną, czy też nie. Odpowiedź daje art. 12 ust. 2 u.u.t., który wyraźnie stwierdza, że jeżeli umowa zawarta z klientem nie zawiera odmiennych postanowień, to odpowiednie wskazania zawarte w informacjach pisemnych, o których mowa w ust. 1 pkt 1-8, stają się elementem umowy<sup>6</sup>. Należy podkreślić, że sami organizatorzy często korzystają z tego przepisu, ograniczając treść umowy o imprezę do niezbędnego minimum, zaś w pozostałym zakresie opierając się na zawartych w katalogu warunkach uczestnictwa i innych informacjach, traktując je jako postanowienia obowiązujące strony umowy. Jak wskazano wyżej, wycieczki fakultatywne umieszczone są w katalogu i stanowią, zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 6 u.u.t., atrakcję turystyczną. Jeżeli organizator turystyki nie wprowadzi do umowy o imprezę turystyczną postanowienia, iż wycieczki fakultatywne się nie odbędą, należy stwierdzić, że na mocy cytowanego art. 12 ust. 2 u.u.t. zobowiązanie do ich zorganizowania staje się integralną częścią umowy zawartej z klientem. W tym przypadku nie ma znaczenia fakt, że cena imprezy nie obejmuje udziału w wycieczkach, gdyż organizator ma obowiązek nie tylko umożliwić wzięcie w nich udziału uczestnikowi imprezy, ale również odpowiednio je przeprowadzić. Można w tym miejscu posłużyć się analogicznym przykładem imprezy turystycznej, której program obejmuje zwiedzanie danego miejsca lub obiektu, jednak koszt biletów wstępu nie jest wliczony w cenę imprezy i klient musi go pokryć we własnym zakresie, o czym jest poinformowany właśnie w katalogu, a nie w samej umowie. Najczęściej spotykana treść takiej informacji brzmi: „cena imprezy nie obejmuje biletów wstępu do miejsc i obiektów oraz zwiedzania z udziałem przewodnika turystycznego i wynosi...”. Brak możliwości wejścia z powodu błędów popełnionych przez organizatora skutkuje jego odpowiedzialnością za nienależyte wykonanie umowy, jeżeli zapewnił uczestnikom taką atrakcję.

Trudne jest do stwierdzenia w jakim stopniu wycieczki fakultatywne wpływają na decyzję klienta zawarcia umowy z organizatorem. Wydaje się, że trzeba przede wszystkim odnieść się do celu imprezy z uwzględnieniem jej charakteru przyjmując umownie podział na imprezy pobytowe i objazdowe. W przypadku pierwszych głównym celem jest wypoczynek i rozrywka w określonym miejscu przez cały czas trwania imprezy. W ramach programu realizowana jest główna usługa, a mianowicie pobyt w jednym hotelu lub innym obiekcie zakwaterowania, natomiast nie ma w nim określonych terminów poszczególnych wycieczek fakultatywnych. Z reguły klient dowiaduje się o nich w trakcie trwania pobytu na pierwszym spotkaniu informacyjnym z przedstawicielem organizatora. Z pewnością wycieczki takie stanowią dodatkową atrakcję dla uczestników, jednak nie decydują o realizacji podstawowego celu imprezy turystycznej, w związku z czym nie mogą stanowić podstawy odpowiedzialności organizatora za całkowite niewykonanie umowy.

Natomiast w odniesieniu do imprez o charakterze objazdowym, których celem głównym jest zwiedzanie, a dopiero w dalszej kolejności wypoczynek i rozrywka,

---

<sup>6</sup> J. Raciborski, *Usługi turystyczne...*, s. A/85-86.

wycieczki fakultatywne, jeżeli są przewidziane, odgrywają znacznie ważniejszą rolę. Są bowiem włączane w program imprezy z określonym z góry terminem ich realizacji, gdyż uzależnione jest to od pobytu w danym miejscu. Stanowią zatem dopełnienie celu imprezy tego typu i z reguły znacząca większość uczestników bierze w nich udział. Dlatego też ich brak albo niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o wycieczkę fakultatywną powoduje szkodę w znacznie większym rozmiarze niż w przypadku imprez pobytowych. W skrajnych wypadkach może prowadzić do niezrealizowania celu imprezy turystycznej ze wszystkimi wynikającymi stąd konsekwencjami, łącznie z odpowiedzialnością za niewykonanie umowy o imprezę turystyczną.

Kolejny problem jaki nasuwa się w związku z omawianym tematem to fakt, że umowa o wycieczkę fakultatywną jest zawierana w trakcie trwania imprezy turystycznej w miejscu pobytu klienta, a więc w przypadku zagranicznych imprez wyjazdowych, poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej. Tymczasem art. 1 u.u.t. stanowi, że określa ona warunki świadczenia przez przedsiębiorców usług turystycznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a także za granicą, jeżeli umowy z klientami o świadczenie tych usług są zawierane na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Istotne jest zatem wskazanie właściwego systemu prawnego, jaki należy stosować wobec tego rodzaju umowy oraz odpowiedź na pytanie, czy strony umowy mają prawo wyboru prawa właściwego, skoro art. 11b u.u.t. daje możliwość wyboru prawa obcego oraz ograniczenia do dwukrotności ceny imprezy turystycznej odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych pod warunkiem, że przewiduje to umowa międzynarodowa, której stroną jest Rzeczpospolita Polska. Ogranicza to wybór systemów prawnych wyłącznie do takich, które nie przewidują mniej korzystnych rozwiązań niż prawo polskie<sup>7</sup>. Nie ulega przy tym wątpliwości, iż w omawianym przypadku następuje zawarcie umowy z udziałem konsumenta. W europejskim systemie prawnym daje się zaobserwować tendencja do coraz lepszej ochrony konsumenta, realizowana przez stanowienie odpowiednich norm prawnych. Wynika stąd przede wszystkim ograniczenie możliwości wyboru prawa właściwego przez strony umowy zawartej z udziałem konsumenta, mające na celu ochronę jego interesów<sup>8</sup>. Znalazło to swój wyraz w konwencji o prawie właściwym dla zobowiązań, otwartej do podpisu w Rzymie dnia 19 czerwca 1980 r., zwanej konwencją rzymską, a w szczególności w jej art. 5, który stanowi w ust. 2, że swoboda wyboru prawa właściwego przez strony nie może prowadzić do pozbawienia konsumenta ochrony przysługującej mu na podstawie przepisów bezwzględnie obowiązujących w państwie, w którym ma on miejsce zwykłego pobytu. Pewne wątpliwości w tym zakresie budzi jednak postanowienie ust. 4b o niestosowaniu art. 5 do umów o świadczenie usług, jeżeli usługi należne konsumentowi muszą być świadczone wyłącznie w innym państwie niż państwo, w którym konsument ma miejsce zwykłego pobytu. Z kolei ust. 5 nakazuje stosowanie przepisów art. 5 do umów o podróż obejmujących kombinowane świadczenia przewozowe i zakwaterowanie za wspólną cenę. Umowa o imprezę turystyczną, jeżeli obejmuje przewóz wliczony w cenę, jest zawierana oraz zazwyczaj rozpoczyna się w

<sup>7</sup> P. Cybula, *Umowa o imprezę turystyczną w polskim prawie cywilnym*, niepubl. rozprawa doktorska, Kraków 2007, s. 328-329.

<sup>8</sup> Tamże, s. 86-87.



kraju zwykłego pobytu konsumenta, co powoduje, że art. ust. 4b nie znajduje zastosowania. Jeżeli zatem w katalogu zawarta jest propozycja wzięcia udziału w wycieczkach fakultatywnych, jak wykazano wyżej, staje się ona elementem umowy, pomimo, iż nie obejmuje tego cena imprezy. W omawianym przypadku należy odnieść się do przepisów kodeksu cywilnego regulujących zasady zawierania umów z udziałem konsumentów. Zgodnie z art. 385<sup>3</sup> pkt 23 k.c. niedozwolone są postanowienia, które wyłączają jurysdykcję sądów polskich oraz narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy. Biorąc jednak pod uwagę fakt, że zgodnie z jej art. 11 przepisy ustawy o usługach turystycznych stanowią *lex specialis* w stosunku do przepisów kodeksu cywilnego, należy stwierdzić, że jeżeli strony nie dokonały wyboru prawa w odniesieniu do umowy o imprezę turystyczną, to również do umowy o wycieczkę fakultatywną zawieraną poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej należy stosować prawo polskie, natomiast prawo państwa obcego będzie mogło mieć zastosowanie tylko pod warunkiem, że jego przepisy przewidują podobny poziom ochrony konsumenta. Nie jest jednak możliwe takie rozwiązanie, że organizator przewiduje zastosowanie prawa polskiego do imprezy turystycznej, natomiast odpowiedzialność za wykonanie umowy o wycieczkę fakultatywną poddaje pod przepisy państwa obcego, np. tego, w którym odbywa się impreza turystyczna. Przyjmując, że możliwość zawarcia umowy wycieczkę fakultatywną oraz wzięcie w niej udziału jest elementem umowy o imprezę turystyczną, organizator nie może uwolnić się od odpowiedzialności za jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie, jeżeli powierzył wykonanie umowy o wycieczkę fakultatywną swoim kontrahentom. W przeciwnym bowiem razie organizator turystyki mógłby zwolnić się z odpowiedzialności, podnosząc, iż dołożył należytej staranności w wyborze osób trzecich – wykonawców umowy o wycieczkę fakultatywną, natomiast nie miał wpływu na ich działania lub zaniechania. Podważałoby to jedną z zasad zawartych zwłaszcza w art. 474 k.c., a ugruntowanych na polu orzecznictwa sądowego oraz doktryny, prowadząc do przerzucenia na klienta ryzyka prawidłowego wykonania umowy o wycieczkę fakultatywną pomimo, że ten ostatni nie miał wpływu na wybór wykonawców, nie łączył go z nimi żaden stosunek prawny, co w powoduje, że w praktyce byłby pozbawiony możliwości dochodzenia swych praw na drodze sądowej. Wszelkie próby wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności organizatora w tym zakresie należy uznać za niedozwolone zgodnie z art. 385<sup>3</sup> pkt 2 k.c. Stoi to ponadto w ewidentnej sprzeczności z przepisami art. 11a ust. 1-3 u.u.t., które oparły odpowiedzialność kontraktową organizatora na zasadzie ryzyka i jego obciążyły przeprowadzeniem dowodu, iż wystąpiły okoliczności, za które nie ponosi on odpowiedzialności<sup>9</sup>.

Wynikają z tego kolejne obowiązki organizatora turystyki, a mianowicie dokładne określenie cen poszczególnych wycieczek fakultatywnych, gdyż - jak była o tym mowa wyżej - spotykane są różne zastrzeżenia w postaci: „cena może ulec zmianie, gdyż organizator nie ma na to wpływu”. Można uznać takie klauzule za dopuszczalne, ale tylko do chwili zawarcia umowy o imprezę turystyczną. Po tym fakcie, jeżeli umowa nie zawiera odmiennych postanowień, ustalona w katalogu cena wycieczek

<sup>9</sup> J. Gospodarek, *Prawo w turystyce...*, s. 379 i n.

fakultatywnych, które stają się elementem umowy, jest wiążąca dla stron. Nawet biorąc pod uwagę trudności jakie napotyka organizator na etapie organizacji imprezy w poszczególnych państwach i z różnymi usługodawcami, do takich postanowień należy stosować przepisy art. 17 ust. 1 i 2 u.u.t., które generalnie zakazują podniesienia ceny imprezy, chyba, że zajdzie jedna ze wskazanych okoliczności w postaci wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich lub lotniczych albo wzrostu kursów walut. Jest to możliwe pod warunkiem zastrzeżenia tego w umowie i do 21 dni przed datą wyjazdu. Jeżeli któraś z tych niezależnych od organizatora okoliczności będzie miała miejsce, ma on obowiązek poinformowania niezwłocznie o tym klienta, który może przyjąć proponowaną zmianę albo odstąpić od umowy. Z pewnością nie stanowi podstawy podniesienia ceny imprezy, np. błędna kalkulacja na etapie organizacji imprezy lub zażądanie przez kontrahenta zagranicznego od organizatora wyższej kwoty za obsługę jego grup turystycznych. Organizator w tym przypadku ponosi odpowiedzialność na zasadzie ryzyka<sup>10</sup>. W związku z powyższym należy stwierdzić, że cena wycieczek fakultatywnych powinna być ustalona w sposób ostateczny, a jeżeli w odniesieniu do nich, po zawarciu umowy do 21 dnia przed rozpoczęciem imprezy, zajdzie konieczność podniesienia ceny z powodów wskazanych powyżej, klient powinien zostać o tym poinformowany, a ponadto musi mieć możliwość odstąpienia od umowy bez żadnych dodatkowych konsekwencji. Dotyczy to w szczególności sytuacji, gdy na decyzję klienta o zawarciu umowy o imprezę turystyczną ma również wpływ możliwość wzięcia udziału w wycieczkach fakultatywnych, co ma miejsce w odniesieniu do imprez turystycznych o charakterze objazdowym. Natomiast w przypadku imprez pobytowych powyższe rozwiązanie wydaje się bardziej skomplikowane. Klient poinformowany o podniesieniu cen wycieczek fakultatywnych powinien wyraźnie podkreślić, a nawet zażądać wpisania do umowy o imprezę turystyczną zamiaru wzięcia w nich udziału. Wtedy nie budzi wątpliwości okoliczność, że propozycja organizatora miała wpływ na decyzję klienta i przysługuje mu w związku z tym prawo odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie organizatora. Nie może mieć bowiem miejsca sytuacja, że klient dopiero w trakcie trwania imprezy turystycznej dowiaduje się, że cena wycieczek uległa podwyższeniu. W takim przypadku nie podlega dyskusji fakt, że organizator wprowadził klienta w błąd, o którym mowa w art. 12 ust. 1a ustawy. Jeżeli zatem klient w momencie zakupu danej wycieczki fakultatywnej dowiaduje się, że jej cena jest wyższa, ma prawo domagać się sprzedaży po cenie określonej w katalogu. Taką sytuację należy uznać za próbę podwyższenia ceny imprezy turystycznej w trakcie jej trwania. Wypada też wspomnieć, iż niekiedy ceny wszystkich wycieczek fakultatywnych proponowanych w ramach imprezy turystycznej zrównują się lub nawet przekraczają koszt samej imprezy, w związku z czym zamiar skorzystania z nich przez klienta z pewnością wywiera wpływ na jego decyzję wzięcia udziału w konkretnej imprezie turystycznej.

---

<sup>10</sup> J. Luzak, K. Osajda, *Odpowiedzialność za zmarnowany urlop w prawie polskim*, KPP 2005, z. 2, s. 346.

Należy podkreślić, że propozycja złożona w materiałach informacyjnych przez organizatora turystyki wzięcia udziału w imprezie turystycznej oraz w wycieczkach fakultatywnych jest dla niego wiążąca. Podstawowym zatem obowiązkiem organizatora jest odpowiednie wykonanie przyjętego na siebie zobowiązania w całości. Ponośi on więc odpowiedzialność nie tylko za prawidłowe wykonanie umowy o imprezę turystyczną, ale także za zapewnienie możliwości wzięcia udziału wycieczkach fakultatywnych oraz za ich prawidłową realizację. Z kolei klient nie jest zobligowany do tego, aby skorzystać z propozycji organizatora. Może bowiem we własnym zakresie zorganizować sobie taką wycieczkę albo skorzystać z usług lokalnego biura podróży, nie współpracującego z organizatorem.

Wypada tu wspomnieć również o kolejnym czynniku dość istotnym w określeniu roli organizatora turystyki w organizacji wycieczek fakultatywnych a mianowicie państwie, w którym odbywa się impreza turystyczna. Każde państwo stanowi własne przepisy prawne regulujące m.in. usługi turystyczne, określając w szczególności możliwości działania podmiotów zagranicznych. Jedne systemy prawne umożliwiają polskiemu organizatorowi turystyki samodzielne organizowanie imprez turystycznych drogą stosownych umów z poszczególnymi kontrahentami, co dotyczy również przeprowadzenia wycieczki fakultatywnej albo zlecenia organizacji takiej wycieczki w trakcie trwania imprezy własnemu przedstawicielowi – pilotowi wycieczek, który zawiera umowy z przewoźnikami, zapewnia udział przewodnika turystycznego itp. Z kolei inne prawodawstwa wykluczają taką możliwość, w związku z czym organizator zmuszony jest zlecić organizację całej imprezy oraz wycieczek fakultatywnych lokalnemu biur podróży, bez możliwości podejmowania jakichkolwiek samodzielnych działań, a jego rola ogranicza się w zasadzie tylko do kontroli należytego wykonania umowy.

Pojawia się w związku z omawianym tematem kolejna kwestia, a mianowicie rola i działania podejmowane przez pilota wycieczek, zwanego też w praktyce rezydentem. Zgodnie z art. 3 pkt 7b u.u.t. pilot wycieczek jest to osoba towarzysząca, w imieniu organizatora turystyki, uczestnikom imprezy turystycznej, sprawująca opiekę nad nimi i czuwająca nad sposobem wykonania na ich rzecz usług. Do jego zadań, w myśl art. 20 ust. 3 u.u.t., należy sprawowanie, w imieniu organizatora turystyki, opieki nad uczestnikami imprezy turystycznej, w niezbędnym zakresie, wynikającym z charakteru imprezy, czuwanie nad sposobem wykonywania usług świadczonych na rzecz uczestników podczas imprezy oraz przyjmowanie od nich reklamacji dotyczących świadczonych im usług, a także reprezentowanie organizatora turystyki wobec kontrahentów świadczących usługi w trakcie trwania imprezy turystycznej. Organizator turystyki jest zobowiązany wystawić pilotowi pisemne zlecenie, określając w nim miejsce (obszar) i czas usługi oraz upoważnienie do działania w jego imieniu w zakresie niezbędnym do prowadzenia imprezy turystycznej (art. 30 ust. 2 u.u.t.).

Pilot wycieczek jest zatem przedstawicielem organizatora turystyki i ma prawo działać w jego imieniu zarówno wobec klientów, jak i innych kontrahentów. Nie ulega wątpliwości, że za każde jego działanie lub zaniechanie odpowiedzialność ponosi organizator, jak za własne. Uwzględniając specyfikę prawodawstwa poszcze-

gólnych państw, pilot może w odniesieniu do wycieczek fakultatywnych podejmować następujące rodzaje działań:

- organizować wycieczki samodzielnie, zawierając stosowne umowy z lokalnymi usługodawcami, oraz zawierać umowy o wycieczkę z klientami, realizować wycieczki, a także rozliczać się z wykonawcami, którzy przyjęli określone zobowiązania w tym zakresie,
- zlecić organizację jednemu przedsiębiorcy za cenę zryczałtowaną,
- ograniczyć się wyłącznie do zebrania odpowiedniej liczby osób zamierzających wziąć udział w wycieczce fakultatywnej i zgłosić liczbę uczestników przedsiębiorcy organizującemu wycieczkę fakultatywną oraz czuwać nad prawidłowym wykonaniem umowy.

W każdym z w/w przypadków pilot ma obowiązek poinformowania uczestników imprezy ze stosownym wyprzedzeniem o terminach poszczególnych wycieczek fakultatywnych, zawłaszcza jeżeli w materiałach informacyjnych nie zostały określone oraz przyjęcia zgłoszeń od uczestników zamierzających wziąć w nich udział. Jest ponadto zobowiązany do wydania uczestnikom potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia oraz należności za wycieczkę przez wydanie stosownego dokumentu np. *voucheru*. Powinien również zapoznać uczestników z programem oraz przewidzianych atrakcjach oraz udzielić innych niezbędnych informacji w zależności od typu konkretnej wycieczki<sup>11</sup>.

Za niedozwoloną praktykę, z punktu widzenia przepisów prawa, należy uznać zawieranie umów o wycieczki fakultatywne w formie ustnej bez żadnego dokumentu potwierdzającego, co jest dość powszechnie stosowane. Rola pilota ogranicza się więc do przyjęcia określonej kwoty od uczestników oraz wpisania ich nazwisk na swoją listę. Klient zatem nie ma żadnego dowodu, którym mógłby się posłużyć w przypadkach reklamacji wadliwej usługi. Trzeba tu ponadto podkreślić, że w katalogach przedstawianych turyście w kraju informacje na temat wycieczek fakultatywnych są zwykle bardzo ogólne i ograniczają się do określenia tylko trasy lub miejsca pobytu oraz przewidzianych atrakcji, natomiast ich sprecyzowanie następuje właśnie poprzez ustne informacje udzielane przez pilota. Wynika to przede wszystkim z faktu, iż wycieczki fakultatywne znacznie różnią się od siebie. Może to być wycieczka polegająca na kilkugodzinnym przebywaniu w lokalnej restauracji, degustowaniu miejscowych potraw i napojów oraz oglądaniu występów zespołów folklorystycznych, ale może to być całodzienne lub kilkudniowe zwiedzanie określonych miejsc bądź obszarów, wymagające odpowiedniego ekwipunku, a nawet określonych umiejętności lub dobrej kondycji fizycznej. Zwłaszcza w tym ostatnim przypadku rola pilota jest nie do przecenienia. Spoczywa bowiem na nim z mocy przepisów ustawy przede wszystkim obowiązek opieki nad uczestnikami imprezy, który sprowadza się do zapewnienia odpowiedniej pomocy medycznej w sytuacjach tego wymagających oraz do nie narażania klientów na niebezpieczeństwo. Zobowiązuje go to m.in. do udzielania wyczerpujących informacji, zwłaszcza o zagrożeniach dla życia lub zdrowia, trudności trasy, odpowiednim ubiorze i ekwipunku itp.<sup>12</sup>. W skrajnych przypad-

<sup>11</sup> M. Wajdzik, Z. Kruczek, *Metodyka i technika pracy pilota – rezydenta*, Kraków 2006, s. 98.

<sup>12</sup> Zob. K. Sondel, [w:] *Kompendium pilota wycieczek*, red. Z. Kruczek, Kraków 2006, s. 114.

kach powinien nawet odradzać udział w danej wycieczce fakultatywnej osobom, które nie zdając sobie sprawy z niebezpieczeństw, mogą być na narażone na niebezpieczeństwo, np. z powodu wieku, trudności z poruszaniem się itd. Pojawia się w związku z tym problem czy pilot ma prawo odmówić zawarcia umowy o wycieczkę fakultatywną z osobą, która tego się domaga pomimo informacji o grożących jej niebezpieczeństwach. Wydaje się, że w szczególnych sytuacjach pilot powinien to uczynić, aby uniknąć zarzutu np. narażenia na bezpośrednie niebezpieczeństwo utraty zdrowia lub życia osoby, wobec której spoczywa na nim obowiązek opieki (art. 160 § 2 k.k.) lub odpowiedzialności za inne przestępstwa przeciwko życiu i zdrowiu w przypadku wystąpienia tragicznych skutków<sup>13</sup>. Na pilocie jako osobie doświadczonej i świadomej zagrożeń występujących na odwiedzanych obszarach spoczywa obowiązek oceny konkretnej sytuacji i podjęcia dostosowanej do niej decyzji. Każde jego działanie lub zaniechanie traktowane jest jak działanie lub zaniechanie organizatora i stanowi jego własną winę<sup>14</sup>. Do niego będą kierowane przez klienta żądania wynagrodzenia szkody z powodu odmowy zawarcia umowy o wycieczkę. Nie ulega jednak wątpliwości, że organizator ma prawo odmówić uznania roszczenia opierając się na art. 424 k.c. określającym stan wyższej konieczności. Zachodzi tu bowiem podstawowa przesłanka w postaci poświęcenia jednego dobra w celu ratowania innego, oczywiście ważniejszego. Konsekwencje, jakie może ponieść pilot oraz organizator w razie uszkodzenia ciała lub śmierci uczestnika wycieczki fakultatywnej z pewnością będą bardziej poważne aniżeli w razie niedopuszczenia turysty do udziału w takiej wycieczce<sup>15</sup>. W razie doznania szkody poszkodowany klient z pewnością będzie się domagał zadośćuczynienia od organizatora turystyki za doznaną krzywdę.

Jeżeli dana wycieczka fakultatywna wiąże się z różnego rodzaju zagrożeniami, pilot powinien dołożyć wszelkich możliwych starań, aby ich uniknąć, a jeżeli dojdzie do wypadku, winien podjąć działania mające na celu zapewnienie udzielenia odpowiedniej pomocy medycznej poszkodowanemu<sup>16</sup>. Ostatnio taki tragiczny wypadek miał miejsce w trakcie wycieczki fakultatywnej organizowanej do wąwozu Samaria na Krecie, kiedy pilot nie zorientował się, iż dwoje uczestników zabłądziło i nie potrafił wskazać służbom ratowniczym miejsca, skąd należy rozpocząć poszukiwania. Wskutek tego osoby zagubione zmarły z wyczerpania, natomiast organy ścigania zapowiedziały pociągnięcie pilota do odpowiedzialności karnej. Nie budzi przy tym wątpliwości fakt, że wina pilota stanowi winę własną organizatora turystyki, który z tego tytułu będzie ponosił odpowiedzialność cywilną.

<sup>13</sup> J. Sondel, *Odpowiedzialność karna w turystyce*, [w:] J. Raciborski, J. Sondel, K. Sondel, H. Zawistowska, *Prawo turystyczne*, Warszawa 2003, s. Ea/66-67.

<sup>14</sup> M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne*, Warszawa 2006, s. 63.

<sup>15</sup> W taki sposób postępują przewoźnicy lotniczy, którzy odmawiają przyjęcia na pokład kobiety w zaawansowanej ciąży, gdyż nie są w stanie zapewnić jej bezpieczeństwa. Ostatnio miał miejsce przypadek wzięcia udziału w wycieczce typu safari samochodem po pustyni przez kobietę w 6 miesiącu ciąży. Pomimo wyraźnej informacji o trudnościach, niewygodach, a nawet zagrożeniu dla ciąży, kobieta wraz z mężem wzięła w niej udział. Nie doszło jednak do tragicznych skutków, lecz skończyło się torsjami oraz bólem brzucha kobiety, które ustąpiły po powrocie do miejsca zakwaterowania. Por. K.Sondel, *Problematyka prawna...*, s. 115.

<sup>16</sup> K. Sondel, *Problematyka prawna...*, s. 114-115.

Powstaje w związku z tym pytanie o rolę oraz zakres odpowiedzialności organizatora turystyki w wykonaniu umowy o wycieczkę fakultatywną. W praktyce stosowane są w tym zakresie różne klauzule mające przede wszystkim na celu uwolnienie się od odpowiedzialności za jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie. Problem ten jest o tyle istotny, że sama umowa zawierana jest poza granicami kraju za pośrednictwem pilota wycieczek. Należy dodać, że ogólne informacje na temat poszczególnych wycieczek fakultatywnych nie spełniają wymogów przewidzianych dla treści umowy o imprezę turystyczną określonych w art. 14 ust. 2 u.u.t., dlatego klient natrafia na trudności w stwierdzeniu, czy usługi w ramach takiej wycieczki są wykonywane w sposób prawidłowy.

W sumie w odniesieniu do wycieczek fakultatywnych można odróżnić trzy sytuacje: niewykonanie zobowiązania polegającego na zorganizowaniu wycieczek fakultatywnych przewidzianych w katalogu, niewykonanie zawartej umowy o wycieczkę fakultatywną oraz nienależyte wykonanie takiej umowy.

W pierwszym wariantcie organizator turystyki zobowiązuje się do zapewnienia klientowi możliwości udziału w wycieczkach fakultatywnych, natomiast klient może to traktować jako element zwiększający atrakcyjność imprezy turystycznej. W takim przypadku i właśnie przez to może zdecydować się na zawarcie umowy o imprezę turystyczną. Jak wspomniano wyżej bardzo trudne jest do ustalenia, w jakim stopniu na decyzję klienta w tym zakresie ma wpływ propozycja dotycząca wycieczek fakultatywnych. Z pewnością jest to sprawa indywidualna, w związku z czym nie wydaje się zbyt ryzykownym twierdzenie, iż konkretna osoba tylko dlatego zawiera umowę o imprezę turystyczną o charakterze pobytowym, że zamierza wziąć udział we wszystkich przewidzianych w katalogu wycieczkach fakultatywnych, natomiast w przypadku umowy o imprezę objazdową, wycieczki fakultatywne w ogóle nie są przez nią brane pod uwagę pomimo, że zazwyczaj bywa odwrotnie. Dlatego też określenie wpływu jaki wywiera propozycja udziału w wycieczkach fakultatywnych na decyzję klienta o zawarciu umowy o imprezę turystyczną może być traktowany tylko jako jeden z kilku czynników umożliwiających stwierdzenie powstania szkody i określenie zakresu odpowiedzialności organizatora turystyki.

Nie można jednakże postawić tezy, że szkoda klienta w tym przypadku wystąpi tylko wtedy, gdy o zamiarze skorzystania z udziału w wycieczkach fakultatywnych poinformuje on organizatora turystyki w chwili zawarcia umowy o imprezę turystyczną. W tym przypadku nie mają miejsca usługi określane mianem „wymagań specjalnych”, przy których ten wymóg istnieje, lecz jest to dobrowolne zobowiązanie organizatora do zorganizowania takich wycieczek, po drugie, klient może podjąć decyzję w trakcie trwania imprezy turystycznej, nawet tuż przed rozpoczęciem wycieczki. Oczywiście klient może poinformować organizatora o zamiarze wzięcia udziału w wycieczkach, żądając umieszczenia tego w umowie, jednak nie można nałożyć na niego takiego obowiązku.

Kwestia ta nabiera szczególnego znaczenia w trakcie trwania imprezy pobytowej. Klient powinien zgłosić chęć udziału w wycieczkach fakultatywnych przedstawicielowi organizatora, czyli pilotowi wycieczek, zwłaszcza w sytuacji, gdy na pierwszym spotkaniu informacyjnym zostało to całkowicie pominięte. Należy podkreślić, że właśnie wtedy następuje określenie terminów poszczególnych wycieczek fakulta-

tywnych, co pozwala na odpowiednie zaplanowanie pobytu przez uczestników. Zgłoszenie chęci uczestnictwa umożliwia wykluczenie domniemania, że klient, który nie miał zamiaru brać udziału w wycieczkach, lecz np. pod koniec imprezy zorientował się, iż brak wycieczek może stanowić podstawę wnoszenia roszczeń o naprawienie szkody z tego tytułu, próbuje uzyskać nienależną mu rekompensatę. Nic natomiast nie stoi na przeszkodzie, aby organizator wprowadził do warunków uczestnictwa postanowienie o obowiązku zgłoszenia przez klienta zamiaru wzięcia udziału w poszczególnych wycieczkach fakultatywnych w odpowiednim terminie podczas trwania imprezy turystycznej z zastrzeżeniem, że zgłoszenia dokonane po jego upływie mogą nie zostać przyjęte, a więc klient może nie zostać wpisany na listę z powodu braku miejsc. Podkreślić należy, że w praktyce piloci wycieczek działają właśnie w ten sposób i wyznaczają ostateczny termin zgłoszenia udziału w wycieczce, mając w tym przypadku na uwadze przede wszystkim względy organizacyjne<sup>17</sup>.

Należy również wziąć pod uwagę kwestię zrealizowania celu imprezy turystycznej z punktu widzenia klienta. W przypadku imprez o charakterze pobytowym podstawowym celem jest wypoczynek i rozrywka, niemniej jednak brak przyrzeczonych wycieczek fakultatywnych może prowadzić do szkody klienta przez obniżenie wartości imprezy, gdyż nie może skorzystać ze wszystkich atrakcji, z jakich zamierzał. Stan faktyczny stoi bowiem w ewidentnej sprzeczności z treścią materiałów informacyjnych<sup>18</sup>. Szkoda klienta, który nie ma możliwości korzystania ze świadczeń, nawet za dodatkową opłatą, polega na utraconej przyjemności podróży i zawiera się w kategorii utraconych korzyści. Może ona wynikać nie tylko z niewykonania lub nienależytego wykonania jednego z elementów umowy spowodowanych niewłaściwą organizacją, ale również z powodu uszkodzenia ciała lub wywołania rozstroju zdrowia klienta wskutek niedozwolonych działań organizatora lub jego kontrahentów<sup>19</sup>.

Prawo skorzystania z postanowień art. 16a ust. 1 może przysługiwać klientowi wyłącznie w sytuacji, gdy zażąda on na początku imprezy spełnienia obietnic, do jakich zobowiązał się organizator w materiałach informacyjnych oraz wniesie reklamację zgodnie z postanowieniami umowy. Z pewnością jednak brak wycieczek fakultatywnych nie prowadzi do zastosowania przepisu art. 16a ust. 2 ustawy, na mocy którego klientowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy w przypadku, gdy organizator nie wykonuje świadczeń zastępczych lub klient z uzasadnionych powodów nie wyraża na nie zgody, natomiast organizator jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego w umowie miejsca w warunkach nie gorszych niż uzgodnione w umowie. Bezwzględnym warunkiem skorzystania przez klienta z tego uprawnienia jest zgłoszenie wady niezwłocznie z żądaniem jej usunięcia oraz niemożliwość wykonania świadczenia zastępczego przez organizatora. Odmowa przyjęcia świadczenia zastępczego może nastąpić tylko

<sup>17</sup> M. Wajdzik, Z. Kruczek, *Metodyka i technika...*, s. 98.

<sup>18</sup> M. Ciemiński, *Naprawienie uszczerbku polegającego na utraconej przyjemności z podróży*, KPP 2005, z. 2 s. 359.

<sup>19</sup> Tamże.

w wyjątkowych wypadkach, gdyż ustawodawca wymaga tu uzasadnionych powodów takiego zachowania klienta<sup>20</sup>.

Powstaje w związku z tym problem, czy uczestnik imprezy turystycznej o charakterze pobytowym w przypadku braku wycieczek fakultatywnych może domagać się obniżenia jej ceny. Odpowiedź z pewnością nie jest prosta. Przyjmując, że propozycja znajdująca się w materiałach informacyjnych jest elementem umowy o imprezę turystyczną można uznać, że ma do tego prawo pod warunkiem, że udowodni zamiar wzięcia udziału w wycieczkach. Niezbędne jest w związku z tym poinformowanie organizatora lub jego przedstawiciela oraz zażądanie potwierdzenia tego faktu. Bardziej skomplikowane będzie jednak przeprowadzenie dowodu, że wskutek braku wycieczek obniżyła się dla niego atrakcyjność samej imprezy. W takiej sytuacji natomiast organizator z pewnością będzie podnosił, że cel główny imprezy został zrealizowany, ponieważ zapewnił wypoczynek przez pobyt w jednym miejscu w warunkach zgodnych z umową. Problem ten rozstrzyga orzeczenie Sądu Apelacyjnego w Warszawie, który uznając powództwo i zasądzając odszkodowanie stwierdził, że możliwość wzięcia udziału w wycieczkach fakultatywnych była elementem oferty, z której klient mógł skorzystać. Jeżeli zatem wycieczki się nie odbyły, doszło do wyrządzenia szkody o charakterze niemajątkowym przez pozbawienie klienta możliwości odwiedzenia miejsc, na których mu zależało. Wskutek tego doszło do jego głębokiego niezadowolenia i utraty przyjemności z podróży. Należy przy tym dodać, że w opisywanej sprawie organizator nie uzależnił wykonania poszczególnych wycieczek od minimalnej liczby zgłoszeń. Prawo do pełnej satysfakcji z imprezy turystycznej, która była przedmiotem umowy, sąd zaliczył do kategorii dóbr osobistych, które zostały naruszone<sup>21</sup>. Wydaje się, że rozwiązanie tej ostatniej kwestii jest odejściem od ugruntowanej w orzecznictwie i doktrynie zasady, że nie można domagać się zadośćuczynienia za doznaną krzywdę na podstawie art. 471 k.c.

Cel imprezy powinien być uwzględniany przede wszystkim w sytuacji, gdy wycieczki fakultatywne są włączane do programu imprezy turystycznej, jak to zwykle ma w imprezach o charakterze objazdowym. Nie ulega wątpliwości, że celem głównym takich imprez jest przede wszystkim zwiedzanie przewidzianych w programie obszarów, miejsc lub obiektów. Impreza taka jest bowiem zorganizowana w ten sposób, aby w odpowiednich miejscach na trasie była możliwość zawarcia umów o poszczególne wycieczki fakultatywne, bez których sam pobyt w danym miejscu może być całkowicie nieatrakcyjny i mijać się z celem, dla którego klient zdecydował się na wybór tego rodzaju imprezy. W pełni uzasadnione jest obiektywnie uważać go za pokrzywdzonego wskutek nienależytego wykonania zobowiązania. Fakt poniesienia szkody przez klienta jest w tym przypadku łatwiejszy do udowodnienia, niż w odniesieniu do imprezy pobytowej. Biorąc więc pod uwagę realizację celu imprezy, który z powodu braku wycieczek nie został do końca zrealizowany, trzeba stwierdzić, że w omawianym przypadku ma miejsce nienależyte wykonanie umowy o imprezę turystyczną. Do powyższego wniosku uprawnia jednoznaczne stanowisko doktryny,

<sup>20</sup> J. Luzak, K. Osajda, *Odpowiedzialność za zmarnowany urlop...*, s. 338.

<sup>21</sup> Cyt. za M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne...*, s. 98-99.



iż zobowiązanie organizatora w zakresie spełnienia celu umowy o imprezę turystyczną jest zobowiązaniem rezultatu<sup>22</sup>.

Można w tym miejscu odwołać się do praktyki państw obcych, a w szczególności do postanowień tzw. „tabeli frankfurckiej”, która przewiduje bonifikatę za brak wycieczek w ramach programu w wysokości 20-30%. Postanowienia zawarte w tabeli nie przewidują jednak wady w postaci braku wycieczek, które nie były objęte programem imprezy.

Wypada jednak zauważyć, że w praktyce rzadko występuje całkowity brak wycieczek fakultatywnych. Sytuacja taka należy z pewnością do wyjątkowych, spowodowanych np. ogłoszeniem upadłości przez mającego zorganizować wycieczki fakultatywne kontrahenta organizatora turystyki. Zapobiec temu może pilot, który jest zobowiązany do podjęcia stosownych działań i ma prawo zawierać odpowiednie umowy z innymi usługodawcami, aby wycieczki doszły do skutku. Bardziej prawdopodobne natomiast jest niezorganizowanie tylko jednej z przewidzianych wycieczek. Powstaje w związku z tym kolejny problem, a mianowicie w jakim stopniu jej brak był istotny, zwłaszcza w przypadku zrealizowanych innych wycieczek. Aby klient w tej sytuacji mógł dochodzić odszkodowania i zadośćuczynienia za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy musi udowodnić, że właśnie wycieczka, która nie doszła do skutku była głównym powodem uczestnictwa klienta w imprezie turystycznej, a ponadto, że stanowiła ona główną atrakcję danej imprezy.

Organizator z kolei może zwolnić się od odpowiedzialności za brak wycieczek fakultatywnych, jeżeli uzależni ich wykonanie od zebrania minimalnej liczby uczestników oraz powiadomienia klientów w ustalonym terminie o ich odwołaniu, zgodnie z art. 14 ust. 7a u.u.t. Przepis ten wprawdzie odnosi się do treści umowy o imprezę turystyczną, lecz znajduje zastosowanie również w takim przypadku. Brak takiego postanowienia, podobnie jak ma to miejsce w przypadku umowy o imprezę turystyczną z pewnością działa na niekorzyść organizatora i może prowadzić do konieczności wypłaty odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, co zauważył Sąd Apelacyjny w omawianym wyżej orzeczeniu<sup>23</sup>.

Ze względu na fakt, że realizacja celu imprezy jest zobowiązaniem rezultatu, organizator turystyki w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o imprezę turystyczną, jest zobowiązany wykazać, że zaszły okoliczności, za które nie ponosi odpowiedzialności wskazane w art. 11a ust. 1-3 u.u.t. Zgodnie z jego postanowieniami jest on zwolniony w sytuacji, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy będzie spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą. Oczywistym brakiem przesłanek odpowiedzialności jest w dwóch ostatnich przypadkach niemożność ich przewidzenia. Od organizatora jest wymagana staranność wyższa od przeciętnej i do jego obowiązków należy uwzględnienie wszystkich okoliczności, które na danym obszarze

<sup>22</sup> Zob. J. Gospodarek, *Prawo w turystyce...*, s. 283; J. Raciborski, *Usługi turystyczne...*, s. A/110; M. Ciemiński, *Naprawienie uszczerbku...*, s. 365.

<sup>23</sup> J. Raciborski, *Usługi turystyczne. Przepisy i komentarz*, Warszawa 1999, s. 117; M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne...*, s. 98-99.

lub miejscu występują, zarówno na etapie organizacji imprezy, jak i w trakcie jej trwania. W przypadku zaistnienia nagłych zdarzeń, w zależności od ich skali i związanych z tym zagrożeń dla bezpieczeństwa uczestników, organizator jest zobowiązany podjąć odpowiednie działania, np. odwołać imprezę turystyczną przed jej rozpoczęciem, zmienić program imprezy lub wycieczki fakultatywnej, odwołać poszczególne wycieczki albo przerwać wycieczkę lub imprezę i zapewnić powrót klientom<sup>24</sup>. Podobnie rzecz wygląda w przypadku choroby uczestnika. Wtedy cała wycieczka fakultatywna może zostać przerwana, gdyż pilot jest zobowiązany w pierwszej kolejności podjąć działania zmierzające do ratowania życia lub zdrowia uczestnika, czyli zapewnić odpowiednią pomoc medyczną. Organizator jest w takiej sytuacji zwolniony od odpowiedzialności za niewykonanie umowy wobec pozostałych uczestników, gdyż ma miejsce stan wyższej konieczności z art. 424 k.c.

Próba uwolnienia się organizatora turystyki od odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o wycieczkę fakultatywną i obciążenia wynikającymi stąd skutkami kontrahenta organizatora z pewnością będzie bezskuteczna. Organizator turystyki ponosi bowiem całość ryzyka związanego z wyborem podwykonawców i nie może przenieść go na klienta<sup>25</sup>. Wprowadzane do treści umów lub warunków uczestnictwa odnośne postanowienia nie powodują żadnych skutków prawnych. Ustawodawca wyraźnie temu przeciwdziała, stanowiąc w art. 19 ust. 1 i 2 u.u.t., że postanowienia umów zawieranych przez organizatora turystyki z klientami mniej korzystne niż przepisy ustawy są nieważne, a w ich miejsce należy stosować przepisy ustawy. W omawianej kwestii wypowiadał się również Sąd Najwyższy stwierdzając, że organizator jest odpowiedzialny za działania i zaniechania wszystkich swych kontrahentów, nawet wtedy, gdy organizator nie miał to wpływu<sup>26</sup>. Jeżeli organizacją wycieczki zajmuje się wyłącznie kontrahent organizatora, ten ostatni nie jest przez to zwolniony od obowiązku opieki nad uczestnikiem, który został nałożony na niego w dość szerokim zakresie<sup>27</sup>. Ponadto w trakcie uczestnictwa w wycieczkach fakultatywnych klienci nadal są objęci ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków oraz kosztów leczenia, które jest obowiązkowe w przypadku organizacji imprez turystycznych za granicą (art. 14 ust. 3 ustawy), a tylko przedstawiciel organizatora – pilot wycieczek posiada stosowne dokumenty potwierdzające zawarcie umowy ubezpieczenia. Dzieje się tak również w przypadku, gdy organizator umieści w katalogu wyraźną informację, że jest wyłącznie agentem zagranicznego organizatora (z podaniem jego nazwy), który zajmuje się organizacją wycieczek fakultatywnych, oraz informacji, że w miejscu pobytu klienta jest możliwość zawarcia umów o wycieczki fakultatywne organizowane przez lokalne biura podróży. Należy zwrócić uwagę na jeszcze jeden aspekt omawianego tematu. Otóż w chwili obecnej, dzięki rozwiązaniom wypracowanym w doktrynie, nie występują już tak poważne problemy z ustaleniem w zakresie usług turystycznych, co jest uważane za wadę istotną w znaczący sposób zakłócającą przebieg imprezy, a co stanowi wadę nieistotną czyli

<sup>24</sup> K. Sondel, *Bezpieczeństwo w turystyce w świetle przepisów prawa*, [w:] J. Raciborski, J. Sondel, K. Sondel, H. Zawistowska, *Prawo turystyczne*, Warszawa 2003, s. A/308-316.

<sup>25</sup> J. Luzak, K. Osajda, *Odpowiedzialność za zmarnowany urlop...*, s. 346.

<sup>26</sup> Zob. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 marca 1968 r. I CR 64/68, PUG 1969, nr 4, s. 137.

<sup>27</sup> K. Sondel, *Bezpieczeństwo w turystyce...*, s. A/308 i n.

takie niedociągnięcia ze strony organizatora, które nie mają wpływu na prawidłowe wykonanie umowy i nie powodują jego odpowiedzialności. Oprócz tego również ustawodawca odwołuje się w tym zakresie do pojęcia istotnych warunków umowy (art. 14 ust. 5 u.u.t.) oraz usług, stanowiących istotną część programu (art. 16a ust. 1 u.u.t.). Należy wobec tego przyjąć, że drobne wady, które w minimalnym stopniu zakłócają przebieg podróży, nie uzasadniają obowiązku odszkodowania. Odnosi się to z pewnością również do wycieczek fakultatywnych. Ponadto przy ustalaniu zakresu odpowiedzialności organizatora za nienależyte wykonanie umowy o wycieczkę fakultatywną należy brać pod uwagę różnice w stosunku do imprez turystycznych, które sprowadzają się przede wszystkim taką okolicznością jak znacznie krótszy czas trwania podróży. W związku z tym pewne wady, które podczas imprezy zasadniczej dotkliwie dają się odczuć klientom, w przypadku wycieczek fakultatywnych są przez nich nie dostrzegane albo wręcz akceptowane i nie powodują reklamacji. Dotyczy to zwłaszcza niższej kategorii hotelu, w którym uczestnicy wycieczki są zakwaterowani, gdyż przebywają w nim jedną lub dwie noce i z reguły są w stanie to zaakceptować. Podobnie przedstawia się sytuacja przy imprezach objazdowych. Oczywiście organizator jest zobowiązany określić w umowie kategorię hotelu lub innego obiektu zakwaterowania, lecz czasem zdarza się, iż jeden z nich na trasie objazdu posiada niższą kategorię, z reguły klienci nie wnoszą reklamacji z tego tytułu. Wydaje się w związku z tym, że organizator, aby uniknąć jakichkolwiek nieporozumień powinien sprecyzować, iż poszczególne obiekty na trasie należą do różnych kategorii. Główną bowiem atrakcją takiej imprezy jest zwiedzanie określonych miejsc, obszarów lub obiektów i to decyduje przede wszystkim o spełnieniu celu wycieczki fakultatywnej i wykonaniu umowy.

W odniesieniu do odpowiedzialności organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o wycieczkę fakultatywną z pewnością należy stosować analogiczne rozwiązania, jak w odniesieniu do umowy o imprezę turystyczną. Niezbędne jest jednak uwzględnienie rodzaju konkretnej wycieczki, w szczególności jej celu, a więc czy ma charakter np. wyłącznie rozrywkowy (wieczór folklorystyczny), krajoznawczy (zwiedzanie miejsc, obiektów itp.), czy inny, a ponadto należy tu brać pod uwagę prawidłowe zrealizowanie wszystkich punktów programu.

Z pewnością niewykonanie umowy o wycieczkę fakultatywną ma miejsce w sytuacji, gdy klienci nie mogli dojechać do miejsca docelowego z przyczyn zawinionych przez organizatora np. z powodu braku wiz, jeżeli nie zostały one załatwione we właściwym czasie lub awarii autokaru, jeżeli czas oczekiwania na pojazd zastępczy był na tyle długi, że wycieczka nie mogła dojść do skutku. Oczywiście organizator powinien postarać się o zadośćuczynienie, np. przez zorganizowanie wyjazdu w innym terminie, chyba że jest to ostatni dzień imprezy. Klient nie musi jednak wyrazić na to zgody. Spełnienie przez organizatora celu wycieczki nabiera szczególnego znaczenia, gdy jej program przewiduje zwiedzanie tylko jednego miejsca lub obiektu. Jeżeli organizator popełnił błąd i ustalił termin wycieczki w dniu, w którym jest ów obiekt zamknięty, albo nie dostarczył na czas biletów wstępu, ma miejsce niewykonanie umowy.

Niewykonanie umowy o wycieczkę fakultatywną może być również konsekwencją wyrządzenia szkody czynem niedozwolonym przez organizatora lub osobę, za

którą ponosi odpowiedzialność, np. gdy kierowca autokaru wskutek nadmiernej szybkości spowodował wypadek, w którym klient został ranny i musiał być odwieziony do szpitala. Sytuacja taka uniemożliwia klientowi kontynuowanie udziału również w imprezie turystycznej. Natomiast opóźnienie z powodu wypadku spowodowanego z winy kierowcy oraz konieczność oczekiwania na autokar zastępczy może być uznane za nienależyte wykonanie umowy podobnie jak wadliwa organizacja wycieczki i niewłaściwe działanie pilota wycieczek.

Jeżeli część programu wycieczki fakultatywnej jest niezrealizowana albo przebiega w sposób nieprawidłowy, klient może żądać obniżenia jej ceny analogicznie do podobnych spraw w odniesieniu do nieprawidłowego wykonania umowy o imprezę turystyczną, rozstrzygniętych wyrokami sądów<sup>28</sup>. Gdy natomiast główny cel wycieczki z powodów wskazanych powyżej, nie został osiągnięty, klient może domagać się zwrotu całej ceny lub wykonania odpowiedniego świadczenia zastępczego.

Szczególną trudność w omawianym zakresie stanowi określenie charakteru szkody poniesionej przez klienta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o imprezę turystyczną oraz ustalenie wysokości odszkodowania. Doktryna nie wypracowała jednolitego stanowiska odnośnie do szkody za tzw. zmarnowany urlop. Spory toczą się przede wszystkim co do tego czy ma ona charakter majątkowy, czy niemajątkowy, m.in. ze względu na brak jednolitego i wyraźnego kryterium pozwalającego zakwalifikować poszczególne przypadki do odpowiedniej kategorii<sup>29</sup>. Nie zostało to sprecyzowane również w ustawie o usługach turystycznych, gdyż ustawodawca w art. 11 odsyła w tym zakresie do przepisów kodeksu cywilnego, posługując się ogólnym pojęciem szkody<sup>30</sup>. Większość autorów stoi na stanowisku, że utrata wypoczynku oraz przyjemności z podróży z powodu okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi organizator turystyki, zwłaszcza w razie niewykonania lub nienależytego wykonania poszczególnych usług w sposób zgodny z umową ma charakter niemajątkowy<sup>31</sup>. Pogląd ten wydaje się słuszny, albowiem trudno określić w kategoriach majątkowych wypoczynek lub przyjemność z podróży pomimo, że próbuje się komercjalizować pojęcie czasu wolnego. Przyjęcie stanowiska o niemajątkowym charakterze szkody prowadzi jednak do daleko idących konsekwencji z uwagi na fakt, że na gruncie prawa polskiego nie można domagać się zadośćuczynienia pieniężnego za szkodę niemajątkową<sup>32</sup>, gdyż roszczenie to przysługuje jedynie w przypadkach wskazanych w ustawie<sup>33</sup>. Generalnie zatem żądanie zadośćuczynienia za szkodę niemajątkową nie jest możliwe na podstawie art. 471 k.c.<sup>34</sup>. Dopuszcza się jednak pewne odstępstwa od tej zasady przy zastrzeżeniu, że zrekompensowanie

<sup>28</sup> M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne...*, s. 79.

<sup>29</sup> M. Ciemiński, *Naprawienie uszczerbku...*, s. 359.

<sup>30</sup> Tamże, s. 360.

<sup>31</sup> A. Szpunar, *Odszkodowanie za szkodę majątkową. Szkoda na mieniu i osobie*, Bydgoszcz 1998, s. 70-71; M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne...*, s. 98-99; J. Gospodarek, *Prawo w turystyce...*, s. 381; J. Luzak, K. Osajda, *Odpowiedzialność za zmarnowany urlop...*, s. 316; M. Ciemiński, *Naprawienie uszczerbku...*, s. 371 i n.

<sup>32</sup> M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne...*, s. 98.

<sup>33</sup> J. Luzak, K. Osajda, *Odpowiedzialność za zmarnowany urlop...*, s. 316-317.

<sup>34</sup> Tamże, s. 320.

uszczerbku niemajątkowego powinno mieć charakter wyjątkowy<sup>35</sup>. W związku z tym próbuje się przez odpowiednią interpretację tego artykułu wprowadzić możliwość dochodzenia zadośćuczynienia za zmarnowany urlop, jako za szkodę majątkową<sup>36</sup>, do której należy wliczyć poddaną komercjalizacji utratę przyjemności z podróży<sup>37</sup>. Takie rozwiązanie nie wydaje się jednak słuszne. W świetle powyższych rozważań istotnego znaczenia nabierają postanowienia ustawy o usługach turystycznych, a zwłaszcza jej art. 11a ust. 1 stanowiącego *lex specialis* w stosunku do art. 471 k.c.<sup>38</sup>. Ta szczególna podstawa, zgodna z art. 5 dyrektywy 314/90/EWG, upoważnia do stwierdzenia, że organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o imprezę turystyczną i w związku z tym ponosi odpowiedzialność zarówno za szkodę majątkową jak też niemajątkową<sup>39</sup>. Przemawia za tym również wykładnia art. 5 dyrektywy, dokonana przez Europejski Trybunał Sprawiedliwości, z której jasno wynika, że *ratio legis* tego przepisu stanowi ochrona konsumentów w związku z podróżami turystycznymi przez przyznanie im prawa do dochodzenia roszczeń o wynagrodzenie także szkody niemajątkowej wynikającej z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o imprezę turystyczną<sup>40</sup>. Takie rozwiązanie nie narusza przyjętych zasad odnośnie dochodzenia odszkodowania za szkodę niemajątkową na podstawie art. 471 k.c., gdyż odnosi się wyłącznie do sfery usług turystycznych umożliwiając dochodzenie roszczeń wyłącznie z tego tytułu. Przemawiają za tym również kolejne przepisy ustawy o usługach turystycznych, w których ustawodawca daje klientowi w określonych wypadkach prawo do ubiegania się o odszkodowanie. Dzieje się tak w razie konieczności zmiany istotnego warunku umowy przed rozpoczęciem imprezy i nie wyrażenia na to zgody przez klienta oraz w przypadku odwołania imprezy z przyczyn niezależnych od klienta. Przysługuje mu wówczas nie tylko prawo odstąpienia od umowy i zażądania natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń, ale również możliwość dochodzenia odszkodowania za niewykonanie umowy (art. 14 ust. 5 – 7 u.u.t.). Podobne uprawnienia wynikają z postanowień art. 16a ust. 3 u.u.t. Jeżeli klient odstępuje od umowy z powodu niewykonania świadczeń zastępczych przez organizatora, albo nie przyjmuje ich z uzasadnionych przyczyn i odstępuje od umowy, może żądać naprawienia szkody wynikłej z jej niewykonania. Podsumowując należy stwierdzić, że dochodzenie roszczeń o naprawienie szkody majątkowej i niemajątkowej na podstawie art. 11a ust. 1 u.u.t. wydaje się rozwiązaniem najbardziej słusznym, gdyż klient może domagać się oprócz odszkodowania za niewykonanie umowy, również zadośćuczynienia za doznaną krzywdę.

Wypada też zaznaczyć, że szkoda na osobie klienta w postaci uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia oraz niezapewnienie odpowiedniej pomocy medycznej nie powoduje takich kontrowersji, jak ma to miejsce w odniesieniu do szkody w postaci

<sup>35</sup> A. Szpunar, *Odszkodowanie za szkodę...*, s. 79.

<sup>36</sup> P. Cybula, *Umowa o imprezę turystyczną w praktyce biur podróży*, [w:] *Prawo w praktyce biur podróży*, red. P. Cybula, Warszawa 2006, s. 126.

<sup>37</sup> J. Luzak, K. Osajda, *Odpowiedzialność za zmarnowany urlop...*, s. 331.

<sup>38</sup> Tamże, s. 337.

<sup>39</sup> Tamże.

<sup>40</sup> M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne...*, s. 98.

zmarnowanego urlopu. Zapewnienie bezpieczeństwa uczestnikom bez wątpienia wchodzi w zakres umowy o imprezę turystyczną<sup>41</sup>. Ma ono charakter obiektywny i należy do kategorii zobowiązań rezultatu. Organizator ponosi również odpowiedzialność za swych kontrahentów wykonujących poszczególne usługi przewidziane programem imprezy. W tym przypadku jego odpowiedzialność opiera się na zasadzie ryzyka wynikająca z postanowień art. 474 k.c.<sup>42</sup>. Niezależnie więc od okoliczności, nawet zawinionych przez klienta, organizator jest zobowiązany udzielić mu pomocy zgodnie z postanowieniami art. 11a ust. 2 u.u.t. Uczestnictwo przez klienta w wycieczkach fakultatywnych nie zwalnia organizatora od tego obowiązku, gdyż spoczywa na nim przez cały czas trwania imprezy turystycznej<sup>43</sup>. Ponadto uczestnik wycieczki jest objęty, obowiązkowym w przypadku organizacji imprez za granicą, ubezpieczeniem od kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków. Nie ma więc znaczenia, kiedy szkoda na osobie miała miejsce, gdyż w każdym wypadku organizator zobowiązany do zapewnienia mu pomocy.

Powyższe rozważania dotyczą przede wszystkim odpowiedzialności za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o imprezę turystyczną. Natomiast w odniesieniu do wycieczek fakultatywnych należy stosować analogiczne rozwiązania z uwzględnieniem specyfiki poszczególnych wycieczek, zwłaszcza w zakresie odpowiedzialności za szkodę, która wynikła z braku wycieczek oraz niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Jak wykazano wyżej całkowity brak wycieczek w ramach imprezy pobytovej nie uprawnia do stwierdzenia, że umowa o imprezę turystyczną została niewykonana, może jednak prowadzić do odpowiedzialności organizatora za jej nienależyte wykonanie. Z kolei tego typu sytuacja w przypadku imprezy objazdowej może prowadzić do całkowitego niewykonania umowy o imprezę turystyczną, a w konsekwencji również zadośćuczynienia za zmarnowany urlop, natomiast niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o wycieczkę z reguły powoduje żądanie przez klienta zwrotu ceny lub odpowiedniego jej obniżenia. Może też on zażądać rekompensaty w postaci innej wycieczki o podobnym standardzie i atrakcyjności. Ponadto gdy miało miejsce istotne zakłócenie przebiegu podróży, klient może domagać się obniżenia ceny imprezy turystycznej.

Kolejnym problemem w zakresie usług turystycznych stanowi ustalenie wysokości odszkodowania w przypadku niewykonania całej umowy oraz poszczególnych punktów programu imprezy, jak również wysokości kwoty zadośćuczynienia za tzw. zmarnowany urlop. Ocenie powinna podlegać przede wszystkim kwestia, o ile zmniejszyła się atrakcyjność danej imprezy oraz czy jej cel został zrealizowany mimo zaistniałej wady. Podkreślić należy, że ustawodawca przewidując ewentualność domagania się odszkodowania w kwocie przekraczającej cenę imprezy, co zapewne dotyczy również *quasi* zadośćuczynienia za zmarnowany urlop<sup>44</sup>, daje organizatoro-

<sup>41</sup> K. Sondel, *Bezpieczeństwo w turystyce...*, s. A/309-310.

<sup>42</sup> M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne...*, s. 82-83.

<sup>43</sup> J. Gospodarek, *Prawo w turystyce...*, s. 380.

<sup>44</sup> Powyższe twierdzenie uzasadnia wprowadzenie do przepisów ustawy możliwości dochodzenia przez klienta odszkodowania za niewykonanie umowy, oprócz obowiązku zwrotu przez organizatora wszystkich wniesionych przez klienta świadczeń (art. 14 ust. 7 u.u.t.). Ponadto, zgodnie

wi w art. 11b u.u.t. możliwość ograniczenia w drodze umowy wysokości odszkodowania do dwukrotnej ceny imprezy, z zastrzeżeniem, że nie może dotyczyć to szkód na osobie.

W przypadku niewykonania danej usługi stanowiącej istotny punkt programu, rozmiar szkody należy ustalić oceniając, w jakim stopniu brak danego świadczenia wpłynął na samą podróż<sup>45</sup>. Organizator sam bowiem kształtuje wszystkie istotne punkty programu i zobowiązuje się do ich wykonania. Zatem odszkodowanie w omawianym przypadku powinno uwzględniać wartość usługi oraz jej znaczenie w odniesieniu do celu imprezy. Otwartą jednak pozostaje kwestia czy wysokość odszkodowania może przekraczać górną granicę, jaką jest cena imprezy<sup>46</sup>. Z pewnością stanowi ona punkt odniesienia dla ustalenia wysokości odszkodowania, nie może być jednak traktowana jako jedyne kryterium. Z pewnością nie jest odpowiednim zadośćuczynieniem zwrot ceny biletów wstępu, gdy klienci nie zostają wpuszczeni np. do muzeum, ponieważ zwiedzanie jest jednym z punktów programu imprezy o wartości przekraczającej cenę biletu<sup>47</sup>. Odnosi się to również do wysokości odszkodowania za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania dotyczącego wycieczek fakultatywnych. W praktyce spory rozwiązywane są najczęściej polubownie i zwykle polegają na obniżeniu ceny wycieczki, albo zwrocie pełnej ceny. Spotykana jest również rekompensata w postaci propozycji kolejnej wycieczki. Jeżeli dochodzi do reklamacji całej imprezy z reguły organizatorzy przyjmują, jako górną granicę, którą są w stanie zaakceptować, właśnie cenę imprezy. Nie jest natomiast proste określenie wysokości odszkodowania za zmarnowany urlop oraz utracone korzyści z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania. Ma to znaczenie o tyle, że zgodnie z art. 187 § 1 k.p.c. oprócz spełnienia warunków przewidzianych dla pisma procesowego, pozew powinien zawierać dokładne określone żądanie, a w sprawach o roszczenia majątkowe także oznaczenie wartości przedmiotu sporu.

Należy zgodzić się ze stanowiskiem, iż w omawianym przypadku może mieć zastosowanie art. 322 k.p.c.<sup>48</sup>, zgodnie z którym w sprawie o naprawienie szkody, jeżeli sąd uzna, że ściśle udowodnienie wysokości żądania jest niemożliwe lub nader utrudnione, może w wyroku zasądzić odpowiednią sumę według swojej oceny, opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy. Przepis ten stanowi wyjątek od ogólnej zasady konieczności dokładnego określenia i udowodnienia wysokości jednego z elementów żądania pozwu określonej w art. 187 § 1 k.p.c., ograniczając je w odniesieniu do obowiązku udowodnienia wysokości świadczeń dochodzonych w procesie. Nie chodzi tu o zwolnienie z wykazania istnienia roszczenia, gdyż należy to do przesłanek materialnoprawnych lecz ma celu odstępianie od ujemnych konsekwencji nieudowodnienia wysokości żądania pozwu w pewnych rodzajach sporów, a to z pewnością ma miejsce w omawianym przypadku. Sąd nie może jednak zasą-

---

z art. 16a u.u.t., klient ma prawo żądania naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy w razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego.

<sup>45</sup> M. Ciemiński, *Naprawienie uszczerbku...*, s. 336.

<sup>46</sup> Tamże, s. 366.

<sup>47</sup> M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne...*, s. 53.

<sup>48</sup> M. Ciemiński, *Naprawienie uszczerbku...*, s. 381.

dzić ponad żądanie pozwu oraz gdy na podstawie ustaw szczególnych, w których jest określona maksymalna kwota odszkodowania np. w prawie lotniczym lub morskim. Zastosowanie przepisu art. 322 k.p.c. może jednak być pomocne dla zawarcia ugody sądowej<sup>49</sup>.

Podsumowując powyższe rozważania, należy stwierdzić, że wycieczki fakultatywne odgrywają w sferze usług turystycznych dość istotną rolę. Pomimo, iż stanowią tylko propozycję dla klienta do wykorzystania za dodatkową opłatą w ramach imprezy turystycznej, wpływają z pewnością na podniesienie jej atrakcyjności. W niektórych przypadkach mogą nawet przesądzać o zrealizowaniu celu imprezy turystycznej, a więc odpowiednim wykonaniu umowy. Nie ulega wątpliwości, że organizatorzy, ponosząc odpowiedzialność z tytułu ryzyka za działania i zaniechania swych kontrahentów, nie mają możliwości wyegzekwowania prawidłowego wykonywania usług dla klientów, zwłaszcza, że dość powszechne jest stosowanie tzw. *overbookingu* w hotelach, czyli zapewniania miejsc dla wszystkich organizatorów, a sprzedawania temu, który zgłosi się jako pierwszy. Podobne praktyki stosowali też przewoźnicy lotniczy, jednak zdecydowane działania w postaci kar finansowych podjęte w celu likwidacji tego procederu, przyniosły już pierwsze efekty i poprawę sytuacji pasażerów. Poza tym organizatorom turystyki może przysługiwać roszczenie regresowe wobec nierzetelnego kontrahenta. Z reguły jednak nie korzystają oni z prawa domagania się odszkodowania od zagranicznych podmiotów, przede wszystkim z uwagi na koszty postępowania sądowego i pokrywają straty wynikłe z konieczności wypłaty odszkodowań dla klientów we własnym zakresie. Dlatego też wycieczki fakultatywne bardzo często traktowane są przez organizatorów turystyki jako rekompensata dla klienta za różnego rodzaju wady występujące w trakcie trwania imprezy turystycznej. Jeżeli klient uważa, że dzięki temu otrzymał należne zadośćuczynienie za wady poszczególnych usług wchodzących w skład imprezy, należy uznać takie rozwiązanie za dopuszczalne, zwłaszcza, że nie ma on obowiązku przyjęcia takiego świadczenia, traktowanego jako zastępcze, a ponadto nie wyłącza to możliwości wniesienia reklamacji i żądania naprawienia szkody na drodze powództwa cywilnego.

Ze względu na europejskie tendencje zmierzające do coraz lepszej ochrony konsumenta należy również w odniesieniu do wycieczek fakultatywnych wprowadzić pewne rozwiązania mające na celu wyeliminowanie lub w znacznym stopniu ograniczenie występujących w dotychczasowej praktyce nieprawidłowości. Wprawdzie postanowienie art. 12 ust. 1a zakazuje wprowadzania klienta w błąd przez podawanie nieprawdziwych informacji zawartych w materiałach pisemnych, jednak możliwość występowania organizatora, przy organizacji wycieczek fakultatywnych w jednej z wyżej omówionych ról może prowadzić do znacznych trudności w ustaleniu przez klienta zakresu odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o wycieczkę tego typu. Nie ulega wątpliwości, iż załamaniem normy określonej w cytowanym wyżej artykule są bezpodstawne próby całkowitego uwolnienia się od odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umów o wy-

---

<sup>49</sup> J. Krajewski, [w:] *Kodeks postępowania cywilnego z komentarzem*, t. 2, red. J. Jodłowski i K. Piasecki, Warszawa 1989, s. 521-524.



cieczkę fakultatywną. Konieczne wydaje się zatem wprowadzenie do przepisów ustawy o usługach turystycznych stosownych regulacji w zakresie obowiązków organizatorów turystyki w odniesieniu do wycieczek fakultatywnych. Powinny one polegać przede wszystkim na odpowiednim stosowaniu wybranych przepisów dotyczących umowy o imprezę turystyczną do umów o wycieczkę fakultatywną, a w szczególności nałożenia obowiązku określenia ich organizatora, istotnych usług wchodzących w skład programu, wydawania pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy, ustalenia ceny i ewentualnych przyczyn jej podniesienia oraz zobowiązujących organizatora w przypadku nienależytego wykonania umowy do zapewnienia właściwych świadczeń zastępczych. Natomiast z pewnością postulat ten nie dotyczy stosowania w omawianym przypadku przepisów art. 16a ust. 2 u.u.t., stosownie do którego brak wycieczek albo ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie stanowi istotny powód uprawniający klienta do odstąpienia od umowy o imprezę turystyczną i zobowiązujący organizatora do zapewnienia mu powrotu. Wydaje się, że stanowiłoby to zbyt daleko idące naruszenie interesu organizatora turystyki. Nie jest natomiast konieczne wprowadzanie przepisów stanowiących, że wycieczki fakultatywne są elementem umowy o imprezę turystyczną, gdyż wynika to jasno z postanowień art. 12 ust. 2 u.u.t.

Niniejsze opracowanie z pewnością nie wyczerpuje całości zagadnień związanych z odpowiedzialnością organizatora turystyki za tzw. wycieczki fakultatywne. Jest próbą przedstawienia ich specyfiki, roli jaką odgrywają w sferze usług turystycznych, wskazania na cechy szczególne oraz wpływu jaki wywierają na prawidłowe wykonanie umowy o imprezę turystyczną. Jak zaznaczono wyżej, w doktrynie toczy się dyskusja na temat konieczności nowelizacji ustawy o usługach turystycznych, a zwłaszcza wprowadzenia takich rozwiązań, które będą zgodne z prawem europejskim w zakresie ochrony konsumenta i ograniczą występujące nieprawidłowości. Niewątpliwie jedną z najistotniejszych kwestii jest wypracowanie jednolitego stanowiska na temat charakteru szkody za tzw. zmarnowany urlop oraz możliwości żądania w związku z tym zadośćuczynienia przez klienta.