

Dominik Borek\*

**Glosa aprobująca  
do wyroku Sądu Okręgowego Warszawa-Praga w Warszawie  
z dnia 24 maja 2022 r., sygn. akt: IV Ca 752/21  
– granica prawna między zarządzaniem usługą hotelarską  
a pakietem turystycznym<sup>1</sup>**

**Spis treści**

- I. Uwagi wstępne
- II. Krótkie przytoczenie stanu faktycznego
- III. Rozstrzygnięcie Sądu Okręgowego Warszawa-Praga w Warszawie z dnia 24 maja 2022 r., sygn. akt: IV Ca 752/21
- IV. Aprobata dla stanowiska Sądu Okręgowego Warszawa-Praga w Warszawie oraz komentarz do informacji prasowych dotyczących głosowanego rozstrzygnięcia
- V. Podsumowanie

**Streszczenie**

W artykule przytoczono stan faktyczny opisany w wyroku Sądu Okręgowego Warszawa-Praga w Warszawie z dnia 24 maja 2022 r., sygn. akt: IV Ca 752/21. Głosowane orzeczenie ma duże znaczenie dla rynku hotelarstwa oraz organizatorów turystyki w Polsce, dotyczy bowiem definiowania usługi hotelarskiej w konfrontacji do pakietu-impresy turystycznej. Wyrok wywołał liczne komentarze w branży turystycznej oraz prasie i mimo że dotyczy nieobowiązującego już w obszarze organizacji imprez turystycznych stanu prawnego, to ma praktyczne znaczenie dla funkcjonowania rynku. Należy pamiętać, iż połączenie usług turystycznych, które w poprzednim stanie prawnym nie stanowiło imprezy turystycznej, tym bardziej nie spowoduje jej powstania w aktualnym stanie prawnym. Aspekty te będą podlegały szeroko omówieniu i ocenie w ramach niniejszych rozważań.

**Słowa kluczowe:** hotel; organizator turystyki; usługa hotelarska; usługa turystyczna; pakiet turystyczny; impreza turystyczna.

**JEL:** K20

\* Adiunkt w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie, doktor nauk prawnych, radca prawny. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4359-9426>.

Edition of that article was financed under Agreement Nr RCN/SP/0326/2021/1 with funds from the Ministry of Education and Science, allocated to the "Rozwój czasopism naukowych" programme.

<sup>1</sup> Artykuł prezentuje moje osobiste poglądy i nie może być interpretowany jako stanowisko jakiegokolwiek organu, podmiotu czy instytucji.

## I. Uwagi wstępne

W niniejszym artykule należy na wstępie poczynić uwagi odnośnie do stanu prawnego, podlegającego badaniu w ramach postępowania odwoławczego. Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych weszła w życie z dniem 1 lipca 2018 roku. Z tą samą datą wprowadzono w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. 2017 poz. 1553) następujące zmiany dotyczące tytułu ustawy, który otrzymał brzmienie: „o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych”. Jednocześnie art. 73 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych wskazał, iż postępowania wszczęte i niezakończone do dnia wejścia w życie ustawy prowadzi się na zasadach dotychczasowych. Spór dotyczący umowy, w ramach której miały odbywać się świadczenia w okresie od 24 września 2017 roku do dnia 1 października 2017 roku, musiał zatem podlegać ocenie na zasadach dotychczasowych.

W ramach prezentowanych badań dwa pierwsze punkty merytoryczne (oznaczone cyframi rzymskimi II i III) zostaną przytoczone na podstawie wyroku poruszanego w niniejszej sprawie. Niejednokrotnie przytoczenie stanu faktycznego następuje wprost słowami sądu lub stron postępowania, w ten sposób bowiem w nawiązaniu do właściwych dokumentów stan faktyczny i rozstrzygnięcie zostały w skróconej formie przystępnie przedstawione czytelnikom.

## II. Krótkie przytoczenie stanu faktycznego

Powodowie zawarli z pozwanym – prowadzącym obiekt hotelarski umowę o imprezę turystyczną, której przedmiotem miał być pobyt w Hotelu \*\*\* (trzy gwiazdki)<sup>2</sup> oraz świadczenia dodatkowe. Impreza turystyczna miała odbywać się w okresie od 24 września 2017 r. do dnia 1 października 2017 roku. W skład pakietu wchodził dwuosobowy pobyt w obiekcie opiewający na łączną kwotę 2698 zł. W ramach imprezy przewidziano 7 noclegów, 7 śniadań w formie bufetu szwedzkiego, 6 obiadokolacji (zupa, drugie danie, deser z kawą lub herbatą) serwowane od drugiego dnia pobytu w godzinach 14:00–17:00, zniżki na baseny termalne, zniżki na usługę masażu na łóżku masującym – po wcześniejszym uzgodnieniu godziny z recepcją, zniżki na zabiegi balneologiczne (np. bicze wodne, kąpiel perełkowa), a także dostęp do sali zabaw dla dzieci (według dostępności), dostęp do Internetu – Wi-Fi, możliwość gry w: tenis stołowy, piłkarzyki (według dostępności), możliwość korzystania z sali fitness (według dostępności), miejsce parkingowe w cenie pobytu<sup>3</sup>. Powodowie, po przybyciu do hotelu nie zostali poinformowani, że część pomieszczeń może być wyłączona z użytku dla gości indywidualnych, nie uzyskali także informacji o planowanym przyjeździe dwóch grup szkoleniowych w trakcie ich pobytu w obiekcie<sup>4</sup>. Po rozczarującym w mniemaniu powodów pobycie za pośrednictwem pełnomocnika procesowego została złożona w dniu 10 października 2022 r. reklamacja do gestora obiektu hotelarskiego. W ramach reklamacji zostały wskazane następujące zarzuty:

- długi czas oczekiwania na zamówiony posiłek – trwający co najmniej 60 minut;

<sup>2</sup> Por. w kontekście kategoryzacji: Borek, 2022.

<sup>3</sup> Wyr. SO Warszawa-Praga w Warszawie z dn. 24.05.2022 r., sygn. akt: IV Ca 752/21. Pozyskano z: [http://orzeczenia.ms.gov.pl/details/\\$N/15451000002003\\_IV\\_Ca\\_000752\\_2021\\_Uz\\_2022-07-01\\_001](http://orzeczenia.ms.gov.pl/details/$N/15451000002003_IV_Ca_000752_2021_Uz_2022-07-01_001) (27.12.2022).

<sup>4</sup> Ibidem.

- brak wystarczającej liczby miejsc w sali restauracyjnej, aby zjeść wykupione dodatkowo obiadowokolacje;
- zabieranie nakrycia stołowego przez obsługę kelnerską w trakcie konsumpcji;
- spoufalanie się przez obsługę kelnerską z powodami poprzez bezpośrednie uwagi oraz nie-stosowne gesty, jak np. poklepywanie po plecach;
- nienadające się do spożycia posiłki;
- niesprawny ekspres do kawy;
- brak wody do picia podczas obiadowokolacji;
- dokonywanie sprzątnięcia sali restauracyjnej w czasie spożywania posiłków przez powodów;
- brak usługi sprzątnięcia pokoju i ścielenia pościeli (tzw. room service);
- bardzo szorstki papier toaletowy;
- zniszczone meble w części dziennej pokoju hotelowego oraz brak lodówki;
- brak faktycznej możliwości korzystania ze stołu do tenisa stołowego, stołu do bilarda, piłkarskich, siłowni, miejsca przy kominku z uwagi na obłożenie obiektu<sup>5</sup>.

Powodowie nie zaproponowali formy załatwienia reklamacji, a pozostawili możliwość przedstawienia propozycji sposobu zadośćuczynienia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy samemu pozwanemu.

W odpowiedzi na reklamację, pismem z dnia 25 października 2017 r., pozwany poinformował, że brakuje podstaw do jej uwzględnienia. Według pozwanego w reklamacji nie wykazano by doszło do jakiegokolwiek naruszenia standardów hotelu \*\*\* (trzy gwiazdki) i naruszenia regulaminu hotelowego (Borek, 2019). Usługi w ramach pakietu zostały według pozwanego wykonane w sposób należyty.

Po zapoznaniu się z odpowiedzią na reklamację, w dniu 9 listopada 2017 r. powodowie wezwali pozwanego do zapłaty na ich rzecz:

- 1) kwoty 1618,80 zł wraz z ustawowymi odsetkami od upływu siódmego dnia od dnia otrzymania wezwania do dnia zapłaty z tytułu odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy;
- 2) kwoty 6000 zł wraz z odsetkami w wysokości ustawowej od upływu siódmego dnia od dnia otrzymania wezwania do dnia zapłaty tytułem zadośćuczynienia za „zmarnowany urlop” (tj. po 3000 zł dla każdego z powodów);
- 3) kwoty 6000 zł tytułem naruszenia dóbr osobistych w postaci użytych stwierdzeń o wykazywaniu przez powodów wybitnie roszczeniowej postawy (tj. po 3000 zł dla każdego z nich)<sup>6</sup>.

Pozwany nie zgodził się z argumentacją powodów, wobec czego powodowie złożyli pozew o zapłatę. Sąd Rejonowy ustalił stan faktyczny sprawy w oparciu o dowody w postaci dokumentów, dokumentacji zdjęciowej i filmowej oraz zeznań powodów, pozwanego i świadków, którym dał w całości wiarę. W ocenie sądu I instancji dowody te pozwalały na stwierdzenie, że „pobyt powodów w hotelu nie należał do udanych”<sup>7</sup>. Na powyższe stwierdzenie złożyły się ustalone przez sąd I instancji następujące zdarzenia:

- 1) niewspółmiernie długi czas oczekiwania na zamówiony posiłek;
- 2) brak miejsca do spożywania posiłków w restauracji;

<sup>5</sup> Ibidem.

<sup>6</sup> Wyr. SO Warszawa-Praga w Warszawie z dn. 24.05.2022 r., sygn. akt: IV Ca 752/21.

<sup>7</sup> Ibidem.

- 3) obecności grup szkoleniowych w hotelu w trakcie pobytu powodów, o czym ci ostatni nie zostali poinformowani;
- 4) niedostateczne i niedokładne sprzątanie, a przy tym powodowanie dużego hałasu;
- 5) niesprawny ekspres do kawy;
- 6) spoufalanie się przez obsługę kelnerską z powodami poprzez bezpośrednie uwagi oraz nie stosowny gest polegający na poklepaniu po plecach<sup>8</sup>.

Za niewykazane Sąd Rejonowy uznał pozostałe zarzuty.

Sąd Rejonowy uznał za uzasadnione żądanie kwoty 6000 zł tytułem zadośćuczynienia za „zmarnowany urlop”, dostrzegając podstawę do jego uwzględnienia w art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. Nr 133, poz. 884 ze zm.). Zdaniem Sądu Rejonowego zebrany w sprawie materiał dowodowy wskazał jednoznacznie, że powodowie wykazali fakt nienależytego wykonania umowy poprzez otrzymanie usług o niższym standardzie niż umówiony, a tym samym ponieśli szkodę niemajątkową w postaci tzw. zmarnowanego urlopu<sup>9</sup>. Apelację od wskazanego wyroku Sądu Rejonowego wniosły obie strony postępowania. Pozwany wniósł o oddalenie wyroku w części uwzględniającej powództwo i orzekającej o kosztach procesu. Apelacja oparła się w głównej mierze na zarzutach naruszenia prawa materialnego: art. 3 pkt 2 i 5 oraz art. 11a ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych oraz sprzeczność istotnych ustaleń faktycznych z treścią zebranego w sprawie materiału dowodowego<sup>10</sup>. Z kolei powodowie wnieśli o zmianę wyroku w części oddalającej powództwo i orzekającej o kosztach. W pozwie zarzucili naruszenie prawa materialnego w postaci niewłaściwego zastosowania art. 11a ust. 1 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych oraz art. 448 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny<sup>11</sup>. Powodowie wnieśli o zmianę wyroku w części przez zasądzenie dodatkowej kwoty odszkodowania i zadośćuczynienia w wysokości 7618,80 zł wraz z odsetkami<sup>12</sup>.

### III. Rozstrzygnięcie Sądu Okręgowego Warszawa-Praga w Warszawie z dnia 24 maja 2022 r., sygn. akt: IV Ca 752/21

Sąd Okręgowy nie podzielił wszystkich ustaleń faktycznych Sądu Rejonowego, dlatego też zmienił rozstrzygnięcie. W ramach niniejszego artykułu skupimy się wyłącznie na zarzutach naruszenia prawa materialnego, ponieważ to one są zasadniczym rdzeniem rozważań i komentowanego obszaru problemowego.

Ustalenia zakwestionowane przez sąd II instancji dotyczyły:

- 1) zawarcia umowy o imprezę turystyczną – faktycznie strony zawarły umowę o usługę hotelarską;
- 2) organizacji sprzątanania, które jednak było wykonywane w ramach tzw. room service;
- 3) czasu oczekiwania na posiłek, który był znacznie krótszy niż deklarowany przez powodów;
- 4) braku możliwości korzystania z ekspresu do kawy – podczas śniadań goście hotelu mogli korzystać z dwóch sprawnych ekspresów do kawy;

<sup>8</sup> Ibidem.

<sup>9</sup> Ibidem.

<sup>10</sup> Ibidem.

<sup>11</sup> Ibidem.

<sup>12</sup> Ibidem.

5) spoufalania się przez obsługę kelnerską z powodami – jednorazowo zaistniała sytuacja polegająca na delikatnym dotknięciu powoda, gdy kelnerka nie mogła przejść obok stolika powodów, którzy blokowali przejście w części gastronomicznej obiektu<sup>13</sup>.

Sąd II instancji uznał, iż apelacja pozwanego zasługuje na uwzględnienie w całości, natomiast apelacja powodów jest bezzasadna. Na poparcie rozstrzygnięcia wskazano następujące argumenty.

Zasadniczą sprawą była multiplikacja roszczeń – co oznacza, iż w omawianej sytuacji faktycznej dochodzone było z tego samego zdarzenia („zmarnowanego urlopu”) kilka roszczeń:

- 1) zadośćuczynienie za „zmarnowany urlop”,
- 2) odszkodowanie za szkodę majątkową,
- 3) zadośćuczynienie za naruszenie dóbr osobistych<sup>14</sup>.

Powyższe wskazuje na brak właściwego zakwalifikowania zdarzenia, które było podnoszone przez powodów. Analiza sprawy wskazuje na dużą dysproporcję pomiędzy ceną pobytu w hotelu (2698 zł) a zasądzoną w I instancji kwotą zapłaty za zmarnowany urlop (6000 zł). Tym bardziej żądanie powodów, które tę kwotę multiplikuje jest trudne do obrony<sup>15</sup>.

Umowa łącząca strony powinna być zakwalifikowana jako umowa o świadczenie usług hotelowych (tzw. umowa hotelowa), nie zaś jako umowa o imprezę turystyczną. Nie powinna zatem w stosunku do rozpatrywanego stanu faktycznego znaleźć zastosowania regulacja stanowiąca, iż organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- 1) działaniem lub zaniechaniem klienta;
- 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- 3) siłą wyższą (Borek i Zawistowska, 2021).

Organizatorem turystyki na gruncie ówczesnie obowiązującej ustawy był przedsiębiorca organizujący imprezę turystyczną, którą stanowił pakiet co najmniej dwóch usług turystycznych tworzących jednolity program i objętych wspólną ceną. Ważnym jest, że usługi te miały obejmować nocleg lub trwać ponad 24 godziny albo program imprezy miał przewidywać zmianę miejsca pobytu.

Prawidłowa wykładnia wskazanego zakresu problemowego jest możliwa po odwołaniu się do pojęć „usługi turystycznej” oraz „usługi hotelarskiej”.

Usługa turystyczna na gruncie ówczesnie obowiązujących regulacji to usługa przewodnicka, usługa hotelarska lub każda inna usługa świadczona turystom lub odwiedzającym. Z kolei usługą hotelarską jest krótkotrwałe, ogólnie dostępne wynajmowanie domów, mieszkań, pokoi, miejsc noclegowych, a także miejsc na ustawienie namiotów lub przyczep samochodowych oraz świadczenie, w obrębie obiektu, usług z tym związanych (Borek i Wyrwicz, 2021).

Sąd II instancji uznał, iż w odniesieniu do podniesionych tu definicji legalnych i stanu faktycznego sprawy nie ma wątpliwości, że oferta pozwanego nie mogła być uznana za imprezę turystyczną. Wszystkie zaoferowane dodatkowe świadczenia w stosunku do usługi hotelarskiej

<sup>13</sup> Ibidem.

<sup>14</sup> Por. w kontekście różnych roszczeń wysnuwanych w związku z tzw. zmarnowanym urlopem: Wójcik, 2022.

<sup>15</sup> Wyr. SO Warszawa-Praga w Warszawie z dn. 24.05.2022 r., sygn. akt: IV Ca 752/21.

należy kwalifikować jako usługi związane z wynajmowaniem pokoi (czyli usługą hotelarską w ścisłym znaczeniu), mające charakter podrzędny i wykonawczy względem niej<sup>16</sup>.

W wyniku rozpatrzenia obu apelacji Sąd Okręgowy Warszawa-Praga w Warszawie w wyroku z dnia 24 maja 2022 r., sygn. akt: IV Ca 752/21 zmienił rozstrzygnięcie poprzez:

- 1) oddalenie powództwa gości hotelowych w całości;
- 2) zasądzenie od gości hotelowych solidarnie na rzecz gestora bazy hotelowej kosztów zastępstwa procesowego oraz postępowania apelacyjnego<sup>17</sup>.

Wymieniony wyżej wyrok jest prawomocny.

#### **IV. Aprobata dla stanowiska Sądu Okręgowego Warszawa-Praga w Warszawie oraz komentarz do informacji prasowych dotyczących głosowanego rozstrzygnięcia**

Pytanie zasadnicze brzmi kto decyduje czy dane połączenie – pakiet jest imprezą turystyczną, kto stwierdza ten fakt? (Borek, 2022). W omawianym stanie faktycznym powód starał się fakt spełnienia wymogów ustawowych dotyczących warunku powstania imprezy turystycznej wykazać zarówno przed pozwanym gestorem obiektu hotelowego, jak i sądem w celu uzyskania odszkodowania i zadośćuczynienia za tzw. zmarnowany urlop. W odpowiedzi na pytanie postawione we wstępie do niniejszego podrozdziału warto wskazać tezę, jaką w artykule pt. „Jak łączyć usługi turystyczne, aby nie powstała impreza turystyczna” stawia R. Sarżyński (2022), zgodnie z nią „klient musi zostać poinformowany, że określony pakiet jest nabywany w całości i nie ma możliwości wydzielenia jakichkolwiek usług bez uszczerbku dla zawartości takiego pakietu (...)”. Imprezę turystyczną tworzy zatem przedsiębiorca turystyczny samodzielnie lub na polecenie klienta.

Bezspornym jest, iż sąd II instancji stwierdził, że pozwany świadczył powodom usługę hotelarską, nie zaś pakiet w postaci imprezy turystycznej. Analizując dokumenty, należy uznać, że w opisywanym stanie faktycznym zastosowanie znalazła ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, o czym szeroko napisałem na wstępie do niniejszego artykułu. Na aprobatę zasługują wywody formalnoprawne sądu II instancji, w szczególności wskazanie, iż oświadczenie woli należy tak tłumaczyć, jak tego wymagają okoliczności, w których zostało złożone, zasady współżycia społecznego oraz ustalone zwyczaje. W opisywanej umowie Sąd Okręgowy zbadał jaki był zgodny zamiar stron i cel kontraktu, zamiast opierać się na jej tytule i dosłownym brzmieniu oferty. Warto przy tej okazji przytoczyć wyrok Sądu Najwyższego z dnia 25 listopada 2010 r., sygn. akt: I CSK 703/09<sup>18</sup>, który uznał, iż „Ocena charakteru umowy zależy nie od jej nazwy, ale od rzeczywistej treści oraz celu i zgodnego zamiaru stron (art. 65 § 2 k.c.). (...) Wymaga się więc ustalenia jej treści, dokonania wykładni oświadczeń woli stron oraz ich oceny (...)” (Kowalski, 2011).

Nie budzi najmniejszych wątpliwości ustalenie faktyczne sądu II instancji, zgodnie z którym powodowie zawarli umowę o usługę hotelarską, która jest swego rodzaju umową nienazwaną,

<sup>16</sup> Ibidem.

<sup>17</sup> Ibidem.

<sup>18</sup> Wyr. SN z dn. 25.11.2010 r., sygn. akt: I CSK 703/09. Pozyskano z: <http://www.sn.pl/sites/orzecznictwo/Orzeczenia2/1%20CSK%20703-09-1.pdf> (27.12.2022).

mieszana nosząca cechy charakteru umowy użyczenia, najmu i umowy przechowania<sup>19</sup>. Rolę umowy hotelowej wzmocniają regulacje prawa powszechnie obowiązującego. Jak wskazuje M. Nesterowicz (1995), „przy tworzeniu ustawy nie było wątpliwości że bezpieczeństwo rzeczy wnoszonych przez gości wymaga wzmoczonej odpowiedzialności na zasadzie ryzyka, niezależnie od winy hotelarza czy jego służby, zwłaszcza że podróżny nie ma możliwości sprawowania pieczy nad swoimi rzeczami wniesionymi do hotelu”.

Biorąc pod uwagę powyższe ustalenia, ugruntowane poglądy doktryny i bezsprzecznie prawidłowość dokonanej subsumpcji przepisów i ustaleń faktycznych sądu, uzasadniony sprzeciw muszą budzić wnioski wysnuwane we współczesnej literaturze przedmiotu.

Przytoczony już w niniejszym podrozdziale R. Sarżyński (2022) błędnie wskazuje w swoim artykule, iż „powodowie domagali się zadośćuczynienia i odszkodowania od przedsiębiorcy świadczącego usługi turystyczne, a podstawą ich roszczeń były przepisy ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych”. Jak już było przeze mnie stwierdzone, w trakcie wykonywanych świadczeń w obiekcie hotelarskim nie obowiązywała ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, co więcej nie została nawet jeszcze uchwalona, dlatego jedynym źródłem prawa w tym zakresie mogła być ówczesnie funkcjonująca ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. Wskazany autor, dalej pisze: „W kontekście uzasadnienia dyrektywy oraz jej motywów, a także analizując przepisy ustawy, uzasadnienie Sądu Okręgowego wydaje się dalece niewystarczające i nieprawidłowe (...)”<sup>20</sup>. Autor ten kategorycznie stwierdza, iż „Sąd Okręgowy nieprawidłowo nazwał i określił stosunek pomiędzy usługami, chociaż mógł prawidłowo odczytać ich charakter”<sup>21</sup>.

Takie jednoznaczne osądy muszą budzić zdziwienie w kontekście brzmienia art. 28 dyrektywy 2015/2302<sup>22</sup> dotyczącego transpozycji. Zgodnie z jej postanowieniami państwa członkowskie miały obowiązek przyjąć i opublikować najpóźniej do dnia 1 stycznia 2018 r. przepisy ustawowe, wykonawcze i administracyjne niezbędne do jej wykonania. Natomiast samo ich stosowanie miało nastąpić dopiero od dnia 1 lipca 2018 roku. Regulacje te nie mogą mieć zatem znaczenia dla sytuacji, które miały miejsce przed ich terminem stosowania, a tym bardziej jeśli przed tym terminem się zakończyły – jak w omawianym przypadku pobytu trwającego do 1 października 2017 roku.

Następnie R. Sarżyński (2022) wskazuje, iż „Sąd Okręgowy w ogóle nie rozpoznał motywów dyrektywy 2015/2302, chociaż dostarczają one wystarczająco jasnych zasad wykładni co do możliwości zakwalifikowania różnych usług świadczonych w tym samym miejscu lub czasie jako integralnych bądź rozłącznych względem siebie”. Dalej autor wyciąga także błędne wnioski, wskazując, iż „Pierwszym zasadniczym kryterium jest wartość usług dodatkowych względem usługi głównej. Jeżeli wyżywienie, zabiegi kosmetyczne lub inne mają stanowić ponad 25% wartości danej umowy, to mamy do czynienia z imprezą turystyczną” (Sarżyński, 2022).

Dyrektywa z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (90/314/EWG) mówi o innych usługach turystycznych niezwiązanych z zakwaterowaniem,

<sup>19</sup> Por. [https://mfiles.pl/pl/index.php/Umowa\\_hotelowa](https://mfiles.pl/pl/index.php/Umowa_hotelowa) (27.12.2022).

<sup>20</sup> Ibidem.

<sup>21</sup> Ibidem.

<sup>22</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dn. 25.11.2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG; dalej: dyrektywa 2015/2302.

stanowiących znaczącą część imprezy turystycznej. Tylko ona mogła być ewentualnie przytoczona w wyroku przez Sąd Okręgowy. Obecnie obowiązująca zaś dyrektywa 2015/2302 również odnosi się do tej kwestii w sposób zbieżny. W motywie 17 stwierdza się, iż usługi, które są nieodłączną częścią innej usługi turystycznej, nie powinny być uważane za odrębne usługi turystyczne. Chodzi tu na przykład o posiłki, napoje oraz sprzątanie zapewnione w ramach zakwaterowania lub dostęp do urządzeń na miejscu, takich jak np. basen, sauna, spa lub sala treningowa przeznaczona dla gości hotelu<sup>23</sup>.

Pomimo przytoczonych dosyć jednoznacznych regulacji, obowiązujących zarówno poprzednio, jak i dziś, konkluzja R. Sarżyńskiego jest niewłaściwa, wskazuje on iż „w teorii najbezpieczniejszym rozwiązaniem jest ograniczenie oferty do usług bardzo ściśle powiązanych funkcjonalnie ze sobą (w przypadku hoteli, pensjonatów czy nawet agroturystyki mogą to być zakwaterowanie, wyżywienie oraz np. parking) oraz ograniczenie się do wskazania dodatkowych usług, których wybór oraz nabycie jest możliwe dopiero po wykonaniu usługi zasadniczej” (Sarżyński, 2022). Szczególnie kontrowersyjne jest ostatnie zdanie. Nie chodzi bowiem o to aby wybór i wykonanie świadczeń dodatkowych było możliwe po wykonaniu usługi zasadniczej, gdyż jakie może mieć znaczenie np. wejście do aquaparku, oddalonego o 400 km od miejsca zamieszkania, jeśli zakończyliśmy pobyt w hotelu, na którego obszarze znajduje się tego typu atrakcja turystyczna. Nie jest przeto imprezą turystyczną połączenie powstałe, gdy dodatkowe usługi zostały wybrane i nabyte po rozpoczęciu realizacji podstawowej usługi turystycznej w postaci transportu lub zakwaterowania. Usługa ta zatem nie musi zostać zakończona.

Błędnym jest także stwierdzenie zawarte w drugim artykule poruszającym temat głosowanego orzeczenia. K. Wójcik (2022a) wskazuje, iż „wrażliwy turysta może mieć zmarnowany urlop, ale zadośćuczynienia za to nie dostanie”. Jednocześnie autorka ocenia, iż właśnie to wynika wprost z wyroku Sądu Okręgowego Warszawa-Praga<sup>24</sup>. W omawianym wyroku sąd II instancji nie podzielił ustaleń sądu I instancji w przedmiocie stanu faktycznego, czemu dał wyraz w uzasadnieniu. W żadnym miejscu wyroku nie stwierdza się, iż Sąd Okręgowy podziela twierdzenie gości hotelowych, iż mieli do czynienia ze „zmarnowanym urlopem”. W odniesieniu do treści apelacji Sąd wręcz kategorycznie stwierdza, iż „roszczenie powodów o zapłatę kwoty 6000 zł za rzekomo zmarnowany urlop nie ma podstaw prawnych również w przepisach ogólnych prawa cywilnego”<sup>25</sup>. Rozstrzygając zatem niniejszą sprawę Sąd wypowiada się o „rzekomym” zmarnowaniu urlopu powodów, nie dając wiary ich twierdzeniom. Dlatego też zbyt daleko idącym jest wniosek, mówiący iż „wrażliwy turysta za zmarnowany urlop nie uzyska rekompensaty” (Wójcik, 2022a). Kwestia nie rozstrzyga się o poziom wrażliwości konsumentów, lecz o realny, zobiektywizowany punkt widzenia i postrzegania danej sytuacji – w tym przypadku wypoczynku wakacyjnego.

Na zakończenie należy wskazać, iż granicą między usługą hotelarską a pakietem w postaci imprezy turystycznej zawsze są świadczenia, które stanowią nieodłączną część usługi zakwaterowania. Chodzi o takie usługi, które samodzielnie nie miałyby racji bytu i nie byłoby racjonalnego uzasadnienia do ich nabycia. Mam na myśli tutaj np. usługę parkingu przy obiekcie hotelarskim, która to usługa postojowa na miejscu parkingowym ma znaczenie wyłącznie wtedy, gdy korzystamy

<sup>23</sup> Ibidem.

<sup>24</sup> Ibidem.

<sup>25</sup> Wyr. SO Warszawa-Praga w Warszawie z dn. 24.05.2022 r., sygn. akt: IV Ca 752/21.



z pobytu w hotelu. Podobnie jest z usługą sprzątnięcia pokoju, dostępu do urządzeń na terenie obiektu hotelarskiego, Wi-Fi, ubezpieczenia pobytu w obiekcie hotelarskim czy usług dostarczania posiłków do pokoju hotelowego (Borek i Zawistowska, 2020). Samodzielnie wymienione wyżej świadczenia nie mogą być uważane za odrębne usługi turystyczne. Komentowany wyrok Sądu Okręgowego granicę pomiędzy usługą hotelarską a imprezą turystyczną wytyczył w sposób jednoznaczny i bardzo obrazowy. Wobec powyższego należy stwierdzić, iż każdorazowo prawidłowa wykładnia wskazanego zakresu problemowego jest możliwa po odwołaniu się do pojęć „usługi turystycznej” oraz „usługi hotelarskiej”, biorąc pod uwagę tzw. nieodłączny charakter świadczenia (niezależnie od aktualnego stanu prawnego).

#### IV. Podsumowanie

W opisywanym stanie faktycznym rozstrzygnięcie Sądu było prawidłowe. Warto zwrócić uwagę, iż jest ono prawomocne, w związku z powyższym goście hotelowi najprawdopodobniej uznali, iż wyjaśnienia są na tyle przekonujące, iż nie istnieje potrzeba podjęcia nadzwyczajnych środków zaskarżenia w rzeczonym zakresie. Goście hotelowi przez cały okres postępowania sądowego utrzymywali, iż musieli mierzyć się z konsekwencjami „zmarowanego urlopu”. Warto zwrócić uwagę, iż ich reklamacja została złożona dopiero 9 dni po zakończonym pobycie. Sam stan faktyczny w opisywanym wyroku przypominał nieco komediowe zdarzenia wyreżyserowane przez Patryka Vegę w słynnym „Last minute”, gdzie jeden z bohaterów, skrupulatnie dokumentuje sytuacje wpływające na jego „zmarowany urlop”<sup>26</sup>. Przy okazji dokumentowania bohater o imieniu Robert posługuje się tzw. tabelą frankfurcką<sup>27</sup>, która służy mu do obliczenia rekompensaty za nienależyte wykonanie usług<sup>28</sup>. Oczywiście w trakcie pobytu na wakacjach bohater komedii nie zgłasza zastrzeżeń co do pobytu, chcąc wykazać swoje szkody i krzywdy po powrocie z urlopu, w drodze złożonej reklamacji<sup>29</sup>. Chcąc uniknąć tego typu wyolbrzymionych sytuacji prawodawca unijny zdecydował się na zmiany co do sposobu zgłaszania nieprawidłowości w związku z imprezą turystyczną<sup>30</sup>.

Zgodnie z art. 13 ust. 2 dyrektywy 2015/2302: podróżny bez zbędnej zwłoki – z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy – informuje organizatora o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych przez niego w trakcie wykonywania usługi turystycznej objętej umową o udział w imprezie turystycznej. Brak zgłoszenia niezgodności w trakcie trwającej imprezy turystycznej może świadczyć o braku zastrzeżeń co do jakości usług turystycznych. Ponadto brak zadbania o swój interes w trakcie trwającego pakietu usług turystycznych może oznaczać utratę ubiegania się o rekompensatę (Borek, 2019). Wskazana zmiana, jest więc przedsiębiorcza i służy urealnieniu roszczeń konsumenckich, które niejednokrotnie wykraczały poza rzeczywiste szkody i krzywdy poniesione w trakcie pobytu wakacyjnego.

Biorąc pod uwagę fachową prasę branżową, z dużym zadowoleniem przyjmuję, iż temat wzbudził uzasadnione zainteresowanie. R. Sarżyński (2022) w artykule „Jak łączyć usługi turystyczne, aby nie powstała impreza turystyczna” dokonał analizy materiału wyłącznie pod względem prawnym,

<sup>26</sup> *Last Minute*, reż. P. Vega, 2013. Zob. <https://www.filmweb.pl/film/Last+Minute-2013-673532> (27.12.2022).

<sup>27</sup> Jest to tabela powstała na bazie wyroku XXIV Izby Cywilnej Sądu Krajowego we Frankfurcie nad Menem.

<sup>28</sup> *Last Minute*, op. cit.

<sup>29</sup> Ibidem.

<sup>30</sup> Tak uzasadniano m.in. wprowadzanie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dn. 25.11.2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniającej rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylającą dyrektywę Rady 90/314/EWG.

która okazała się błędna, podjął jednak rozważania nad ważnym aspektem pakietowania i konsekwencji prawnych tego zjawiska. Z kolei K. Wójcik poddała badaniu wyłącznie warstwę odczuć konsumentów, gdzie jednoznacznie stwierdziła, iż „nadwrażliwy turysta nie otrzyma zadośćuczynienia za zmarnowany urlop” (Wójcik, 2022a), co jest również nadużyciem. W obu przypadkach zwrócono uwagę na zupełnie inne aspekty rozstrzygnięcia, którego istotą jest wytyczenie granicy pomiędzy usługą hotelarską a imprezą turystyczną – to właśnie ten wątek był decydujący dla ogłoszonego wyroku. W obu artykułach nie zabrakło jednak podstawowych elementów, jak data rozstrzygnięcia i sygnatura akt, co pozwala czytelnikom na samodzielne ustosunkowanie się do rzeczoności rozstrzygnięcia. Pozostaje mieć nadzieję, iż ten dodatkowy głos wyrażony na łamach czasopisma naukowego pozwoli na ożywioną dyskusję nie tylko branży turystycznej, lecz także naukowców zajmujących się prawem turystyki (Borek i Zawistowska, 2021) w wymiarze nauk prawnych oraz nauk o zarządzaniu i jakości (Borek, 2022b).

## Bibliografia

- Borek, D. (2019). „Nieudane wakacje, czyli jak reklamować usługi turystyczne” – słowo komentarza. *Radca Prawny. Dwumiesięcznik*, (185).
- Borek, D. (2022). Glosa krytyczna do wyroku Sądu Rejonowego Gdańsk-Północ w Gdańsku z dnia 20 października 2021 r., sygn. akt: V GC 1736/19. *Co do zasady. Studia i analizy prawne*, (2).
- Borek, D. (2022a). Glosa krytyczna do wyroku Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego (WSA) w Warszawie z dnia 9 grudnia 2016 r., sygn. akt: VI SA/Wa 721/16 (granica pomiędzy decyzją o wykreśleniu z ewidencji a decyzją o nakazie wstrzymania świadczenia usług hotelarskich. *internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny UW*, (3).
- Borek, D. (2022b). *Kompendium do nauki Prawa Turystyki – wybór aktów prawnych*. Forum Turystyki Regionów.
- Borek, D. i Zawistowska, H. (red.). (2020). *Komentarz do ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych*. Wydawnictwo ODDK.
- Borek, D. i Wyrwicz, E. (2021). Agroturystyka jako miejsce realizacji Polskiego Bonu Turystycznego – aspekty prawne. *Zagadnienia Doradztwa Rolniczego*, (2).
- Borek, D. i Zawistowska, H. (red.). (2021). *Prawo turystyki, Podręcznik*. Wydawnictwo ODDK.
- [http://orzeczenia.ms.gov.pl/details/\\$N/154510000002003\\_IV\\_Ca\\_000752\\_2021\\_Uz\\_2022-07-01\\_001](http://orzeczenia.ms.gov.pl/details/$N/154510000002003_IV_Ca_000752_2021_Uz_2022-07-01_001).
- <http://www.sn.pl/sites/orzecznictwo/Orzeczenia2/I%20CSK%20703-09-1.pdf>.
- [https://mfiles.pl/pl/index.php/Umowa\\_hotelowa](https://mfiles.pl/pl/index.php/Umowa_hotelowa).
- <https://www.filmweb.pl/film/Last+Minute-2013-673532>.
- Kowalski, W. (2011). *SN: o charakterze umowy nie decyduje jej nazwa*. Prawo.pl. Pozyskano z: <https://www.prawo.pl/prawnicy-sady/o-charakterze-umowy-nie-decyduje-jej-nazwa-a-zamiar-stron-sn,37234.html>.
- Nesterowicz, M. (1995). Od nieograniczonej do ograniczonej odpowiedzialności hoteli za rzeczy gości hotelowych. *Państwo i Prawo*, (2).
- Sarżyński, R. (2022). Rynek turystyczny, Jak łączyć usługi turystyczne, aby nie powstała impreza turystyczna, *Rynek Turystyczny*, (10).
- Wójcik, K. (2022). Biuro podróży nie zawsze zapłaci za zmarnowany urlop. *Rzeczpospolita*. Pozyskano z: <https://www.rp.pl/konsumenci/art36689171-biuro-podrozy-nie-zawsze-zaplaci-za-zmarnowany-urlop>.
- Wójcik, K. (2022a). Nadwrażliwy turysta bez zadośćuczynienia za zmarnowany urlop. *Rzeczpospolita*. Pozyskano z: <https://www.rp.pl/konsumenci/art37007591-nadwrażliwy-turysta-bez-zadoszczynienia-za-zmarnowany-urlop>.