

Odszkodowanie i zadośćuczynienie za zmarnowany urlop

data aktualizacji: 2019.02.07 autor:

Wiele osób decyduje się na zagraniczne wakacje organizowane za pośrednictwem biur podróży. Może się jednak okazać, że po dotarciu na miejsce upragnionego wypoczynku, nie została dokonana na nasze nazwisko rezerwacja w hotelu, albo hotel okazał się być w znacznie niższym standardzie niż umówiony. Czego i od kogo możemy się wówczas domagać?

Przede wszystkim należy rozróżnić powstanie szkody i krzywdy, a co za tym idzie roszczeń o odszkodowanie i zadośćuczynienie. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez organizatora wycieczki, możemy się bowiem domagać naprawienia powstałej szkody majątkowej, czyli odszkodowania. Wystąpi ona wówczas, gdy nasz majątek (portfel lub konto bankowe) się uszczupli. Przykładowo, jeśli będziemy musieli zapłacić za zakwaterowanie w hotelu, za wyżywienie czy inne usługi, które zgodnie z umową zawartą z biurem podróży miały być zagwarantowane w ramach ceny za wycieczkę, wówczas w tym zakresie będziemy mogli domagać się odszkodowania.

Oprócz odszkodowania można domagać się także zadośćuczynienia za szkody niemajątkowe czyli krzywdę. Chodzi o rekompensatę za stres, dyskomfort psychiczny i zawiedzione oczekiwania co do wypoczynku. Oczywiście odszkodowanie i zadośćuczynienie mogą nam przysługiwać łącznie.

Sąd Najwyższy, w uchwale z 2010 roku, powołując się na dokonaną przez Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej interpretację dyrektywy, stwierdził wprost, że wdrożone do polskiego systemu prawnego przepisy – dokładnie art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, mogą być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu.

Orzeczenia Sądu Najwyższego dały zatem skrzywdzonym klientom organizatorów wycieczek turystycznych skuteczne narzędzia do dochodzenia zadośćuczynienia za tzw. „zmarnowany urlop”.

Przykładowo, Sąd Okręgowy w Gdańsku stwierdził, że: „Nienależyte wykonanie zobowiązania polegające na braku zapewnienia osobom korzystającym ze zorganizowanego wypoczynku dowozu ich bagażu nosi cechy zmarnowanego urlopu, a więc szkody niemajątkowej w postaci dyskomfortu psychicznego”. Tego typu sytuacje mogą więc stanowić podstawę do dochodzenia stosownego zadośćuczynienia.

Co istotne, zadośćuczynienie i odszkodowanie za doznany urlop mogą przysługiwać nie tylko za wakacje zagraniczne. Stosowanego odszkodowania, jak i zadośćuczynienia można dochodzić również w przypadku nieudanych wakacji, które miały miejsce w Polsce.

Pytanie, przed jakimi zwykle stają urlopowicze, brzmi „ile mi się należy” za mój zmarnowany urlop? W sprawach tego typu zazwyczaj pomocna jest tzw. tabela frankfurcka. Dokument ten sporządzony został co prawda na zlecenie Sądu Krajowego w Niemczech i w Polsce nie ma mocy wiążącej, ale przyjął się zwyczaj odwoływania do niego także w naszych realiach. Tabela zawiera określone

procentowo obniżenie ceny za wyszczególnione nieprawidłowości w stosunku do umowy podpisanej z biurem podróży o świadczenie usług turystycznych. Warto jednak zwrócić uwagę, że tabela ta dotyczy głównie typowych wczasów, spędzanych przede wszystkim w hotelu i nie zawiera katalogu zamkniętego niedogodności, za które możemy domagać się rekompensaty.

Joanna Chrostowska, radca prawny



Kancelaria Radcy Prawnego

Skierniewice, ul. Jagiellońska 29 lok. 410

kancelaria.chrostowska@gmail.com, joanna.chrostowska.oirpwarszawa.pl

tel. 573 180 209

Źródło: <https://eglos.pl/aktualnosci/item/30719-odszkodowanie-i-zadosuczynienie-za-zmarnowany-urlop>