

# Organizator nie może uchylać się od odpowiedzialności za opóźniony lot

Działania touroperatorów w oparciu o „Ustawę o imprezach” nie zawsze są poprawne i grożą utratą wiarygodności organizatora. Wszystko za sprawą różnic w postrzeganiu tego, kto zawinił – biuro czy linie lotnicze.

BARTOSZ KEMPA

**S**tara mądrość ludowa głosi, że powroty do domu są zawsze krótsze. Czy na pewno...? Znacznie opóźnione lub odwołane loty to nie tylko zły sen podróżnych. Zwłaszcza, gdy mówimy o opóźnionym lub odwołanym locie powrotnym. Te są prawdziwą zmołą także touroperatorów. Wyobraźmy sobie sytuację, w której organizator ze swojej strony dopiął wszystko „na ostatni guzik”. Zgodnie z umową gościł i bawił wypoczywających klientów. Dla uproszczenia załóżmy nawet, że aż do tego momentu nikt z podróżnych na nic się nie poskarżył. Zatem, ostatniego dnia wystarczyło tylko dać wypoczętym klientom bezproblemowo wrócić do kraju... Ale okazało się, że lot powrotny albo poważnie się opóźnił albo wręcz został odwołany. A więc rozdzwoniły się telefony alarmowe, a na skrzynki biur obsługi klientów masowo napłynęły maile ze skargami. Okazuje się, że ta, wbrew pozorom, nierzadka sytuacja dotyczy nie tylko touroperatorów, ale i agentów turystycznych (tych ostatnich w związku z przepisem art. 51 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych). Bo gdy klienci nie mogą wrócić z urlopu na czas – pogłębia się ich frustracja i negatywne emocje. Długotrwałe oczekiwanie na lot przeradza się w to, co tak chętnie wylapują media, czyli „koczowanie na lotnisku”. I trudno im nie współczuć – są tam bowiem rodzice z małymi dziećmi, którym kończą się pieluchy i mleko. Są seniorzy, którzy szczególnie źle znoszą długie niewygody, a być może także dysponują ograniczoną ilością leków. I wielu, wielu innych. Irytują się też biura podróży – bo naprawdę niewiele brakowało. A teraz, posypią się skargi a być może i roszczenia o rekompensaty. Tylko do kogo?

## MY ZROBILIŚMY SVOJE

Oczywiście powstaje pytanie, co faktycznie oznacza, że „organizator dopiął wszystko ze

swojej strony...? W większości przypadków touroperatorzy nie posiadają swoich hoteli czy linii lotniczych. Na tych płaszczyznach działają zatem poprzez swoich podwykonawców (czyli innych dostawców usług turystycznych). Mnie jako prawnika fascynuje zawsze uprzejmość, z jaką biura podróży wskazują swoich partnerów lotniczych – podwykonawców jako podmioty odpowiedzialne. „Drogi Kliencie, Twój lot został znacznie opóźniony lub odwołany – przypominamy – możesz złożyć reklamację do przedstawiciela linii lotniczej a nawet skargę do Rzecznika Praw Pasażerów” – takie plus/minus zapisy są stosowane w umowach większości touroperatorów na rynku. Eksponują one (może aż nadto przesadnie) prawo podróżnego do zło-

żenia reklamacji u przewoźnika – „Podróżny może...”, „Pasażer powinien złożyć reklamację...”, etc. Zwracam jednak uwagę na pewien brak symetrii – nie widziałem jeszcze żadnej umowy, w której biuro podróży w podobny sposób, wskazałoby siebie jako adresata reklamacji, skargi, etc. wprost w przypadku opóźnionego lub odwołanego lotu. Widziałem natomiast już odpowiedzi biur oddalające skargi klientów z uwagi na niewłaściwe (zdaniem organizatora) tryb i adresata wybrane przez podróżnego. „Bo przecież w naszym OWU stoi wyraźnie, że w takim przypadku powinienes być najpierw – Drogi Kliencie – skargę złożyć, ale u przewoźnika!”. Trudno jest uznać taką praktykę za prawidłową. Szczególnie, gdy, na skutek takiego komunika-



**Organizator odpowiada za szkodę niemajątkową. W przypadku nienależytego wykonania umowy, podróżnemu przysługuje (obok obniżki ceny czy odszkodowania) prawo do dochodzenia od biura zadośćuczynienia z tytułu poczucia tzw. zmarnowanego urlopu.**

tu, klient pójdzie ze skargą do przewoźnika i do organizatora już nie wróci. Albo wróci, ale już po czasie pozwalającym na rozpoznanie jego sprawy w postępowaniu reklamacyjnym. A to umożliwi touroperatorowi niemerytoryczne odrzucenie reklamacji jako wniesionej po terminie (najczęściej podróżni mają na to 30–45 dni od powrotu). Oczywiście, piszę tu o swojej ocenie takiego zjawiska przez pryzmat postrzegania touroperatora jako podmiotu rzetelnego i jego praktyce (a nie taktyce).

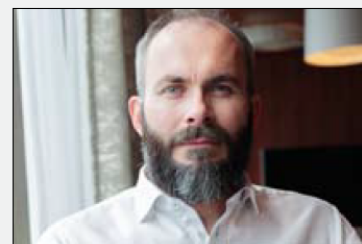
### I TAK ODPOWIADAMY ZA NIEZGODNOŚĆ

Zapis ustawy jest dziś jasny – na podstawie art. 48 ust. 1 ustawy o imprezach, to organizator odpowiada za prawidłowe wykonanie usług turystycznych objętych umową z klientem. Zatem także za znaczne opóźnienie lub odwołanie lotu wykonywanego w ramach pakietu przez jego podwykonawcę – linie lotnicze. Załóżmy, że przesłanki pozwalają w ogóle na rozważenie zastosowania rozporządzenia (WE) nr 261/2004 i wypłaty pasażerom znacznie opóźnionego lub odwołanego lotu odszkodowania. Chodzi tu o unijny ryczałt 250–400–600 euro. W takim przypadku reklamacją kierowaną do przewoźnika można objąć odszkodowanie powiększone o ewentualne wydatki pasażera, jakie poniósł bo, np. nie otrzymał bezpłatnej opieki, w tym napojów, posiłku, być może hotelu na noc. Ale przypominam, że organizator odpowiada dodatkowo za szkodę niemajątkową. Zatem, w przypadku nienależytego wykonania umowy, podróżnemu przysługuje (obok obniżki ceny czy odszkodowania) prawo do dochodzenia od biura zadośćuczynienia z tytułu poczucia tzw. zmarnowanego urlopu. Wobec tego – arytmetycznie – szczególnie na krótkich lub średnich dystansach, odpowiedzialność organizatora z powodu poważnych problemów może być nawet wyższa niż linii lotniczych (wyższa niż stawka unijnego ryczałtu). W tym momencie touroperatorzy wskażą zapewne korzystny z ich perspektywy przepis art. 50 ust. 7 ustawy o imprezach, pozwalający miarkować rekompensatę lub obniżkę ceny w przypadku, gdy podróżny faktycznie skorzysta z obniżenia ceny lub odszkodowania na podstawie m. in. rozporządzenia (WE) nr 261/2004. Ideą tego przepisu jest bowiem to, aby rekompensaty czy obniżki ceny uzyskane na mocy ustawy o imprezach oraz rozporządzenia (WE) nr 261/2004 były od siebie odliczane w celu uniknięcia nadmiernej rekompensaty. Co jest jak najbardziej fair tyle, że ustawodawca (także europejski) nie uregulował wprost procedury, więc praktyka biur podróży jest tu różna.

### O ODPOWIEDZIALNOŚCI ORGANIZATORA ZA OPÓŹNIONY PAKIET RAZ JESZCZE

Touroperatorzy wskazując na rozporządzenie (WE) nr 261/2004, odmawiają oni klientom zapłaty jakichkolwiek kwot tytułem odszkodowania czy zadośćuczynienia do czasu zajęcia ostatecznego stanowiska przez linie lotnicze obsługujące przelot. Przy czym – co ważne – takiemu stanowisku biura nie towarzyszy żadna merytoryczna polemika, będąca np. próbą dowodzenia okoliczności wyłączonej odpowiedzialności organizatora za niezgodność, o których mowa w art. 50 ust. 3 ustawy o imprezach. Nie są też wskazywane podróżnym żadne terminy. W skrócie – „Kliencie, może masz rację i może coś Ci zapłacimy, ale nie teraz”. Zatem odpowiedzi na reklamację klient nie dowiaduje się najważniejszego – czy, ile i kiedy? Ta praktyka zasługuje w mojej ocenie na szczególną krytykę. Wprowadzałaby bowiem swoisty „stan zawieszenia” stosunków pomiędzy organizatorem a podróżnym, nie tylko nie mający oparcia w przepisach ustawy o imprezach (w tym art. 50 ust. 7), ale wręcz będący contra legem. Uzasadniając powyższe, wskażę ponownie na następujące elementy:

- (1) nie w każdym przypadku stan faktyczny pozwoli oprzeć roszczenia podróżnego o przepisy rozporządzenia (WE) nr 261/2004 (np. wykonywanie lotu przez przewoźnika zarejestrowanego poza UE) – w takim przypadku koncepcja touroperatora jest w ogóle chybiona;
- (2) możliwość skorzystania przez podróżnego z obniżenia ceny lub odszkodowania na podstawie rozporządzenia (WE) nr 261/2004 jest jego prawem, a nie obowiązkiem – może on zatem nie chcieć dochodzić unijnego ryczałtu;
- (3) unijny ryczałt nie obejmuje zadośćuczynienia, wobec czego reklamacja i dochodzenie rekompensaty od biura podróży może być postrzegane przez klienta jako bardziej uzasadnione ekonomicznie;
- (4) komentowana praktyka biur podróży nie wyjaśnia, czy w takim przypadku organizator wszczął postępowanie wyjaśniające wobec przewoźnika (swojego podwykonawcy) i czy zamierza (ewentualnie w jakim terminie) powiadomić o jego rozstrzygnięciu podróżnego jak i też, czy przerzuca ten ciężar na swojego klienta (to ostatnie – chociażby z uwagi na pkt (2) wyżej oraz treść art. 48 ust. 1 ustawy o imprezach – nie ma uzasadnienia) – bo o tym biura podróży w pismach do klientów już nie informują;
- (5) to ostatnie kryterium jest chyba najważniejsze, gdyż komentowana praktyka zupełnie pomija nie tylko przepis art. 48 ust. 1 ustawy o imprezach, ale przede wszystkim art. 50 ust. 2 zd. drugie ustawy o imprezach, nakazujący organizatorom odszkodowanie czy zadośćuczynienie



Organizator odpowiada za szkodę niemajątkową. Zatem, w przypadku nienależytego wykonania umowy, podróżnemu przysługuje prawo do dochodzenia od biura zadośćuczynienia z tytułu poczucia tzw. zmarnowanego urlopu.

**Bartosz Kempa**, radca prawny, ekspert serwisu [Zmarnowanyurlop.pl](http://Zmarnowanyurlop.pl)

wypłacić klientowi niezwłocznie – zatem zwłoka w tym przedmiocie stanowić będzie naruszenie ustawy o imprezach (i to przez biuro podróży)!; (6) tytułem przypomnienia wskazuję, że podróżnemu odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność nie przysługuje wyłącznie gdy biuro podróży udowodni przesłanki, o których mowa w 50 ust. 3 pkt 1-3 ustawy o imprezach – czego, o czym już wspominałem wyżej, biura w komentowanej praktyce nie robią.

Wskazana przeze mnie wyżej nieprawidłowość w zachowaniu się organizatorów doznaje uwytknienia na jednej jeszcze płaszczyźnie – treści umowy z klientem. Poza postanowieniami wynikającymi bezpośrednio z art. 48 ust. 1 ustawy o imprezach (biuro podróży jest odpowiedzialne za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową), szczególnego uszczerbku doznają te postanowienia umowne, w których organizator informuje klienta, że data wylotu jest dniem rozpoczęcia, a data powrotu dniem zakończenia imprezy. W mojej ocenie, szczególnie w takich okolicznościach touroperatorzy powinni unikać komentarzy, że znaczne opóźnienie wylotu w żaden sposób nie wpłynęło na program imprezy turystycznej, który został zrealizowany poprawnie w całości – bo zwyczajnie nie został. Toteż przyglądając się od dawna problematyce odpowiedzialności organizatorów za znacznie opóźniony lub odwołany lot jego podwykonawcy oraz różne koncepcje touroperatorów „radzenia sobie” z nią pod rządami nowej ustawy wskażę, że nie wszystkie – choć często opracowywane przy współdziałaniu prawników – będą poprawne. ■