



Sygn. akt I CSK 372/10

WYROK
W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 24 marca 2011 r.

Sąd Najwyższy w składzie :

SSN Krzysztof Pietrzykowski (przewodniczący,
sprawozdawca)

SSN Wojciech Katner

SSN Bogumiła Ustjanicz

w sprawie z powództwa Piotra K. i Jakuba K.
przeciwko T. P. Spółce z o.o. z siedzibą w W.
o ochronę dóbr osobistych,
po rozpoznaniu na rozprawie w Izbie Cywilnej w dniu 24 marca 2011 r.,
skarg kasacyjnych powodów Piotra K. i Jakuba K.
od wyroku Sądu Apelacyjnego
z dnia 8 września 2009 r.,

**uchyla zaskarżony wyrok w części dotyczącej oddalenia
apelacji co do roszczeń powodów obejmujących żądania
przeproszenia za naruszenie dóbr osobistych i w tym zakresie
przekazuje sprawę Sądowi Apelacyjnemu do ponownego
rozpoznania i rozstrzygnięcia o kosztach postępowania
kasacyjnego.**

Uzasadnienie

Piotr K., Agnieszka W.-K., małoletni Julia W. i Jakub K. oraz Dorota K. wystąpili przeciwko T. P. Sp. z o.o. z siedzibą w W. z żądaniem zapłaty kwoty 12 536,52 zł tytułem odszkodowania oraz zadośćuczynienia na rzecz każdego z powodów w kwocie po 5 000 zł, zasądzenia na cel społeczny kwoty 25 000 zł i zamieszczenia trzykrotnie w dzienniku „Rzeczpospolita” w dodatku „Moje Podróże” oraz „Prawo co dnia” na pierwszych stronach tych dodatków tekstu podanego przez nich przeproszenia i w określonym przez nich formacie.

Wyrokiem z 29 października 2008 r. Sąd Okręgowy oddalił powództwo.

Sąd Okręgowy ustalił, że Piotr K. w dniu 13 grudnia 2005 r. zawarł z pozwaną umowę o świadczenie usług turystycznych, zakupując w okresie od dnia 22 do dnia 29 grudnia 2005 r. siedmiodniowy pobyt dla pięciu osób na wyspie L. w miejscowości P. w apartamencie typu ABM B w hotelu R. P. z opcją *all inclusive* za cenę 12 536,52 zł. Umowa przewidywała, że uczestnicy imprezy na własny koszt i we własnym zakresie dojadą na miejsce pobytu. Powodowie przybyli na miejsce dnia 26 grudnia 2005 r., gdzie otrzymali apartament, lecz warunki, w jakich zostali zakwaterowani, odbiegały znacząco od standardu hotelu czterogwiazdkowego. Stwierdzili oni zawilgocenie pokoju oraz robactwo, co zostało zgłoszone w recepcji hotelu. Następnego dnia otrzymali dwa odrębne pokoje, w których w czasie opadów deszczu przeciekała woda z tarasu, na ścianach widoczne były zagrzybienia, a płytki w łazience odpadały. W żadnym z pokoiów nie działały telewizory, a sejfy były niesprawne. Meble znajdujące się w pokojach były poobijane. Wobec okresu świątecznego kontakt z rezydentem był niemożliwy. Piotr K. zgłosił się do miejscowego rezydenta niemieckiego oddziału T. w dniu 28 grudnia 2005 r., składając pisemną reklamację dotyczącą warunków panujących w pokojach hotelowych i jakości usług świadczonych przez obsługę hotelu. Skargi reklamacyjne składane już w kraju nie zostały przez pozwaną uwzględnione, powodom zaoferowano bon o wartości 150 euro, ci jednak odmówili jego przyjęcia.

W ocenie Sądu Okręgowego, powództwo podlega oddaleniu. Prawo do urlopu oraz przyjemność z podróży nie korzystają bowiem z ochrony przewidzianej w art. 23 i 24 k.c. Nie można zaś uznać drastycznie niskiego standardu pokoju

hotelowego, czy poziomu obsługi na terenie hotelu za okoliczności naruszające godność osobistą powodów. Decydują tu kryteria obiektywne pozwalające stwierdzić, czy określone działanie odbiegało od powszechnie obowiązujących norm. Sąd Okręgowy przyjął, że powołane w pozwie okoliczności wskazują na nienależyte wykonanie zobowiązania przez powoda. Negatywne odczucia wynikające z niezaoferowania powodom odpowiedniego standardu pokoi hotelowych są zatem źródłem roszczenia odszkodowawczego, a nie roszczenia przewidzianego w art. 23 i 24 k.c.

Powodowie wnieśli apelację od wyroku Sądu Okręgowego, zarzucając naruszenie art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (jedn. tekst: Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.; dalej: „u.u.t.”) oraz art. 23, 24 i 448 k.c.

Sąd Apelacyjny wyrokiem z dnia 8 września 2009 r. uchylił zaskarżony wyrok w części dotyczącej zasądzenia od pozwanej na rzecz powoda kwoty 12 536,52 zł i w tym zakresie przekazał sprawę do ponownego rozpoznania Sądowi Okręgowemu i rozstrzygnięcia o kosztach postępowania apelacyjnego, a w pozostałym zakresie oddalił apelację.

Sąd Apelacyjny uznał, że apelacja Pawła K. co do żądania zapłaty odszkodowania w kwocie 12 536,52 zł zasługuje na uwzględnienie, bowiem Sąd Okręgowy przeoczył, że Paweł K. żądał zwrotu zapłaconej za imprezę kwoty 12 536,52 zł. Bezzasadny jest zaś, zdaniem Sądu Apelacyjnego, zarzut naruszenia art. 23, 24 i 448 k.c. Żądanie ochrony prawa do niezakłóconego czerpania przyjemności z podróży, urlopu i wypoczynku nie mogło być uwzględnione, bowiem niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania nie stanowi podstawy do domagania się, obok roszczeń odszkodowawczych, dodatkowo naprawienia szkody niemajątkowej. W piśmiennictwie pojawiają się wnioski *de lege ferenda* zmierzające do implementacji art. 5 dyrektywy Rady Wspólnot Europejskich z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (90/314/EWG – Dz.U. UE L z dnia 23 czerwca 1990 r.; dalej: „dyrektywa nr 90/314”) w taki sposób, aby pojęcie szkody objęło swym zakresem zarówno szkodę majątkową, jak i niemajątkową. Europejski Trybunał Sprawiedliwości w orzeczeniu z dnia

12 marca 2002 r. w sprawie *Simone Leitner* (ETS C-168/00, ECR 2002, s. I-2631 i nast.) uznał, że dyrektywa przewiduje kompensację uszczerbków niemajątkowych polegających na utraconej przyjemności z podróży. W ocenie Sądu Apelacyjnego, brak jest podstaw do tego, aby z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania imprezy turystycznej przyznawać obok odszkodowania również zadośćuczynienie związane z ochroną dóbr osobistych. Takie stanowisko zajmowały dotychczas sądy (uchwała Sądu Najwyższego z dnia 25 lutego 1986 r., III CZP 2/86, OSNCP 1987, nr 1, poz. 10). Wspomniany postulat sformułowany w piśmiennictwie otworzy możliwość dochodzenia roszczeń z tytułu naruszenia dóbr osobistych przy realizacji innych umów. Przeciwno takiej konstrukcji przemawia przyjęta w kodeksie cywilnym systematyka, gdzie odpowiedzialność z tytułu czynów niedozwolonych oraz wykonania i skutków niewykonania zobowiązań została umieszczona w dwóch odrębnych tytułach księgi trzeciej kodeksu cywilnego. Przyjęcie odpowiedzialności za naruszenie dóbr osobistych przy realizacji umowy doprowadziłoby do zachwiania równowagi stron, dopuszczając dochodzenie zadośćuczynienia w wypadku nienależytego wykonania zobowiązania.

Powód Piotr K. w skardze kasacyjnej zaskarżył wyrok Sądu Apelacyjnego w części dotyczącej roszczenia o nakazanie pozwanej przeproszenia powoda, zarzucając naruszenie prawa materialnego przez błędną wykładnię art. 11a u.u.t. Powód Jakub K. w skardze kasacyjnej zaskarżył wyrok Sądu Apelacyjnego w części dotyczącej roszczenia powoda o nakazanie pozwanej przeproszenia powoda, zarzucając naruszenie prawa materialnego przez błędną wykładnię art. 24 § 1 k.c.

Sąd Najwyższy zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 11a u.u.t., organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie 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, albo siłą wyższą. Jednakże wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte

wykonanie umowy nie zwalnia organizatora turystyki od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu klientowi. Sąd Najwyższy uznał w uchwale z dnia 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10 (BSN 2010, nr 11, poz. 9), że art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. W uzasadnieniu uchwały wyjaśnił m.in., że niematerialny charakter szkody w postaci „zmarnowanego urlopu” nie może budzić wątpliwości, gdyż w majątku poszkodowanego nie dochodzi z tego tytułu do jakiegokolwiek uszczerbku. Jest poza tym oczywiste, że przyjemność oczekiwana w związku z podróżą (urlopem), a nieuzyskana w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania zawartej umowy, pozostaje wyłącznie w sferze wrażeń i uczuć, jest więc zjawiskiem czysto psychicznym, pozbawionym elementu majątkowego lub komercyjnego. Rozważając problem ewentualnej podstawy odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej, Sąd Najwyższy podkreślił, że możliwość przyznania zadośćuczynienia w ramach odpowiedzialności *ex contractu* została odjęta, współcześnie jest to bowiem możliwe wyłącznie w ramach reżimu odpowiedzialności deliktowej (art. 445 i 448 k.c.). Nie jest wprawdzie wykluczone naprawienie szkody niemajątkowej wynikającej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, jeżeli strony stosunku obligacyjnego tak postanowią (art. 353¹ k.c.), ale przykłady takich umów - przynajmniej w stosunkach turystycznych - nie są znane. Nie są także wyłączone przypadki odpowiedzialności za szkodę niemajątkową wynikające ze zbiegu podstaw unormowanego w art. 443 k.c., zwłaszcza w razie wyrządzenia szkody na osobie, jednak należą one do wyjątków. Sąd Najwyższy stwierdził dalej, że problematyka szeroko rozumianej umowy o podróż oraz odpowiedzialności z tego tytułu stała się przedmiotem regulacji w art. 5 ust. 1 i 2 dyrektywy nr 90/314 implementowanej przez Polskę w art. 11a u.u.t. Powołał się w związku z tym na orzeczenie Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie *Simone Leitner versus TUI Deutschland GmbH* i – odmiennie niż Sąd Apelacyjny w niniejszej sprawie – uznał, że skoro Trybunał Sprawiedliwości w przytoczonym orzeczeniu orzekł, iż art. 5 dyrektywy 90/314 powinien być wykładany w sposób obejmujący pojęciem szkody także uszczerbek niemajątkowy w postaci zmarnowanego urlopu, to art. 11a u.u.t.,

przenoszący art. 5 dyrektywy do polskiego porządku prawnego, musi być wykładany w ten sam sposób. Taka wykładnia, mająca zarazem charakter scalający, pozwala również na wniosek, że rozwiązanie zastosowane w prawie krajowym jest zgodne z dyrektywą. Należy przy tym, zdaniem Sądu Najwyższego, podkreślić, że żadne istotne względy wpływające z polskiego systemu prawa cywilnego nie przeciwstawiają się takiej wykładni art. 11a u.u.t., a jego znaczenie – w takim rozumieniu – polega na tym, że w zakresie, w którym dopuszcza przyznanie zadośćuczynienia za szkodę wyrządzoną niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy o imprezę turystyczną, stanowi przepis szczególny w stosunku do art. 471 k.c.

Podniesiony w skardze kasacyjnej Piotra K. zarzut naruszenia art. 11a u.u.t. jest zatem trafny. Nie koresponduje on jednak z zaskarżeniem wyroku Sądu Apelacyjnego tylko w części dotyczącej roszczenia o nakazanie pozwanej przeproszenia powoda.

W skardze kasacyjnej Jakuba K., przy tak samo ujętym zakresie zaskarżenia wyroku Sądu Apelacyjnego, został natomiast podniesiony zarzut naruszenia art. 23 i 24 k.c. Należy w związku z tym podkreślić, że – jak trafnie przyjął Sąd Najwyższy w uzasadnieniu uchwały z dnia 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10 – dobra osobiste wynikają z tych wartości niemajątkowych, które są ściśle związane z człowiekiem, obejmując jego fizyczną i psychiczną integralność albo, będąc przejawem jego twórczej działalności, skupiają niepowtarzalną, pozwalającą na samorealizację indywidualność człowieka, jego godność oraz pozycję wśród innych ludzi. Dobrem osobistym jest wartość immanentnie złączona z istotą człowieczeństwa oraz naturą człowieka, niezależna od jego woli, stała, dająca się skonkretyzować i obiektywizować. Na tle takiego pojmowania dóbr osobistych nie można konstruować – zdaniem Sądu Najwyższego – dobra osobistego w postaci prawa do niezakłóconego odpoczynku, przypisywanego konsumentowi zawierającemu umowę o świadczenie usług turystycznych. Należy poza tym pamiętać, że każde dobro osobiste skupia w sobie dwa elementy – chronioną wartość oraz prawo żądania od innych jej poszanowania. Spokojny, niezakłócony odpoczynek na zorganizowanych wczasach nie odpowiada tym przesłankom; jest zwykłym przejawem zachowania człowieka, zaspokojeniem jego – najczęściej doraźnej –

potrzeby, nie przez wszystkich zresztą odczuwanej. Nie można jednak wykluczyć, że w niektórych sytuacjach działanie (zaniechanie) organizatora turystyki, prowadzące do „zmarnowania urlopu”, będzie jednocześnie naruszeniem jakiegoś dobra osobistego, w tym w szczególności zdrowia albo nietykalności lub wolności osobistej. Jednak nie uzasadnia to generalnego stanowiska, iż prawo do spokojnego wypoczynku (urlopu) jest dobrem osobistym mieszczącym się w otwartym katalogu tych dóbr zawartym w art. 23 k.c.

Sąd Apelacyjny ponownie rozpoznając niniejszą sprawę, powinien zatem rozważyć, czy w jej okolicznościach faktycznych pozwana naruszyła jedno z dóbr osobistych przykładowo wymienionych w art. 23 k.c. Gdyby zaś przyjął, że do takiego naruszenia doszło i nie zostało przez pozwanego obalone domniemanie bezprawności, powinien ocenić, czy wskazany przez powoda sposób usunięcia skutków naruszenia jest adekwatny do działania pozwanej naruszającego dobro osobiste, to znaczy odpowiada racjonalnie pojmowanym kryteriom celowości. Z reguły bowiem nie jest adekwatne do sposobu naruszenia dóbr osobistych domaganie się przeproszenia przez zamieszczenie ogłoszenia w prasie, jeżeli do naruszenia dóbr osobistych nie doszło publicznie.

Z przedstawionych powodów Sąd Najwyższy na podstawie art. 398¹⁵ § 1 k.p.c. orzekł, jak w sentencji.