

ZADOŚCUCZYNIENIE ZA ZMARNOWANY URLOP

DATA PRZESŁANIA: 07.12.2017, DATA AKCEPTACJI: 06.04.2018, KOD JEL: K12

Sławomir Tomczyk

Wydział Zarządzania i Ekonomiki Usług w Szczecinie, Uniwersytet Szczeciński, Szczecin
e-mail: slawomir.tomczyk@wzieu.pl

STRESZCZENIE

Problematyka odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej z tytułu niewykonania lub niewłaściwego wykonania umowy może przysparzać w praktyce znacznych trudności, do czego przyczynia się w szczególności sam charakter świadczenia, skierowanego głównie w kierunku sfery przeżyć psychicznych konsumenta. W obowiązującym stanie prawnym podstawę odpowiedzialności stanowi art. 11a ustawy o usługach turystycznych. Odpowiedzialność ta obejmuje zarówno wyrównanie szkody majątkowej, jak i szkody niemajątkowej w postaci tak zwanego zmarnowanego urlopu polegającej na utracie oczekiwanej przyjemności podróży i towarzyszącej temu frustracji. Naprawienie szkody niemajątkowej następuje poprzez zapłatę stosownej kwoty pieniężnej.

SŁOWA KLUCZOWE

zadoścuczynienie, zmarnowany urlop

WPROWADZENIE

Szczególny charakter usługi, jaką jest impreza turystyczna, nie budzi zazwyczaj w literaturze przedmiotu wątpliwości. Na ocenę tę w znacznym stopniu wpływają znaczenie turystyki oraz jej przekrojowy charakter i przez to związki z wieloma innymi dziedzinami gospodarki. Kontekst ekonomiczny jednakowoż stanowi tutaj tylko jedną w wielu płaszczyzn problemu. Turystkę można bowiem postrzegać również jako zjawisko o charakterze społecznym, psychologicznym oraz kulturowym (Gospodarek, 2006, s. 16). Z punktu widzenia tematyki niniejszego opracowania na szczególną uwagę zasługuje ów aspekt psychologiczny, opisywany w doktrynie jako całokształt przeżyć emocjonalno-intelektualnych wynikających z planowania i realizowania podróży oraz uzyskanych wspomnień (Gospodarek, 2006, s. 16). Na tym właśnie tle unaocznia się szczególnie charakter świadczenia, skierowanego głównie w kierunku sfery przeżyć psychicznych konsumenta. Jedynymi w zasadzie korzyściami konsumenta z tytułu uczestnictwa w imprezie turystycznej będą korzyści niematerialne, takie jak przyjemność z wypoczynku, odpoczynek, zabawa, relaks.

Odpowiednio, najistotniejszymi uszczerbkami, jakie konsument ponosi w sytuacji niewykonania lub niewłaściwego wykonania umowy, są utrata tej przyjemności i towarzysząca temu frustracja. Problematyka odpowiedzialności organizatora z tytułu niewykonania lub niewłaściwego wykonania umowy nastęrcza w praktyce znacznych trudności, szczególnie związanych z właściwą kwalifikacją i reżimem odpowiedzialności uszczerbków niemajątkowych.

POJĘCIA SZKODY MAJĄTKOWEJ I NIEMAJĄTKOWEJ

Na gruncie prawa cywilnego – zarówno w ujęciu doktrynalnym, jak i orzecznictwie sądowym – zgodnie wskazuje się na trzy zasadnicze reżimy odpowiedzialności odszkodowawczej: odpowiedzialność kontraktową (z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania); odpowiedzialność deliktową (z tytułu czynów niedozwolonych) oraz odpowiedzialność gwarancyjno-repartycyjną (charakterystyczną dla działalności ubezpieczeniowej), przy czym szczególne miejsce w obrocie prawnym zajmują dwa pierwsze. Istota odpowiedzialności kontraktowej sprowadza się do szczególnej transpozycji świadczenia pierwotnego, wynikającego z łączącego już wcześniej strony stosunku obligacyjnego w świadczenie odszkodowawcze, w sytuacji niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, względnie jego uzupełnienie. W przypadku odpowiedzialności deliktowej powstanie świadczenia odszkodowawczego nie wiąże się z istniejącym już wcześniej pomiędzy stronami węzłem obligacyjnym, przez co stanowi ono świadczenie o charakterze pierwotnym. Powstanie zaś odpowiedzialności odszkodowawczej, w każdym z reżimów, wiąże się ze ziszczeniem się wskazanych w ustawie faktów prawnych (Radwański, 2006, s. 82).

Za centralny element problematyki odpowiedzialności odszkodowawczej wypada zapewne uznać samą szkodę. Problematyka ta, należąc – co warto w tym miejscu podkreślić – do fundamentalnych dla prawa cywilnego, budzi ustawiczne wątpliwości. W szczególności objawiają się one wobec zagadnień jej postaci oraz sposobów naprawienia.

Na ogół zgodnie przyjmuje się szerokie rozumienie szkody, wyróżniając w jej ramach szkodę majątkową oraz szkodę niemajątkową. Na podkreślenie zasługuje tu, że ustawodawca odstąpił od jej zdefiniowania. Na gruncie języka polskiego pojęciu temu nadaje się znaczenie uszczerbku, utraconej wartości na skutek zniszczenia, zabrania. Zasadniczo w powyższym znaczeniu pojęcie to funkcjonuje w języku prawniczym, wskazuje się, że szkoda dotyczy wszelkich uszczerbków w dobrach lub interesach prawnie chronionych. Przy czym dokonuje się jej zróżnicowania odpowiednio na szkodę majątkową oraz szkodę niemajątkową. Asumptem dla powyższego rozróżnienia jest treść art. 24 § 2 oraz 448 k.c. Zgodnie z brzmieniem pierwszej z przywołanych regulacji, jeżeli wskutek naruszenia dobra osobistego została wyrządzona szkoda majątkowa, poszkodowany może żądać jej naprawienia na zasadach ogólnych. Skoro w przepisie *expressis verbis* mowa jest o szkodzie majątkowej, to w konsekwencji należy uznać drugą z jej postaci, to jest szkodę niemajątkową. Nie bez znaczenia jest tutaj również umiejscowienie przywołanego przepisu – został on pomieszczony w bloku przepisów poświęconych ochronie dóbr osobistych, a zatem ochronie interesów niemajątkowych.

Pojęcie szkody majątkowej wiążemy z kategorią uszczerbków w interesach majątkowych, mających przede wszystkim znaczenie ekonomiczne, dających się bezpośrednio wyrazić w pie-

niądzu. Szkodę niemajątkową – traktowaną jako swoistą odwrotność szkody majątkowej – należy łączyć z ujemnymi przeżyciami człowieka w sferze psychiki, cierpieniami natury fizycznej. Szczególną postacią szkody niemajątkowej jest krzywda, rozumiana w literaturze przedmiotu jako uszczerbek niemajątkowy polegający na naruszeniu dobra osobistego, niepozostający w związku z sytuacją majątkową poszkodowanego (Radwański, 1956, s. 166). Powyższe rozróżnienie ma istotne znaczenie praktyczne – w doktrynie prawa cywilnego przyjmuje się bowiem, że obowiązkiem wyrównania szkody niemajątkowej w polskim prawie objęto wyłącznie krzywdę, pozostałe zaś uszczerbki niemajątkowe, także wynikające z doznania szkody majątkowej, nie podlegają odpowiedzialności odszkodowawczej (Śmieja, 2014, nb. 96).

Naprawienie szkody niemajątkowej, jaką jest krzywda, następuje poprzez zapłatę odpowiedniej kwoty pieniężnej. Nie przewiduje się tutaj innego świadczenia ponad świadczenie pieniężne. Zgodnie z treścią art. 24 § 1 zd. 3 k.c. w razie naruszenia dobra osobistego poszkodowany może żądać na zasadach przewidzianych w kodeksie zapłaty zadośćuczynienia pieniężnego. Zasady przyznawania zadośćuczynienia określono w szczególności w art. 448 k.c. Zgodnie z jego brzmieniem w razie naruszenia dobra osobistego sąd może przyznać temu, czyje dobro osobiste zostało naruszone, odpowiednią sumę tytułem zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę lub na jego żądanie zasądzić odpowiednią sumę pieniężną na wskazany przez niego cel społeczny, niezależnie od innych środków potrzebnych do usunięcia skutków naruszenia. Choć samo dobro prawnie chronione nie jest wyrażalne w pieniądzu, ustawodawca dopuszcza wyrównanie uszczerbków w nim dokonanych poprzez pieniądz, pełniący tutaj funkcję kompensacyjną. Kwestia dopuszczalności wyrównywania uszczerbków w niemajątkowych interesach podmiotu poprzez zapłatę na jego rzecz określonej kwoty pieniężnej obecnie co do zasady nie budzi już wątpliwości (Radwański, 2005, s. 178). Wskazuje się, że może stanowić dla niego źródło satysfakcji oraz łagodzić negatywne stany emocjonalne poprzez zwiększenie możliwości zaspakajania potrzeb życiowych poszkodowanego (Pazdan, 2007, s. 1166).

Kluczową zasadą wynikającą z przywołanej regulacji jest to, że krzywdą nie jest naruszenie jakiegokolwiek dobra lub interesu niemajątkowego, ale naruszenie dobra osobistego. Dobro osobiste stanowi pojęcie normatywne, *expressis verbis* wyartykułowane w art. 23 k.c. Przepis ten stanowi, iż dobra osobiste człowieka, jak w szczególności zdrowie, wolność, cześć, swoboda sumienia, nazwisko lub pseudonim, wizerunek, tajemnica korespondencji, nietykalność mieszkania, twórczość naukowa, artystyczna, wynalazcza i racjonalizatorska, pozostają pod ochroną prawa cywilnego. Powyższe odbiera się jako przejaw woli ustawodawcy objęcia ochroną cywilnoprawną swoistych wartości odnoszących się do świata przeżyć i cierpień człowieka. Znamienny jest brak definicji legalnej ogólnego pojęcia „dobra osobiste człowieka”, jak i odstąpienie przez ustawodawcę od dookreślenia zakresów znaczeniowych poszczególnych, wskazanych dóbr osobistych. Dobra osobiste uznaje się zaś za wartości niemajątkowe, ściśle związane z osobą uprawnionego (w konsekwencji prawa osobiste są niezbywalne i nie podlegają dziedziczeniu), obejmujące fizyczną i psychiczną integralność człowieka, jego indywidualność oraz godność i pozycję w społeczeństwie, co stanowi o samorealizacji człowieka. Katalog ten ma charakter otwarty, a zatem zadośćuczynienie, o którym mowa, przysługuje w przypadku naruszeń dóbr osobistych „nazwanych”, jak i tych, które nie zostały przez ustawodawcę wyraźnie wskazane i których „odkrycie” pozostawiono orzecznictwu.

W doktrynie ponadto za ugruntowany można uznać pogląd, zgodnie z którym jedynym reżimem, w którym może dojść do naprawienia krzywdy, jest odpowiedzialność z tytułu czynów niedozwolonych. A zatem ujemne doznania psychiczne wynikłe z niewykonania zobowiązania nie uzasadniają przyznania zadośćuczynienia na mocy ustawy.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA ZA NIETYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE ZOBOWIĄZANIA

Wypada zauważyć, że odpowiedzialność organizatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy w zakresie szkody majątkowej co do zasady nie budziła i nie budzi wątpliwości. Okoliczności uzasadniające żądanie odszkodowania sprowadzają się tutaj do nieodpowiadających treści zawartej umowy zaoferowanych świadczeń, a w szczególności warunków pobytu. Często pojawiającym się w praktyce orzeczniczej problemem bywa jednak ustalenie wysokości poniesionej przez konsumenta szkody. Jako że ściśle oszacowanie poniesionej przez konsumenta szkody jest tutaj często niemożliwe, sądy posiłkują się art. 322 k.p.c. Na powyższe problemy zwraca uwagę między innymi Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z 29 kwietnia 2013 roku (VI ACa 1357/12).

Zupełnie inaczej rzecz się przedstawiała z żądaniami konsumentów w zakresie zapłaty zadośćuczynienia z tytułu zmarnowanego urlopu. Orzecznictwo, akceptując wyżej zaprezentowane poglądy doktryny prawa cywilnego, sukcesywnie je odrzucało, wskazując na brak podstaw prawnych do tego, aby z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania imprezy turystycznej przyznawać obok odszkodowania również zadośćuczynienie związane z ochroną dóbr osobistych poszkodowanego. Stanowisko to znajduje potwierdzenie między innymi w uchwale Sądu Najwyższego z 25 lutego 1986 roku (III CZP 2/86. OSNC 1987, nr 1, poz. 10).

Zmiana wspomnianej linii orzeczniczej zarysowała się dopiero w uchwale Sądu Najwyższego z 19 listopada 2010 roku (III CZP 79/10) rozstrzygającej zagadnienie prawne przedstawione przez Sąd Okręgowy w Radomiu. Sąd Okręgowy postanowieniem z 14 maja 2010 roku przedstawił Sądowi Najwyższemu następujące zagadnienie prawne: „Czy biuro podróży ponosi odpowiedzialność za szkodę niemajątkową wyrażającą się «w zmarnowaniu urlopu» na podstawie art. 11a ust. 1 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (jedn. tekst Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, z późn. zm.) bądź na podstawie art. 448 w związku z art. 24 § 1 k.c.?” Sąd Najwyższy w przedmiotowej uchwale stanowczo odrzucił możliwość oparcia jakichkolwiek roszczeń z tego tytułu na podstawie uregulowań Kodeksu cywilnego. Dokonując szczegółowej analizy problemu bezsprzecznie uznał uszczerbek w postaci utraty przyjemności z wakacji za szkodę niemajątkową, argumentując w szczególności, że z tego tytułu w majątku poszkodowanego nie dochodzi do żadnego uszczerbku. Przyjemność – w ocenie Sądu – związana z urlopem, a niezyskana wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania pozostaje wyłącznie w sferze uczuć, jest więc zjawiskiem czysto psychicznym. Podzielając poglądy doktryny, że możliwość przyznania zadośćuczynienia w ramach odpowiedzialności kontraktowej jest nieuprawniona, dobitnie wyraził stanowisko, że współcześnie jest ona możliwa wyłącznie w ramach reżimu odpowiedzialności deliktowej. Idąc dalej, Sąd Najwyższy wyraził zapatrywanie o niedopuszczalności konstruowania nowej kategorii dóbr osobistych w postaci dobra osobistego

jako prawa do niezakłóconego odpoczynku przypisywanego konsumentowi zawierającemu umowę o świadczenie usług turystycznych.

Kwestionując wprawdzie możliwość przyznania zadośćuczynienia za zmarnowany urlop na podstawie art. 448 w związku z art. 24 §1 k.c., Sąd Najwyższy dopatrywał się podstaw prawnych dla ewentualnych roszczeń z tego zakresu w art. 11a ust. 1 ustawy z 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych. W ocenie Sądu Najwyższego art. 11a ustawy o usługach turystycznych stanowi przepis szczególnie wobec art. 471 k.c. i został wprowadzony ustawą z 8 grudnia 2000 roku o zmianie ustawy o szkolnictwie wyższym, ustawy o wyższych szkołach zawodowych, ustawy o transporcie kolejowym i ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy – Kodeks postępowanie cywilnego, ustawy – Prawo o ustroju sądów powszechnych i ustawy o działach administracji rządowej – w związku z dostosowaniem do prawa Unii Europejskiej (Dz.U. nr 122, poz. 1314). Nowelizacja ustawy o usługach turystycznych miała na celu implementację dyrektywy nr 90/314/EWG z 13 czerwca 1990 roku w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek, zaś art. 11a stanowi odpowiednik art. 5 ust. 1 i 2 dyrektywy. Przedmiotowa regulacja stała się podstawą wyroku Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z 12 marca 2002 roku w sprawie S. Leitner v. TUI Deutschland GmbH, nr C-168/00 (EurLex nr 62000J0168), w którym Trybunał orzekł, że brak specyfikacji w art. 5 dyrektywy postaci uszczerbków podlegających kompensacji stanowi zabieg celowy i w konsekwencji powinien być poddawany szerokiej interpretacji w zakresie szkody, czemu sprzyja także pozanormatywne znaczenie umowy o imprezę turystyczną; turystyka jako sektor przekrojowy i związany z wieloma dziedzinami działalności gospodarczej jest obiektem szczególnej dbałości o wzrost konkurencyjności i upraszczanie istniejącego prawodawstwa europejskiego (por. rezolucję Parlamentu Europejskiego z 29 listopada 2007 roku w sprawie odnowionej polityki turystycznej UE: Ku silniejszemu partnerstwu na rzecz turystyki europejskiej – 2006/2129/INI). Poza tym podstawowym bodźcem pobudzającym konsumenta do korzystania z imprezy turystycznej jest chęć osiągnięcia korzyści niematerialnej (przyjemności wypoczynku, spokoju, relaksu, poczucia komfortu itp.); nieuzyskanie jej na skutek zaniedbań organizatora, a więc utrata przyjemności (zmarnowanie urlopu), jest często jedynym uszczerbkiem poniesionym przez konsumenta.

Jak dalej wywiódł Sąd Najwyższy, powołując się na zasadę efektywności implementacji dyrektywy do prawa krajowego, wykładnia ustawy powinna być zgodna z dyrektywą, a jeśli dyrektywa była poddana wykładni Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej, to i z wykładnią Trybunału. W konsekwencji w ocenie Sądu Najwyższego pojęciem szkody należy na gruncie imprezy turystycznej obejmować także uszczerbek niemajątkowy w postaci zmarnowanego urlopu jako utraty przyjemności wypoczynku i dopuścić możliwość przyznania w tej sytuacji odszkodowania za szkodę niemajątkową wobec niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania.

Komentowaną uchwałą Sądu Najwyższego dokonał się przełom w praktyce orzeczniczej. Potwierdzeniem tego wyartykułowanych w niej stał się wyrok Sądu Najwyższego z 24 marca 2011 roku (I CSK 372/10). Obecnie można wskazać szereg wyroków sądów okręgowych i apelacyjnych zasądających zadośćuczynienia za zmarnowany urlop. Co więcej, wydaje się, że polskie sądy coraz śміiej podchodzą do tej instytucji, na co wskazują między innymi wyrok Sądu Okręgowego w Gdańsku z 6 lipca 2016 roku (III CA 406/16) zasądający na rzecz konsumenta zadośćuczynienie za zmarnowany urlop w postaci braku zapewnienia osobom korzystającym

ze zorganizowanego wypoczynku dowozu bagażu czy wyrok Sądu Okręgowego w Opolu z 20 grudnia 2016 roku (II Ca 1023/16) uznający co do zasady roszczenie w przypadku odwołania przez organizatora imprezy turystycznej przed jej rozpoczęciem.

Powyższa uchwała spotkała się na ogół z pozytywnym przyjęciem w doktrynie prawa, co potwierdzają choćby liczne glosy aprobujące autorstwa między innymi J. Gospodarka i K. Kryli. Przede wszystkim zwraca się uwagę z jednej strony na zaspokojenie realnych potrzeb społecznych wynikających z korzystania z tego rodzaju specyficznych usług, z drugiej zaś na aspekt prounijnej wykładni prawa krajowego, a w szczególności odejście od prymatu wykładni językowej w kierunku wykładni funkcjonalnej, tak by przepisy krajowe były zbieżne z regulacjami prawa unijnego.

PROJEKTOWANE ZMIANY W INSTYTUCJI ZADOŚĆUCZYNIENIA ZA ZMARNOWANY URLOP

25 listopada 2015 roku została przyjęta dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 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. Jej implementacji na grunt prawa krajowego prawodawca krajowy dokonał ustawą z 27 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. 2017, poz. 2361). Zgodnie z treścią jej art. 76 termin wejścia w życie ustawy ustalono na 1 lipca 2018 roku. Problematyka odpowiedzialności organizatora znalazła miejsce w rozdziale 7 ustawy zatytułowanym *Realizacja umowy o udział w imprezie turystycznej*. W „nowej” ustawie wyraźnie wyartykułowano w zakresie odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej roszczenie o zadośćuczynienie za zmarnowany urlop. Podróżnemu przyznaje się roszczenia o odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności, przy czym organizator turystyki ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez organizatora turystyki, czy przez innych dostawców usług turystycznych (art. 50 ust. 2 w związku z art. 48 ust. 1). O stwierdzeniu niezgodności podróżny jest obowiązany w miarę możliwości, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, zawiadomić organizatora turystyki niezwłocznie, w trakcie trwania imprezy turystycznej. Organizatora turystyki zobowiązuje się natomiast do niezwłocznego wypłacenia odszkodowania lub zadośćuczynienia. Projektowana odpowiedzialność organizatora turystyki nie zakłada jej absolutnego charakteru. Do przesłanek zwalniających z odpowiedzialności zalicza się winę podróżnego za niezgodność; winę za niezgodność osoby trzeciej niezwiązanej z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, jeżeli niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć oraz nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności powodujące niezgodność. Okres przedawnienia roszczeń ma wynosić 3 lata.

PODSUMOWANIE

W obecnym stanie prawnym za utrwalone należy uznać stanowisko dopuszczające odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej za obie postaci szkody poniesionej przez konsumenta, to jest szkodę majątkową oraz szkodę niemajątkową. Podstawę tej odpowiedzialności w zakresie

szkody niemajątkowej stanowi art. 11a ustawy o usługach turystycznych. Obejmuje ona wyrównanie uszczerbku w postaci tak zwanego zmarnowanego urlopu polegającego na utracie oczekiwanej przyjemności podróży i towarzyszącej temu frustracji. Naprawienie szkody niemajątkowej następuje poprzez zapłatę stosownej kwoty pieniężnej. Zasada odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej za szkodę niemajątkową znalazła potwierdzenie, a nadto została rozwinęta w nowej ustawie o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, implementującej dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z 25 listopada 2015 roku w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniającą rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylającą dyrektywę Rady 90/314/EWG.

LITERATURA

- Ciemiński, M. (2015). *Odszkodowanie za szkodę niemajątkową w ramach odpowiedzialności ex contractu*. Warszawa: Wolters Kluwer Polska.
- Cisek, A. (1989). *Dobra osobiste i ich niemajątkowa ochrona w kodeksie cywilnym*. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.
- Gospodarek, J. (2006). *Prawo w turystyce*. Warszawa: Difin.
- Gospodarek, J. (2012). Glosa do uchwały SN z dnia 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10. *Orzecznictwo Sądów Polskich*, 1–2, 4–11.
- Grzybowski, S. (1957). *Ochrona dóbr osobistych według przepisów ogólnych prawa cywilnego*. Warszawa: Wydawnictwo Prawnicze.
- Kryła, K. (2011). Glosa do uchwały SN z dnia 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10. *Przeegląd Sądowy*, 9, 137–145.
- Nesterowicz, M. (2016). *Prawo turystyczne*. Warszawa: Wolters Kluwer Polska.
- Panowicz-Lipska, J. (1975). *Majątkowa ochrona dóbr osobiste*. Warszawa: Wydawnictwo Prawnicze.
- Pazdan, M. (2007). Dobra osobiste i ich ochrona. W: M. Safjan (red.), *System prawa prywatnego. Prawo cywilne – część ogólna* (s. 1109–1169). T. 1. Warszawa: C.H. Beck.
- Radwański, Z. (2005). *Prawo cywilne*, Warszawa: C.H. Beck.
- Radwański, Z. (1956). *Zadośćuczynienie pieniężne za szkodę niemajątkową. Rozwój i funkcja społeczna*, Poznań: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- Szpunar, A. (1999). *Zadośćuczynienie za szkodę niemajątkową*. Toruń: Branta.
- Szpunar, A. (1979). *Ochrona dóbr osobistych*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- Śmieja, A. (2014). Czyny niedozwolone. W: A. Olejniczak (red.), *System prawa prywatnego. Prawo zobowiązań – część ogólna*. T. 6. Legalis.
- Wałachowska, M. (2007). *Zadośćuczynienie pieniężne za doznaną krzywdę*. Toruń: TNOiK.
- Ziemanin, B. (1999). *Prawo cywilne. Część ogólna*. Poznań: Ars Boni et aequi.

COMPENSATION FOR WASTED VACATION

ABSTRACT | The problem of the tour operator's liability for non-performance or valid performance of the contract brings in practice significant difficulties. To this contributes special nature of the service, directed mainly towards the consumer's psychological experience. Under the current law, the basis of liability is art. 11a of the Act on tourist services. This liability covers both compensation of material damage and non-material damage in the form of so-called wasted vacation consisting in losing the expected pleasure of travel and the accompanying frustration. The non-material damage is repaired by paying the appropriate amount of money.

KEYWORDS | compensation, wasted vacation

Translated by Sławomir Tomczyk