



## Zbiór Orzeczeń

OPINIA RZECZNIKA GENERALNEGO  
MACIEJA SZPUNARA  
przedstawiona w dniu 10 listopada 2020 r.<sup>1</sup>

**C-578/19**

**X**  
**przeciwko**  
**Kuoni Travel Ltd,**  
**przy udziale**  
**ABTA Ltd**

[wniosek o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym złożony przez Supreme Court of the United Kingdom (sąd najwyższy Zjednoczonego Królestwa)]

Odesłanie prejudycjalne – Dyrektywa 90/314/EWG – Zorganizowane podróże, wakacje i wycieczki –  
Umowa o imprezę turystyczną zawarta między jej organizatorem i konsumentem –  
Odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej za właściwe wykonanie zobowiązań umownych  
przez innych usługodawców – Wyłączenie odpowiedzialności – Zdarzenie niemożliwe do przewidzenia  
lub zapobieżenia przez organizatora imprez turystycznych lub usługodawcę – Szkoda wynikająca  
z działania pracownika hotelu działającego w charakterze usługodawcy na podstawie umowy –  
Pojęcie „usługodawca”

### **I. Wprowadzenie**

1. „Przechodząc od kategorii prawnych umowy i deliktu do odpowiedzialności ex contractu i ex delicto, jak to onegdaj ujął Lord Justice Bramwell, przechodzimy z poziomu prostych słów na poziom sztuki. [...] To co Lord Justice Bramwell miał na myśli, to przyjmowane w systemie common law empiryczne podejście osadzające powództwo w ramach całokształtu okoliczności faktycznych, tak odmienne od dalece zracjonalizowanej systematyki stosunków prawnych, która leży u podstaw rzymskiego prawa zobowiązań. [W systemie common law] powództwo oparte na umowie lub czynie niedozwolonym jest powództwem opartym na szczególnym zbiorze okoliczności faktycznych – »istocie sprawy« – podczas gdy [w prawie cywilnym] powództwo ex contractu lub ex delicto jest powództwem definiowanym przez pryzmat formalistycznego systemu stosunków prawnych. [...] W angielskim prawie zobowiązań [...] sformalizowane stosunki prawne są pozbawione szczególnego znaczenia; odpowiedzialność jest po prostu kwestią »sytuacji faktycznej, której istnienie uprawnia daną osobę do uzyskania od sądu środka ochrony przed inną osobą«. [...] Natomiast w prawie cywilnym przyjmuje się odpowiedzialność za niewykonanie istniejącego wcześniej i wiążącego zobowiązania. Odpowiedzialność jest kwestią niewykonania vinculum iuris. W rzeczywistości sytuacja jest jednak jeszcze bardziej złożona [...].

<sup>1</sup> Język oryginału: francuski.

[Wywodzące się z prawa cywilnego] pojęcie odpowiedzialności umownej wiąże się [w angielskim prawie zobowiązań] z zastosowaniem w odniesieniu do umowy pojęcia odpowiedzialności o charakterze deliktowym, co prowadzi do objęcia pojęcia niewykonania zobowiązania umownego systemem odpowiedzialności opartej na zasadzie winy”<sup>2</sup>.

2. Fragment ten pozwala zilustrować i lepiej zrozumieć skalę różnic między uregulowaniami i praktykami przyjętymi w różnych państwach członkowskich w zakresie zorganizowanych imprez turystycznych. To właśnie w celu zaradzenia tym różnicom prawodawca Unii ustanowił dotyczące tych imprez wspólne reguły, które umożliwiają nie tylko podmiotom gospodarczym mającym siedzibę w jednym państwie członkowskim świadczenie usług w pozostałych państwach członkowskich, ale również dają konsumentom unijnym możliwość korzystania z porównywalnych warunków zakupu imprez turystycznych we wszystkich państwach członkowskich<sup>3</sup>.

3. Niniejszy wniosek o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym, skierowany do Trybunału przez Supreme Court of the United Kingdom (sąd najwyższy Zjednoczonego Królestwa), dotyczy wykładni art. 5 ust. 2 tiret trzecie część druga dyrektywy 90/314.

4. Wniosek ten został złożony w ramach sporu, jaki powstał pomiędzy X, podróżną zamieszkałą w Zjednoczonym Królestwie, a Kuoni Travel Ltd (zwaną dalej „Kuoni”), organizatorem imprez turystycznych z siedzibą w Zjednoczonym Królestwie, w przedmiocie żądania odszkodowania za szkodę wynikającą z nienależytego wykonania umowy o imprezę turystyczną zawartą pomiędzy X a Kuoni.

5. Sąd odsyłający dąży w istocie do ustalenia, czy organizator imprezy turystycznej może skorzystać ze zwolnienia z odpowiedzialności przewidzianego w art. 5 ust. 2 tiret trzecie część druga dyrektywy 90/314, jeżeli niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie umowy zawartej przez tego organizatora z konsumentem wynika z działań pracownika usługodawcy wykonującego tę umowę.

6. Sprawa ta daje zatem Trybunałowi sposobność do określenia przesłanek powstania odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej w sytuacji, gdy pracownik usługodawcy tego organizatora dopuszcza się napaści i zgwałcenia osoby, która wykupiła imprezę turystyczną u tego organizatora.

## II. Ramy prawne

### A. Prawo Unii

7. Artykuł 2 pkt 2 i 4 dyrektywy 90/314 stanowi:

„Do celów niniejszej dyrektywy:

[...]

2) »organizator« oznacza podmiot, który zawodowo organizuje imprezy turystyczne i sprzedaje je lub oferuje na sprzedaż, zarówno w sposób bezpośredni, jak i za pośrednictwem punktu sprzedaży detalicznej;

2 G. Samuel, J.G.J. Rinkes, The English law of obligations, w: *Gemeinsames Privatrecht in der Europäischen Gemeinschaft*, ed. P.-C. Müller-Graff, Baden-Baden, Nomos 1999, s. 163–381, w szczególności s. 206, 207. Zobacz także G. Samuel, J.G.J. Rinkes, *The English law of obligations in comparative context*, Nijmegen, Ars Aequi Libri 1991, s. 4–21.

3 Zobacz motyw trzeci dyrektywy Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz.U. 1990, L 158, s. 59).

[...]

- 4) »konsument« oznacza każdego, kto nabywa imprezę turystyczną lub wyraża zgodę na jej nabycie (»główny kontrahent«) lub osobę, w imieniu której główny kontrahent wyraża zgodę na nabycie imprezy (»inni beneficjenci«), bądź osobę, na którą główny kontrahent lub którykolwiek z innych beneficjentów przenosi prawa do udziału w imprezie (»cesjonariusz«);

[...]”.

8. Artykuł 4 ust. 6 akapit drugi tej dyrektywy stanowi:

„Jeżeli [konsument, zgodnie z ust. 5, odstąpi od umowy lub jeśli z jakiegokolwiek przyczyny, z wyjątkiem przyczyn zawinionych przez konsumenta, organizator odwoła usługę przed uzgodnioną datą rozpoczęcia podróży], ma on prawo, stosownie do okoliczności, do odszkodowania od organizatora lub punktu sprzedaży detalicznej, w zależności od przepisów prawa państwa członkowskiego regulujących zasady odpowiedzialności z tytułu niewykonania umowy, z wyjątkiem przypadków, gdy odwołanie imprezy wynika z:

[...]

- (ii) działania siły wyższej, tzn. niezwykłych i nieprzewidzianych okoliczności niezależnych od strony, która się na nie powołuje, i których konsekwencji mimo zachowania należytej staranności nie można było uniknąć, z wyłączeniem sprzedania większej niż dostępna liczby miejsc”.

9. Artykuł 5 ust. 1–3 wspomnianej dyrektywy przewiduje, że:

„1. Państwa członkowskie podejmą wszelkie niezbędne kroki w celu zapewnienia odpowiedzialności organizatora i/lub punktu sprzedaży detalicznej wobec konsumenta za właściwe wykonanie zobowiązań wynikających z umowy, niezależnie od tego, czy obowiązki te mają być wykonane przez organizatora i/lub punkt sprzedaży detalicznej czy usługodawcę. Nie narusza to uprawnień organizatora i/lub punktu sprzedaży detalicznej w stosunku do tych usługodawców.

2. W odniesieniu do szkody wyrządzonej konsumentowi w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, państwa członkowskie podejmą niezbędne kroki w celu zagwarantowania odpowiedzialności organizatora i/lub punktu sprzedaży detalicznej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy nie wynika ani z ich winy, ani z winy innego usługodawcy, a jest wynikiem:

- zaniechań, które ujawnią się w trakcie wykonywania umowy, spowodowanych przez konsumenta,
- takich zaniechań, które spowodowane są przez stronę trzecią, niezwiązaną ze świadczeniem usług objętych umową, i których nie można było przewidzieć lub uniknąć,
- braków spowodowanych siłą wyższą, jak określono w art. 4 ust. 6 akapit drugi ppkt (ii), lub zdarzeniem, którego organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej lub usługodawca, nawet zachowując należyłą staranność, nie mógł przewidzieć lub [mu] zapobiec.

W przypadkach określonych w drugim i trzecim tiret od organizatora i/lub punktu sprzedaży detalicznej będących stroną umowy wymagane będzie udzielenie natychmiastowej pomocy konsumentowi, który znalazł się w trudnej sytuacji.

W kwestiach szkód wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania usług objętych imprezą państwa członkowskie mogą dopuszczać ograniczenie wysokości odszkodowania zgodnie z konwencjami międzynarodowymi regulującymi takie usługi.

Na wypadek szkody innej niż uszkodzenie ciała, wynikłej na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usług objętych imprezą, państwa członkowskie mogą dopuszczać w rozsądnych granicach umowne ograniczenie wysokości odszkodowania.

3. Bez uszczerbku dla ust. 2 akapit czwarty można zastrzec, że wyłączenie przepisów ust. 1 i 2 w drodze klauzuli umownej nie jest dopuszczalne”.

10. Dyrektywa 90/314 została uchylona z dniem 1 lipca 2018 r. przez dyrektywę (UE) 2015/2302<sup>4</sup>. Jednakże z uwagi na datę, w jakiej miały miejsce okoliczności faktyczne rozpatrywane w postępowaniu głównym, w niniejszej sprawie zastosowanie znajduje dyrektywa 90/314.

## ***B. Prawo Zjednoczonego Królestwa***

### *1. Rozporządzenie z 1992 r.*

11. Dyrektywa 90/314 została transponowana do porządku prawnego Zjednoczonego Królestwa za pomocą Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulation 1992 (rozporządzenia z 1992 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek) z dnia 22 grudnia 1992 r.<sup>5</sup> (zwanego dalej „rozporządzeniem z 1992 r.”).

12. Artykuł 15 ust. 1, 2 i 5 rozporządzenia z 1992 r. stanowi:

„1. Druga strona umowy ponosi odpowiedzialność względem konsumenta za należyte wykonanie obowiązków wynikających z umowy, niezależnie od tego, czy obowiązki te podlegają wykonaniu przez drugą stronę czy przez innych usługodawców, przy czym nie uchybia to możliwości dochodzenia roszczeń bądź wystąpienia na drogę sądową przez tę drugą stronę względem innego usługodawcy.

2. Druga strona umowy odpowiada wobec konsumenta za wszelkie poniesione przez niego szkody z powodu niewykonania umowy lub nienależytego wykonania umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy nie nastąpiło z winy drugiej strony ani z winy innego usługodawcy, ponieważ

- a) zaniedbania, które ujawnią się w trakcie wykonywania umowy, leżą po stronie konsumenta;
- b) zaniedbania spowodowane są przez stronę trzecią, niezwiązaną ze świadczeniem usług objętych umową, i nie można ich było przewidzieć ani uniknąć; lub
- c) zaniedbania spowodowane są
  - (i) nadzwyczajnymi i niemożliwymi do przewidzenia okolicznościami, pozostającymi poza kontrolą strony, która powołuje się na wyjątek, a skutków tych okoliczności nie dało się uniknąć nawet przy zachowaniu należytej staranności; lub
  - (ii) zdarzeniem, którego druga strona umowy lub usługodawca nie mogli przewidzieć ani któremu nie mogli zapobiec nawet przy zachowaniu należytej staranności.

[...]

<sup>4</sup> Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 25 listopada 2015 r. 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 (Dz.U. 2015, L 326, s. 1).

<sup>5</sup> SI 1992/3288.

5. Bez uszczerbku dla ust. 3 i 4 powyżej odpowiedzialności wynikającej z ust. 1 i 2 nie można wyłączyć postanowieniami umownymi”.

## 2. Ustawa z 1982 r.

13. Zgodnie z art. 13 Supply of Goods and Services Act 1982 (ustawy o dostawie towarów i usług z 1982 r.)<sup>6</sup> z dnia 13 lipca 1982 r. w brzmieniu mającym zastosowanie do okoliczności sporu zawisłego w postępowaniu głównym (zwanej dalej „ustawą z 1982 r.”) Kuoni miała obowiązek wykonać usługi, do których wykonania zobowiązała się w umowie, z należytą starannością i biegłością.

### III. Okoliczności faktyczne leżące u podstaw sporu w postępowaniu głównym

14. W dniu 1 kwietnia 2010 r. X i jej mąż zawarli umowę z Kuoni, w ramach której spółka ta zobowiązała się do zapewnienia zorganizowanych wakacji na Sri Lance, obejmujących lot tam i z powrotem ze Zjednoczonego Królestwa oraz złożony z 15 noclegów pobyt all-inclusive w hotelu w okresie 8–23 lipca 2010 r.

15. Punkt 2.2 tej umowy, dotyczący warunków rezerwacji, stanowi:

„Umowa zawierana jest ze spółką [Kuoni]. W ramach rezerwowanego u nas wyjazdu wakacyjnego zapewnimy świadczenie szeregu usług”.

16. Punkt 5.10 lit. b) rzeczony umowy, dotyczący również warunków rezerwacji, ma następujące brzmienie:

„[...] ponosimy odpowiedzialność, jeżeli z winy leżącej po naszej stronie lub po stronie naszych pośredników lub usługodawców, dowolny element ustaleń dotyczących pobytu wakacyjnego zarezerwowanego przed wyjazdem ze Zjednoczonego Królestwa będzie różnił się od opisu zawartego w broszurze bądź nie będzie spełniał odpowiedniego standardu, lub jeżeli Pan/Pani lub dowolny członek Pana/Pani grupy poniesie śmierć lub odniesie obrażenia w wyniku działania stanowiącego element takich ustaleń dotyczących pobytu wakacyjnego. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeżeli – oraz w zakresie w jakim – nieodpowiednia realizacja ustaleń dotyczących pobytu wakacyjnego, śmierć bądź obrażenia nie są spowodowane z winy naszej, naszych pośredników lub usługodawców; są spowodowane przez Pana/Panią; [...] lub wynikają z nieprzewidzianych okoliczności, których nawet przy zachowaniu należytej staranności nie mogliśmy przewidzieć ani uniknąć, jak również nie mogli ich przewidzieć ani uniknąć nasi pośrednicy ani usługodawcy”.

17. Rankiem dnia 17 lipca 2010 r. X, przemieszczając się po terenie hotelu w kierunku recepcji, spotkała N, elektryka, pracownika hotelu, który miał dyżur i był ubrany w strój służbowy personelu hotelowego. Po tym jak zaoferował X, że wskaże jej skrót do recepcji, N zważył ją do pomieszczenia technicznego, gdzie napadł ją i zgwałcił.

18. W ramach sporu zawisłego w postępowaniu głównym X dochodzi od Kuoni odszkodowania za doznane przez nią zgwałcenie i napaść, które mają wynikać z nienależytego wykonania umowy zawartej przez X z Kuoni oraz z naruszenia rozporządzenia z 1992 r. Spółka Kuoni zakwestionowała to, jakoby zgwałcenie i napaść, jakich dopuścił się N, stanowiły naruszenie obowiązków spoczywających na niej w stosunku do X na mocy umowy lub rozporządzenia z 1992 r. Na poparcie tego argumentu Kuoni powołała się na pkt 5.10 lit. b) umowy i art. 15 ust. 2 lit. c) ppkt (ii) rozporządzenia z 1992 r.

<sup>6</sup> UK Public General Acts 1982, rozdział 29.

19. High Court (wysoki trybunał, Zjednoczone Królestwo) oddalił powództwo o odszkodowanie wniesione przez X ze względu na to, że „ustalenia dotyczące pobytu wakacyjnego” określone w pkt 5.10 lit. b) warunków rezerwacji nie obejmowały towarzyszenia gościowi w drodze do recepcji przez członka personelu technicznego. Stwierdził również, obiter dictum, że Kuoni mogłaby i tak powołać się na wyłączającą odpowiedzialność przesłankę przewidzianą w art. 15 ust. 2 lit. c) ppkt (ii) rozporządzenia z 1992 r.

20. W postępowaniu odwoławczym Court of Appeal (England & Wales) [sąd apelacyjny (Anglia i Walia), Zjednoczone Królestwo] również oddalił powództwo X. Większość składu orzekającego, a mianowicie sędziowie Sir Terence Etherton i Lady Justice Asplin, uznała, że członek personelu technicznego hotelu, rozpoznawalny dla jego gościa, który towarzyszy mu w drodze do recepcji hotelowej, nie jest objęty zakresem zastosowania pkt 5.10 lit. b) umowy. Sędziowie ci uznali, że celem rozporządzenia z 1992 r. nie jest ułatwienie dochodzenia roszczeń od organizatora imprez turystycznych z tytułu niewłaściwego zachowania pracownika usługodawcy, w sytuacji gdy takie zachowanie „nie było objęte zakresem jego obowiązków” i gdy usługodawca nie ponosiłby odpowiedzialności za cudze czyny ani na mocy krajowego prawa konsumenckiego, ani na mocy zagranicznych przepisów obowiązujących usługodawcę. Sędziowie ci skłonili się, w obiter dictum, do stwierdzenia, że Kuoni nie ponosi odpowiedzialności ani na podstawie pkt 5.10 lit. b) umowy, ani na podstawie przepisów art. 15 rozporządzenia z 1992 r., ponieważ N nie był „usługodawcą” w rozumieniu powołanych przepisów.

21. Sąd odsyłający wskazuje, że w swym zdaniu odrębnym sędzia Lord Justice Longmore uznał, iż nie jest przekonany co do tego, że zgodnie z prawem angielskim hotel nie podnosi odpowiedzialności za zgwałcenie, jakiego dopuścił się pracownik w stroju służbowym, uchodzący wobec otoczenia za wiarygodnego pracownika. Zauważył on, że przewidziana w prawie angielskim naczelną zasadą przewiduje, iż osoba przyjmująca na siebie odpowiedzialność umowną pozostaje odpowiedzialna za wykonanie świadczenia, nawet gdy umowa wykonywana jest za pośrednictwem innych podmiotów. Wyjaśnił on, że ideą przyświecającą dyrektywie 90/314 i rozporządzeniu z 1992 r. było zapewnienie turystom, których wyjazd nie przebiegł zgodnie z ustaleniami, możliwości dochodzenia roszczeń od drugiej strony umowy. Jego zdaniem to organizatorom turystyki należy pozostawić wyciągnięcie konsekwencji wynikających z tego, że wyjazd nie przebiegł zgodnie z ustaleniami wobec podmiotów, z którymi łączy ich umowa, a tym podmiotom, następnie, wobec zatrudnionych przez nich pracowników lub niezależnych podwykonawców. Ponadto stwierdził on, że brak jest podstaw, aby przyjąć, iż w przypadku istnienia niezależnego wykonawcy lub pracownika pojęcie usługodawcy powinno ograniczać się do hotelu. Sędzia ten dodał też, że nie ma wątpliwości co do tego, iż niektórzy pracownicy powinni być uznawani za usługodawców.

22. W postępowaniu odwoławczym Supreme Court of the United Kingdom (sąd najwyższy Zjednoczonego Królestwa) uznał, że zwrócono się do niego z dwoma mającymi zasadnicze znaczenie zagadnieniami dotyczącymi, po pierwsze, tego, czy zgwałcenie i napaść, jakich dopuszczono się wobec X, stanowiły nienależyte wykonanie obowiązków Kuoni wynikających z umowy, oraz, po drugie, w przypadku udzielenia twierdzącej odpowiedzi na pytanie pierwsze, tego, czy Kuoni może się zwolnić z odpowiedzialności za zachowanie N na podstawie pkt 5.10 lit. b) umowy lub art. 15 ust. 2 lit. c) rozporządzenia z 1992 r.

23. W celu wydania rozstrzygnięcia w przedmiocie drugiego z zagadnień przedstawionych w odwołaniu Supreme Court of the United Kingdom (sąd najwyższy Zjednoczonego Królestwa) uznał za konieczne zwrócenie się do Trybunału z pytaniami prejudycjalnymi. Dla celów niniejszego odesłania sąd ten zwraca się do Trybunału o uznanie, że towarzyszenie X w drodze do recepcji przez pracownika hotelu stanowiło usługę wchodzącą w zakres „ustaleń dotyczących pobytu wakacyjnego”, który Kuoni zobowiązała się zapewnić, oraz że popełnione zgwałcenie i napaść stanowią niewłaściwe wykonanie umowy.

#### IV. Pytania prejudycjalne i postępowanie przed Trybunałem

24. W tych okolicznościach Supreme Court of the United Kingdom (sąd najwyższy Zjednoczonego Królestwa) postanowieniem z dnia 24 lipca 2019 r., które wpłynęło do sekretariatu Trybunału w dniu 30 lipca 2019 r., postanowił zawiesić postępowanie i zwrócić się do Trybunału z następującymi pytaniami prejudycjalnymi:

- „1) Czy w sytuacji, gdy doszło do niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków wynikających z umowy o wakacje zorganizowane zawartej pomiędzy organizatorem lub punktem sprzedaży detalicznej a konsumentem, do której zastosowanie ma dyrektywa [90/314], a niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy powstało wskutek działań pracownika przedsiębiorstwa hotelarskiego świadczącego usługi, której przedmiotowa umowa dotyczy:
- a) czy istnieje możliwość zastosowania okoliczności wyłączającej odpowiedzialność, o której mowa w drugiej części art. 5 ust. 2 tiret trzecie; a jeżeli tak, to
  - b) jakimi kryteriami powinien kierować się sąd krajowy przy ocenie, czy tego rodzaju okoliczność wyłączająca odpowiedzialność ma zastosowanie?
- 2) Czy w przypadku gdy organizator lub punkt sprzedaży detalicznej zawiera z konsumentem umowę o wakacje zorganizowane, do której zastosowanie ma dyrektywa [90/314], a usługi, których przedmiotowa umowa dotyczy, świadczy przedsiębiorstwo hotelarskie, to pracownika takiego przedsiębiorstwa hotelarskiego uznaje się za »usługodawcę« dla celów okoliczności wyłączającej odpowiedzialność z art. 5 ust. 2 tiret trzecie dyrektywy [90/314]?”

25. Strony w postępowaniu głównym<sup>7</sup> oraz Komisja przedstawiły uwagi na piśmie. Zgodnie z art. 76 § 2 regulaminu postępowania Trybunał postanowił wydać orzeczenie bez przeprowadzania rozprawy. W ramach środka organizacji postępowania z dnia 31 marca 2020 r. Trybunał zadał pytania, na które wszystkie strony i zainteresowani mieli udzielić odpowiedzi na piśmie. Uwagi na piśmie dotyczące kwestii będących przedmiotem wspomnianych środków organizacji postępowania zostały przedstawione przez te same strony i Komisję w wyznaczonym terminie.

#### V. Analiza

26. Poprzez pytanie pierwsze sąd odsyłający dąży w istocie do ustalenia, czy przewidziana w art. 5 ust. 2 tiret trzecie część druga dyrektywy 90/314 przesłanka wyłączenia odpowiedzialności może mieć zastosowanie wobec organizatora imprezy turystycznej w przypadku, gdy niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie umowy zawartej przez tego organizatora z konsumentem wynika z działań pracownika usługodawcy wykonującego tę umowę. W przypadku otrzymania odpowiedzi twierdzącej na to pytanie sąd odsyłający pragnie ustalić kryteria stosowania przesłanki wyłączenia odpowiedzialności, o której mowa w tym przepisie.

<sup>7</sup> Z postanowienia odsyłającego wynika, że Supreme Court of the the United Kingdom (sąd najwyższy Zjednoczonego Królestwa) dopuścił ABTA Ltd (Association of British Travel Agents) do udziału w sprawie w charakterze interwenienta w postępowaniu odwoławczym.

27. Poprzez pytanie drugie sąd odsyłający zmierza do ustalenia, czy do celów stosowania art. 5 ust. 2 tiret trzecie część druga dyrektywy 90/314 pracownika usługodawcy w ramach umowy o imprezę turystyczną należy uznać za usługodawcę<sup>8</sup>.

28. Ponieważ odpowiedź na pytanie pierwsze lit. a) zależy od zakresu pojęcia „usługodawcy” w rozumieniu art. 5 dyrektywy 90/314, które jest przedmiotem pytania drugiego, zajmę się nimi łącznie.

29. W celu udzielenia odpowiedzi na te pytania wydaje mi się użyteczne przypomnienie na wstępie celu dyrektywy 90/314, aby następnie przeanalizować zakres ustanowionego w niej systemu odpowiedzialności. W tych ramach, po zbadaniu zakresu pojęcia „usługodawcy” w rozumieniu art. 5 tej dyrektywy, zajmę się kwestią tego, czy przewidziana w art. 5 ust. 2 tiret trzecie część druga tej dyrektywy przesłanka wyłączenia odpowiedzialności ma zastosowanie wówczas, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o imprezę turystyczną wynika z działań pracownika usługodawcy wykonującego wspomnianą umowę. Wreszcie, biorąc pod uwagę, że proponuję, aby Trybunał odpowiedział przecząco na pytanie pierwsze lit. a), uważam, iż nie ma potrzeby udzielania odpowiedzi na pytanie pierwsze lit. b) dotyczące kryteriów stosowania przesłanki wyłączenia przewidzianej w art. 5 ust. 2 tiret trzecie część druga dyrektywy 90/314.

#### ***A. Uwagi wstępne w przedmiocie celu dyrektywy 90/314***

30. Do tego, aby lepiej zrozumieć ramy, w jakie wpisuje się system odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej ustanowiony w dyrektywie 90/314, użyteczne wydaje mi się rozpoczęcie mojej analizy od przypomnienia celu tej dyrektywy.

31. W tym celu pragnę na wstępie zauważyć, że dyrektywa ta należy do szeregu aktów prawa Unii dotyczących harmonizacji w dziedzinie prawa prywatnego materialnego, które zostały wydane na podstawie art. 100 A traktatu EWG (obecnie, po zmianach, art. 114 TFUE). Wpisując się w te ramy prawne, dyrektywa ta uwzględnia potrzeby ochrony konsumentów<sup>9</sup>, wyważając je z potrzebami leżącymi u podstaw w szczególności realizacji rynku wewnętrznego<sup>10</sup>. Z motywów od pierwszego do trzeciego dyrektywy 90/314 wynika, że ustanowienie wspólnych zasad dotyczących imprez turystycznych przyczynia się do usunięcia przeszkód w swobodnym świadczeniu usług oraz zakłóceń konkurencji między podmiotami mającymi siedziby w różnych państwach członkowskich, umożliwiając jednocześnie konsumentom „czerpanie korzyści z porównywalnych warunków zakupu we wszystkich państwach członkowskich”<sup>11</sup>.

<sup>8</sup> Wydaje mi się istotne, aby przedstawić powody, dla których sąd odsyłający zadaje to drugie pytanie, którego źródłem wydaje się zdanie odrębne sędziego Longmore’a wspomniane w pkt 21 niniejszej opinii. Z przedstawionych we wniosku o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym fragmentów tego zdania odrębnego wynika, że zdaniem jego autora hotel świadczy usługi polegające na obsłudze gości i w tym celu posługuje się swoimi pracownikami. Sędzia Longmore wyjaśnia zatem, że kwestia tego, czy N również świadczył usługę, ma kluczowe znaczenie dla analizy przewidzianych w art. 5 ust. 2 dyrektywy 90/314 przesłanek zwolnienia z odpowiedzialności. Jeżeli to tylko hotel był usługodawcą, spółka Kuoni może z dużą dozą prawdopodobieństwa skutecznie powołać się na tę podstawę zwolnienia z odpowiedzialności, ponieważ nienależyte wykonanie umowy nie było spowodowane ani przez Kuoni, ani przez hotel. Nienależyte wykonanie umowy było spowodowane zdarzeniem, którego ani Kuoni, ani hotel nie byli w stanie przewidzieć i któremu nie byli w stanie zapobiec, nawet zachowując należyłą staranność. Hotel nie dopuścił się uchybienia w kwestii uzyskania referencji dotyczących N i nie miał powodu, by przypuszczać, na podstawie informacji o jego przeszłości ani z innych względów, że zgwałcił on jednego z gości hotelowych. Jeżeli jednak to N był – w miejsce hotelu lub jednocześnie z nim – usługodawcą świadczącym usługę polegającą na obsłudze, wówczas mógł on (jako usługodawca) przewidzieć własny czyn zabroniony lub mu zapobiec.

<sup>9</sup> Zobacz art. 100 A ust. 3 traktatu EWG, obecnie, po zmianach, art. 114 ust. 3 TFUE.

<sup>10</sup> Zobacz w tym względzie opinię rzecznika generalnego A. Tizzana w sprawie Leitner (C-168/00, EU:C:2001:476, pkt 2, 3).

<sup>11</sup> Zobacz motyw trzeci dyrektywy 90/314.



32. W tym względzie Trybunał wskazał, że fakt, iż dyrektywa 90/314 zmierza do zagwarantowania innych celów, nie wyklucza tego, że jej przepisy mają również na celu ochronę konsumentów<sup>12</sup>. Stwierdził on zatem w swoim orzecznictwie, że dyrektywa ta ma na celu zapewnienie *wysokiego stopnia ochrony konsumentów*<sup>13</sup>.

33. Taki jest zatem kontekst, w jaki wpisują się, ogólnie rzecz biorąc, ustanowiony w tej dyrektywie system odpowiedzialności organizatora imprez turystycznych i, w szczególności, przesłanki zwolnienia z tej odpowiedzialności.

## **B. W przedmiocie zakresu obowiązywania systemu odpowiedzialności organizatora imprez turystycznych ustanowionego w art. 5 dyrektywy 90/314**

### *1. Uwagi ogólne*

34. Pragnę na wstępie przypomnieć, że system odpowiedzialności ustanowiony przez dyrektywę 90/314 jest systemem odpowiedzialności umownej, którego ogólną zasadą jest, iż to dłużnik powinien być odpowiedzialny za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie umowy zawartej między stronami. W tym kontekście niewykonanie zobowiązania jest rozumiane szeroko jako każde uchybienie zobowiązaniu umownemu. Ta definicja niewykonania zobowiązania stanowi fundament systemu odpowiedzialności umownej, zgodnie z którym jedna ze stron umowy może wytoczyć powództwo przeciwko drugiej stronie, jeżeli nie wypełnia ona wszystkich swoich zobowiązań umownych<sup>14</sup>.

35. Chciałbym również wskazać, że z art. 1 i art. 2 pkt 1 i 2 dyrektywy 90/314 wynika, iż na umowę o imprezę turystyczną składa się szereg elementów, a mianowicie transport, zakwaterowanie i inne usługi turystyczne, sprzedawanych lub oferowanych do sprzedaży po łącznej cenie, niemniej jednak świadczonych przez szereg usługodawców w innym państwie członkowskim<sup>15</sup> lub w państwie trzecim<sup>16</sup>. Ten złożony charakter umowy o imprezę turystyczną jest moim zdaniem jednym z czynników, które tłumaczą uwagę, jaką prawodawca Unii przywiązuje w tej dyrektywie do wysokiego stopnia ochrony konsumentów, i, co za tym idzie – do ustanowienia w jej art. 5 systemu odpowiedzialności organizatora (lub punktu sprzedaży detalicznej). Przewidując bowiem ogół zasad dotyczących obowiązku naprawienia szkód wyrządzonych konsumentom, przepis ten ma na celu ułatwienie pociągnięcia do odpowiedzialności organizatora imprez turystycznych przez konsumentów<sup>17</sup>.

12 Zobacz wyrok z dnia 8 października 1996 r., Dillenkofer i in. (C-178/94, C-179/94, od C-188/94 do C-190/94, EU:C:1996:375, pkt 39). Zobacz także motyw czwarty dyrektywy 90/314.

13 Zobacz w szczególności wyroki: z dnia 8 października 1996 r., Dillenkofer i in. (C-178/94, C-179/94, od C-188/94 do C-190/94, EU:C:1996:375, pkt 39); z dnia 12 marca 2002 r., Leitner (C-168/00, EU:C:2002:163, pkt 22); z dnia 16 lutego 2012 r., Blödel-Pawlik (C-134/11, EU:C:2012:98, pkt 24); a także z dnia 16 stycznia 2014 r., Baradics i in. (C-430/13, EU:C:2014:32, pkt 36).

14 Zobacz P. Machnikowski, M. Szpunar, Chapter 8: Remedies. General Provisions, w: *Contract II. General Provisions, Delivery of Goods, Package Travel and Payment Services*, Research Group on the Existing EC Private Law (Acquis Group), Munich, Sellier 2009, s. 401–404, w szczególności s. 403, art. 8:101, 5.

15 Ta definicja pojęcia „imprezy turystycznej” warunkuje zakres stosowania przepisów dotyczących wykonania i niewykonania umowy o imprezę turystyczną. Zobacz P. Machnikowski, Chapter 7: Performance of obligations. Specific Provisions – Part E: Package Travel Contracts, w: *Contract II. General Provisions, Delivery of Goods, Package Travel and Payment Services*, op.cit., s. 380–398, w szczególności s. 384, art. 7:E-02, 6.

16 Artykuł 1 dyrektywy 90/314 dotyczy „imprez turystycznych, wakacji i wycieczek *sprzedawanych lub oferowanych na sprzedaż* na terytorium [Unii]”. Pojęcie „organizator” jest zdefiniowane w art. 2 pkt 2 dyrektywy 90/314 jako „podmiot, który zawodowo organizuje imprezy turystyczne i sprzedaje je lub oferuje na sprzedaż, zarówno w sposób bezpośredni, jak i za pośrednictwem punktu sprzedaży detalicznej”. Pragnę w tym względzie zauważyć, że ze względu na to, iż angielskie prawo zobowiązań wprowadza wyraźne rozróżnienie pomiędzy sprzedażą towarów (sale of goods) a świadczeniem usług (supply of services), rozróżnienie pomiędzy odpowiedzialnością na zasadzie winy (fault) a odpowiedzialnością obiektywną (strict liability) jest w dużym stopniu uwarunkowane rozróżnieniem istniejącym pomiędzy umowami o świadczenie usług (art. 13 ustawy z 1982 r.) a umowami dostawy towarów (art. 14 ustawy z 1982 r.). Zobacz w tym względzie G. Samuel, J.G.J. Rinkes, *The English law of obligations*, loc.cit., s. 209; a także J.-C. Montanier, G. Samuel, *Le contrat en droit anglais*, PUG, 1999, s. 92. Niemniej jednak, jak to wskazałem we wprowadzeniu do niniejszej opinii, prawodawca w dyrektywie 90/314 powołał się na istnienie tych właśnie rozbieżności między poszczególnymi krajowymi uregulowaniami i praktykami w zakresie imprez turystycznych, aby uzasadnić ustanowienie „minimum wspólnych zasad” dla wszystkich państw członkowskich. Zobacz motyw drugi tej dyrektywy.

17 W przedmiocie pojęcia „konsument” w rozumieniu dyrektywy 90/314 zob. jej art. 2 pkt 4.

2. W przedmiocie odpowiedzialności organizatora imprez turystycznych wobec konsumenta w rozumieniu art. 5 ust. 1 dyrektywy 90/314

36. Na podstawie art. 5 ust. 1 dyrektywy 90/314 organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej będący stroną umowy o imprezę turystyczną ponosi wobec konsumenta odpowiedzialność za właściwe wykonanie zobowiązań wynikających z umowy, niezależnie od tego, czy mają być one wykonane przez organizatora, punkt sprzedaży detalicznej czy też innego usługodawcę, przy czym nie narusza to uprawnień przysługujących temu organizatorowi czy też punktowi sprzedaży detalicznej w stosunku do tych innych usługodawców<sup>18</sup>.

37. Moim zdaniem z brzmienia tego przepisu jasno wynika, że to organizator pozostaje osobiście odpowiedzialny wobec konsumenta za właściwe wykonanie umowy, niezależnie od tego, czy umowa jest wykonywana przez „innego usługodawcę”<sup>19</sup>. Jak to stwierdził rzecznik generalny A. Tizzano, „szczególnie w odniesieniu do aspektu odpowiedzialności umownej, treść stosunku trójstronnego między organizatorem czy też sprzedawcą, konsumentem i usługodawcą jest definiowana w ten sposób, że to ci pierwsi (organizator lub sprzedawca detaliczny) są co do zasady *jedynymi podmiotami podnoszącymi odpowiedzialność* wobec konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy”<sup>20</sup>.

38. Oznacza to w istocie, że konsument ma możliwość wniesienia powództwa przeciwko organizatorowi będącemu stroną umowy<sup>21</sup>. Ponadto z art. 5 ust. 3 dyrektywy 90/314 wynika, że za nieważne uznaje się klauzule umowne zwalniające organizatora z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez innych usługodawców<sup>22</sup>.

39. Dodatkowo wydaje mi się istotne, by wskazać, że w ramach art. 5 ust. 1 dyrektywy 90/314 decyzja prawodawcy Unii o umożliwieniu organizatorowi podjęcia działań, w stosownych przypadkach, przeciwko „innym usługodawcom” stanowi wyraz jego woli ustanowienia wysokiego stopnia ochrony konsumentów poprzez zapobieganie sytuacji, w której konsumenci ci, ze względu na ich przystąpienie do ogólnych warunków umowy o imprezę turystyczną, są zniechęceni do wniesienia powództwa o stwierdzenie odpowiedzialności lub zmuszeni do wniesienia kilku odrębnych powództw z tytułu szkód wynikających dla nich z niewywiązania się z umowy lub z nienależytego jej wykonania.

40. Jak wskazuje Komisja w odpowiedzi na pytanie zadane przez Trybunał, celem systemu odpowiedzialności umownej ustanowionego w tej dyrektywie jest skupienie po stronie organizatora odpowiedzialności za *wszystkie przypadki niewykonania lub nienależytego wykonania umowy*, tak aby konsument dysponował przynajmniej „domyślnym” pozwanym, od którego może domagać się naprawienia szkody, co pozwala na zapewnienie mu wysokiego stopnia ochrony. Odpowiedzialność organizatora w rozumieniu dyrektywy 90/314 opiera się bowiem na związku pomiędzy z jednej strony działaniem czy też zaniechaniem stanowiącym źródło utraty lub uszczerbku, których doznał konsument a z drugiej strony zobowiązaniami wynikającymi z umowy o imprezę turystyczną w postaci zdefiniowanej w art. 2 pkt 1 tej dyrektywy<sup>23</sup>.

18 Zobacz także motyw osiemnasty dyrektywy 90/314.

19 Motyw osiemnasty stanowi w szczególności, że to organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej powinien być odpowiedzialny wobec konsumenta za właściwe wykonanie zobowiązań wynikających z umowy, której jest on stroną.

20 Opinia rzecznika generalnego A. Tizzana w sprawie Leitner (C-168/00, EU:C:2001:476, pkt 4). Wyróżnienie własne.

21 Poprzez traktowanie świadczeń oferowanych do sprzedaży konsumentowi jako całości stosowanie do nich nazwy „sprzedaż usług” w dyrektywie 90/314, a konkretnie w jej art. 1 i art. 2 pkt 2 ułatwia bowiem konsumentowi podjęcie kroków w sytuacji, w której ma on do czynienia z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy, co zapewnia mu „jednego krajowego partnera bez względu na to, czy świadczenie zostało niewykonane czy też wykonane nieprawidłowo”. Zobacz podobnie E. Poillot, *La vente de services en droit communautaire (directive 90/314/CEE sur les voyages, vacances et circuits à forfait)*, *Uniform Terminology for European Contract Law*, Nomos 2005, s. 359–382, w szczególności s. 381. Zobacz także P. Machnikowski, Chapter 7. Performance of obligations. Specific Provisions – Part E: Package Travel Contracts, op.cit., s. 380–398, w szczególności s. 383, art. 7:E-02, 3.

22 Zobacz także pkt 43 niniejszej opinii.

23 Zobacz także pkt 34 niniejszej opinii.

41. Powstaje zatem podstawowe pytanie, czy *zobowiązania wynikające z umowy o imprezę turystyczną* w rozumieniu art. 2 pkt 5 dyrektywy 90/314 *zostały właściwie wykonane* w rozumieniu art. 5 ust. 1 tej dyrektywy<sup>24</sup>.

42. Pragnę w tym względzie zauważyć, że chodzi tu o ustalenie z jednej strony, jakie zobowiązania umowne wynikają z umowy o imprezę turystyczną, a z drugiej strony, w jaki sposób zobowiązania te powinny być wykonane. Zgodnie z ogólnymi zasadami odpowiedzialności umownej nie ma znaczenia, czy osobą, która spowodowała niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych zobowiązań, jest organizator, czy inny usługodawca: to organizator pozostaje odpowiedzialny wobec konsumenta. Chodzi tu zatem o obiektywną odpowiedzialność organizatora imprez turystycznych wobec konsumenta<sup>25</sup>.

43. Niemniej jednak należy przypomnieć, że art. 5 ust. 1 dyrektywy 90/314 stanowi w szczególności, iż „państwa członkowskie *podejmą wszelkie niezbędne kroki w celu zapewnienia odpowiedzialności organizatora [...] wobec konsumenta za właściwe wykonanie zobowiązań wynikających z umowy*”. Jak słusznie zatem wskazała Komisja, zakres odpowiedzialności organizatora jest określony przez prawo właściwe dla umowy o imprezę turystyczną<sup>26</sup>.

44. W tym względzie muszę wyjaśnić, że odpowiedzialność umowna dłużnika nie jest, co do zasady, odpowiedzialnością bezwzględną, efektem czego może on zwolnić się z tej odpowiedzialności, jeżeli spełni określone warunki. Zatem w ramach systemu odpowiedzialności organizatora ustanowionego w dyrektywie 90/314, zgodnie z jej art. 5 ust. 2, organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie umowy, jeżeli nie wynika ono z jego winy. Odpowiedzialność ta podlega również zasadom dotyczącym ograniczenia odpowiedzialności, które zostały określone w art. 5 ust. 2 akapit trzeci i czwarty dyrektywy 90/314<sup>27</sup>. Przepisy te dotyczą ograniczeń, które państwa członkowskie mogą zastosować w stosunku do naprawienia szkód wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy<sup>28</sup>. Ponadto pragnę również przypomnieć, że zgodnie z art. 5 ust. 3 tej dyrektywy „*wyłączenie przepisów ust. 1 i 2 [tego artykułu] w drodze klauzuli umownej nie jest dopuszczalne*”<sup>29</sup>.

45. Jak już wyjaśniłem powyżej, nie tylko brzmienie art. 5 ust. 1 dyrektywy 90/314 jest jasne i jednoznaczne, jeśli chodzi o odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej, lecz za dosłownym rozumieniem tego przepisu przemawia również jego cel oraz systematyka i cel całej dyrektywy<sup>30</sup>.

46. Z powyższego wynika, że to organizator powinien ponosić odpowiedzialność wobec konsumenta i że w związku z tym można co do zasady przyjąć przesłanki zwolnienia przewidziane w art. 5 ust. 2 dyrektywy 90/314<sup>31</sup>.

24 Zgodnie z art. 2 pkt 5 dyrektywy 90/314 do celów tej dyrektywy „umowa” oznacza umowę łączącą konsumenta z organizatorem i/lub punktem sprzedaży detalicznej.

25 Tym samym niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań umownych może skutkować powstaniem odpowiedzialności organizatora. Zobacz w tym względzie P. Machnikowski, op.cit., w szczególności s. 402, art. 8:101, 3. Zobacz także J. Kleinschmidt, Article 8:101: Remedies Available, w: *Commentaries on European Contract Laws*, ed. J. Nils, R. Zimmermann, Oxford s. 1108.

26 Wyróżnienie własne. Należy przypomnieć, że dyrektywa 90/314 nie zawiera żadnego przepisu dotyczącego prawa właściwego. Jednakże art. 6 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 593/2008 z dnia 17 czerwca 2008 r. w sprawie prawa właściwego dla zobowiązań umownych (Rzym I) (Dz.U. 2008, L 177, s. 6) zapewnia co do zasady stosowanie prawa zwykłego miejsca zamieszkania konsumenta.

27 W doktrynie art. 5 ust. 2 i 3 oraz art. 8 dyrektywy 90/314 uznawane są za normy bezwzględnie obowiązujące. Zobacz w tym względzie P. Machnikowski, op.cit., w szczególności s. 465, art. 8:E-01, 2.

28 Zobacz także motyw dziewiętnasty dyrektywy 90/314.

29 Zobacz pkt 38 niniejszej opinii.

30 Zobacz pkt 36–43 niniejszej opinii.

31 Muszę podkreślić, że co do zasady państwo członkowskie może przewidzieć wyższy stopień ochrony. Państwa członkowskie mogły zatem w ramach transpozycji dyrektywy 90/314 przewidzieć przesłanki zwolnienia z odpowiedzialności bardziej rygorystyczne niż te przewidziane w art. 5 ust. 2 tej dyrektywy.

47. W niniejszej sprawie, jeśli chodzi o kwestię tego, czy zobowiązania wynikające z umowy o imprezę turystyczną zawartą pomiędzy Kuoni i X zostały wykonane prawidłowo w rozumieniu art. 5 ust. 1 dyrektywy 90/314, na tym etapie analizy istotne wydaje się przypomnienie, że sąd odsyłający zwraca się do Trybunału o stwierdzenie, iż towarzyszenie X w drodze do recepcji stanowiło usługę wchodzącą w zakres „ustaleń dotyczących pobytu wakacyjnego”, który Kuoni zobowiązała się zapewnić, oraz że zgwałcenie i napaść w trakcie świadczenia usługi stanowiły nienależyte wykonanie umowy<sup>32</sup>.

48. Należy zatem zbadać, czy w świetle systemu odpowiedzialności ustanowionego w dyrektywie 90/314 pracownika usługodawcy w ramach umowy o imprezę turystyczną można uznać za usługodawcę dla celów stosowania art. 5 ust. 2 tiret trzecie część druga tej dyrektywy.

49. W tym celu przeanalizuję poniżej zakres pojęcia „usługodawcy” w rozumieniu dyrektywy 90/314.

### 3. W przedmiocie znaczenia i zakresu pojęcia „usługodawcy” w rozumieniu dyrektywy 90/314

50. Na wstępie pragnę zauważyć, że X, Kuoni, ABTA i Komisja uważają, iż samego pracownika hotelu nie można uznać za usługodawcę. X broni jednak stanowiska, że w pewnych szczególnych okolicznościach pracownik, który świadczy wadliwą usługę, może zostać uznany za usługodawcę, jeżeli przyjęcie innej kwalifikacji sprowadzałoby się do pozbawienia konsumenta ochrony przyznanej w art. 5 dyrektywy 90/314.

51. Pragnę zauważyć, że pojęcie „usługodawcy” nie jest zdefiniowane w dyrektywie 90/314 i że dyrektywa ta nie zawiera żadnego odesłania do prawa państw członkowskich, które miałyby na celu określenie znaczenia i zakresu tego pojęcia.

52. W tym względzie należy przypomnieć, iż zgodnie z utrwalonym orzecnictwem Trybunału zarówno względy jednolitego stosowania prawa Unii, jak i zasady równości wskazują na to, że pojęciom przepisu prawa Unii, który nie zawiera wyraźnego odesłania do prawa państw członkowskich dla określenia jego sensu i znaczenia, należy zwykle nadać w całej Unii autonomiczną i jednolitą wykładnię, którą należy ustalić, uwzględniając kontekst przepisu i cel danego uregulowania<sup>33</sup>.

53. Najpierw muszę przypomnieć, że w odróżnieniu od usługodawcy świadczącego usługi za wynagrodzeniem pracownik usługodawcy świadczy usługi przewidziane w umowie o imprezę turystyczną, pozostając wobec pracodawcy w stosunku podporządkowania, który nie istnieje w relacji z usługodawcą takim jak hotel, restauracja, przewodnik turystyczny lub trener sportowy, niezależnie od tego, czy chodzi o osobę fizyczną czy prawną.

54. Moim zdaniem odpowiednik terminu „usługodawca” użytego w różnych wersjach językowych art. 5 dyrektywy 90/314 odnosi się do osoby fizycznej lub prawnej, która świadczy usługi za wynagrodzeniem<sup>34</sup>.

55. Odnotowania wymaga, że w samym art. 5 dyrektywy 90/314 użyte zostało pojęcie „usługodawców”<sup>35</sup>. Pojęcie to jest zatem używane wyłącznie w kontekście odpowiedzialności organizatorów (lub punktów sprzedaży detalicznej) za niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków wynikających z umowy o imprezę turystyczną zawartej z konsumentami. Jak wynika

32 Zobacz pkt 13 niniejszej opinii. Z ram prawnych postanowienia odsyłającego wynika, że zgodnie z art. 13 ustawy z 1982 r. usługodawca jest zobowiązany do wykonania świadczeń określonych w umowie z należytą starannością i biegłością.

33 Zobacz w szczególności wyrok z dnia 16 lipca 2020 r., Novo Banco (C-253/19, EU:C:2020:585, pkt 17 i przytoczone tam orzecznictwo).

34 Odpowiedniki terminu „usługodawca”, który występuje we francuskiej wersji językowej wydają się bowiem być używane w tym znaczeniu również w innych wersjach językowych, w szczególności w wersji hiszpańskiej (prestador de servicios), niemieckiej (Dienstleistungsträger), angielskiej (supplier of services), włoskiej (prestatore di servizi), polskiej (usługodawca), portugalskiej (prestador de serviços), i rumuńskiej (furnizor de servicii).

35 Zobacz także motywy osiemnasty dyrektywy 90/314.

z definicji pojęcia „impresy turystycznej” zawartej w art. 2 pkt 1 tej dyrektywy, zobowiązania te dotyczą usług przewidzianych w umowie o imprezę turystyczną, czyli usług transportu, zakwaterowania lub innych usług turystycznych (wycieczki, zajęcia, wyżywienie itp.). Jednak żaden przepis tej dyrektywy nie odnosi się do pracowników usługodawców. Ponadto przypominam, że o ile prawodawca Unii miał zamiar umożliwić organizatorowi zwrócenie się z roszczeniem przeciwko usługodawcy, o tyle ten organizator nie ma podobnej możliwości zwrócenia się z roszczeniem przeciwko pracownikom usługodawcy.

56. Dlatego jestem zdania, że w rozumieniu dyrektywy 90/314 nie można uznać samego pracownika usługodawcy za „usługodawcę”.

57. Jednak w niniejszej sprawie nie chodzi o ustalenie, czy samego pracownika usługodawcy można uznać za usługodawcę, lecz o to, czy w ramach systemu odpowiedzialności ustanowionego w art. 5 dyrektywy 90/314 *działania lub zaniechania pracownika* usługodawcy, który wykonuje umowę, mogą być zrównane z działaniami czy też zaniechaniami tego usługodawcy.

58. Z tej właśnie perspektywy proponuję zbadać możliwość zastosowania przesłanki zwolnienia przewidzianej w części drugiej art. 5 ust. 2 tiret trzecie dyrektywy 90/314.

***C. W przedmiocie możliwości zastosowania przesłanki zwolnienia przewidzianej w art. 5 ust. 2 tiret trzecie część druga dyrektywy 90/314 w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o imprezę turystyczną wynika z działań pracownika usługodawcy wykonującego tę umowę***

#### *1. Uwagi ogólne*

59. Wydaje mi się ważne, aby przypomnieć, że każdy usługodawca wykonuje zobowiązania umowne, wykorzystując własną strukturę organizacyjną (podział zadań między pracowników, stażystów itp.). Struktura ta może być, w zależności od usługodawcy, bardzo zróżnicowana, jak ma to miejsce w przypadku hotelu pięciogwiazdkowego i małego hotelu rodzinnego. W związku z tym w celu ustalenia odpowiedzialności organizatora lub jego usługodawcy nie jest konieczne ustalenie, kto konkretnie wykonywał zobowiązania umowne.

60. Wynika z tego, że celem ustalenia, czy przesłanka zwolnienia przewidziana w art. 5 ust. 2 tiret trzecie część druga dyrektywy 90/314 ma zastosowanie do sytuacji takiej jak ta rozpatrywana w postępowaniu głównym, należy zadać następujące pytanie: w jakich okolicznościach działania i zaniechania pracownika usługodawcy, w tym popełnione umyślnie czyny zabronione, można przypisać jego pracodawcy (usługodawcy) w świetle systemu odpowiedzialności ustanowionego w dyrektywie 90/314?

61. Udzielę odpowiedzi na to pytanie w dalszej części opinii.

***2. W przedmiocie okoliczności, w jakich działania lub zaniechania pracownika usługodawcy można przypisać jego pracodawcy (usługodawcy) w świetle systemu odpowiedzialności ustanowionego w dyrektywie 90/314***

62. Na wstępie pragnę przypomnieć, że odpowiedzialność organizatora w rozumieniu dyrektywy 90/314 może powstać wyłącznie w ramach wykonywania zobowiązań umownych. Jak już wskazałem, odpowiedzialność ta opiera się na związku istniejącym pomiędzy z jednej strony działaniem lub zaniechaniem stanowiącym źródło straty i szkody wyrządzonej konsumentowi a z drugiej strony

zobowiązaniami wynikającymi z umowy o imprezę turystyczną<sup>36</sup>. Z tego powodu niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, które jest skutkiem działania lub zaniechania związanych ze szkodą poniesioną przez konsumenta, których dopuszczono się *przy wykonywaniu zobowiązań umownych*, należy przypisać organizatorowi i pracodawcy (usługodawcy). Gdyby tak nie było, organizator mógłby z łatwością uniknąć poniesienia jakiejkolwiek odpowiedzialności za właściwe wykonanie umowy o imprezę turystyczną, delegując wykonanie tej umowy na usługodawcę, którego pracownicy wykonują konkretne zobowiązania wynikające z tej umowy.

63. Pragnę następnie zauważyć, że zgodnie z art. 5 ust. 1 dyrektywy 90/314 organizator powinien ponosić odpowiedzialność z jednej strony za działania i zaniechania pracownika usługodawcy w wykonaniu *zobowiązań umownych określonych w umowie*, zgodnie z jej definicją zawartą w art. 2 pkt 5 tej dyrektywy, a z drugiej strony za działania i zaniechania tego pracownika w wykonaniu *zobowiązań uważanych za dodatkowe* względem usług wymienionych w art. 2 pkt 1 lit. b) tej dyrektywy<sup>37</sup>.

64. Dokładniej rzecz ujmując, zgodnie z definicją „imprezy turystycznej” zawartą w art. 2 pkt 1 lit. b) dyrektywy 90/314 usługa zakwaterowania jest jednym z trzech składników, które mogą być sprzedawane lub oferowane do sprzedaży przez organizatora. Usługa ta, zwykle świadczona przez hotel, jest zapewniana za pośrednictwem jego pracowników, którzy z kolei wypełniają zobowiązania umowne wobec hotelu w wykonaniu swoich umów o pracę. Obowiązki te mogą obejmować między innymi noszenie bagażu, wyżywienie, usługi parkingowe, usługi recepcji, usługi kelnerskie, serwis pokojowy, wynajem rowerów, usługi sprzątania czy też usługi konserwatorskie. Usługi te są zatem *usługami dodatkowymi* względem usługi zakwaterowania świadczonej przez hotel w ramach umowy o imprezę turystyczną.

65. W tym kontekście jest dla mnie jasne, że pracownika hotelu można co do zasady uznać za wykonującego zobowiązania umowne wynikające z umowy o imprezę turystyczną, gdy jest on w pracy, nosi strój służbowy i w związku z tym uchodzi dla klientów/konsumentów za osobę upoważnioną, i to niezależnie od tego, czy zobowiązania te są wykonywane w lokalach hotelu, czy poza nimi, jeśli są to zobowiązania wynikające z umowy o imprezę turystyczną czy też zobowiązania uważane za dodatkowe względem usług sprzedawanych lub oferowanych do sprzedaży przez organizatora w ramach tej umowy<sup>38</sup>.

66. Jeżeli zatem noszenie bagażu, konserwacja sprzętu lub towarzyszenie klientom w drodze do recepcji są albo usługami dodatkowymi do usługi zakwaterowania, albo usługami bezpośrednio przewidzianymi w umowie, to organizator ponosi odpowiedzialność w przypadku, gdy portier hotelowy uszkodzi lub utraci bagaż, dopuści się napaści na klienta, wykonując zobowiązanie polegające na towarzyszeniu klientowi w drodze do pokoju lub do recepcji, poparzy klienta, wylewając zupę, lub dopuści się napaści na klienta w momencie podawania do stołu.

67. W tych wszystkich przypadkach należy uznać, że doszło do nienależytego wykonania umowy i że, w konsekwencji, działania pracownika hotelu należy przypisać usługodawcy w ramach systemu odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej przewidzianego w art. 5 dyrektywy 90/314.

68. Natomiast organizatora nie można pociągnąć do odpowiedzialności za szkody wobec konsumenta w rozumieniu art. 5 ust. 2 tej dyrektywy, jeżeli pracownik hotelu dopuszcza się napaści na klienta hotelu poza godzinami pracy lub w dniu, w którym pracownik ten przebywa na urlopie. W takim przypadku nie chodzi zatem o szkody wyrządzone w ramach wykonania zobowiązań umownych przez usługodawcę.

<sup>36</sup> Zobacz także pkt 40 niniejszej opinii.

<sup>37</sup> Te zobowiązania dodatkowe w stosunku do usług zakwaterowania lub transportu wynikają bowiem z samego charakteru tych usług.

<sup>38</sup> Jest tak w szczególności w przypadku usługi transportu z hotelu na lotnisko świadczonej przez kierowców (pracowników) hotelu.

69. Tak więc zgodnie z art. 5 ust. 1 dyrektywy 90/314 organizator powinien ponosić odpowiedzialność z jednej strony za działania i zaniechania pracownika usługodawcy w wykonaniu *zobowiązań umownych określonych w umowie*, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 5 tej dyrektywy, a z drugiej strony za działania i zaniechania tego pracownika w wykonaniu *zobowiązań uważanych za dodatkowe* względem usług wymienionych w art. 2 pkt 1 lit. b) tej dyrektywy.

70. Po wyjaśnieniu w ten sposób okoliczności, w jakich działania lub zaniechania pracownika usługodawcy można przypisać jego pracodawcy (usługodawcy) w świetle systemu odpowiedzialności ustanowionego w dyrektywie 90/314, należy jeszcze zbadać ostatnią kwestię: na czym polega rozróżnienie między „siłą wyższą” a „zdarzeniem, którego organizator [...] lub usługodawca, nawet zachowując należyłą staranność, nie mógł przewidzieć lub [mu] zapobiec”?

3. *W przedmiocie rozróżnienia między „siłą wyższą” a „zdarzeniem, którego organizator [...] lub usługodawca, nawet zachowując należyłą staranność, nie mógł przewidzieć lub [mu] zapobiec”*

71. W art. 5 ust. 2 dyrektywy 90/314 przewidziano, iż organizator (lub punkt sprzedaży detalicznej) odpowiada za szkody wyrządzone konsumentowi w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy nie wynika ani z jego winy, ani z winy innego usługodawcy, ponieważ znajduje wobec niego zastosowanie jedna z wymienionych w tym przepisie przesłanek zwolnienia z odpowiedzialności. Ta ustanowiona w art. 5 ust. 2 tiret trzecie tej dyrektywy dotyczy sytuacji, w których stwierdzone uchybienia w wykonywaniu umowy są spowodowane działaniem siły wyższej lub zdarzeniem, którego organizator lub usługodawca, nawet zachowując należyłą staranność, nie mógł przewidzieć lub mu zapobiec<sup>39</sup>.

72. X podnosi w swoich uwagach na piśmie, że obydwa przypadki określone w art. 5 ust. 2 tiret trzecie dyrektywy 90/314 należy traktować łącznie.

73. Nie podzielam tej opinii.

74. W pierwszej kolejności, z brzmienia art. 5 ust. 2 dyrektywy 90/314 i z użycia spójnika rozłącznego „lub” wynika bowiem jasno, że prawodawca Unii zamierzał wprowadzić rozróżnienie między z jednej strony siłą wyższą a z drugiej strony zdarzeniem, którego organizator lub usługodawca, nawet zachowując należyłą staranność, nie mógł przewidzieć lub mu zapobiec.

75. W drugiej kolejności pragnę zauważyć, że „siła wyższa” (art. 5 ust. 2 tiret trzecie część pierwsza) została zdefiniowana w art. 4 ust. 6 akapit drugi ppkt (ii) dyrektywy 90/314 jako „*niezwykł[e] i nieprzewidzian[e] okoliczności niezależn[e] od strony, która się na nie powołuje*, i których konsekwencji mimo zachowania należytej staranności nie można było uniknąć”. Definicja ta zawiera trzy przesłanki, które muszą być spełnione łącznie, aby organizator został zwolniony z odpowiedzialności.

76. Nie jest tak natomiast w przypadku zdarzenia, o którym mowa w art. 5 ust. 2 tiret trzecie część druga tej dyrektywy<sup>40</sup>. Prawodawca Unii użył bowiem tutaj spójnika rozłącznego „lub”, co oznacza, że organizator może być zwolniony z odpowiedzialności, jeżeli może wykazać, że ani on, ani jego usługodawca nie mogli przewidzieć *lub* (nie kumulatywnie, lecz alternatywnie) że nie mogli zapobiec temu zdarzeniu, podejmując wszelkie środki konieczne do jego uniknięcia. Innymi słowy, organizator może zwolnić się z odpowiedzialności tylko wówczas, jeżeli okaże się, że on lub jego usługodawca nie mogli przewidzieć tego zdarzenia lub mu zapobiec.

<sup>39</sup> Jest oczywiste, że chociaż dyrektywa 90/314 nie wspomina o tym wyrażnie, to na organizatorze lub usługodawcy spoczywa obowiązek udowodnienia, że zachodzą powoływane przezeń przesłanki zwolnienia. Zobacz w tym względzie T. Rübner, Article 8:108: Excuse Due to an Impediment, w: *Commentaries on European Contract Laws*, ed. J. Nils, R. Zimmermann, Oxford s. 1164–1177, w szczególności s. 1174.

<sup>40</sup> Wyróżnienie własne.

77. Jest zatem oczywiste, że w art. 5 ust. 2 tiret trzecie dyrektywy 90/314 określone zostały dwa różne przypadki i że w niniejszej sprawie należy odrzucić przypadek wystąpienia siły wyższej.

*4. W przedmiocie zdarzenia wskazanego w art. 5 ust. 2 tiret trzecie część druga dyrektywy 90/314*

78. Artykuł 5 ust. 2 tiret trzecie część druga dyrektywy 90/314 dotyczy sytuacji, w których stwierdzone uchybienia w wykonywaniu umowy są spowodowane „zdarzeniem, którego organizator [...] lub usługodawca, nawet zachowując należyłą staranność, nie mógł przewidzieć lub [mu] zapobiec”.

79. W niniejszej sprawie uważam, że zgwałcenie i napaść, jakich dopuścił się N, pracownik hotelu, na X, klientce hotelu, w ramach wykonywania przezeń umownego zobowiązania towarzyszenia klientce w drodze do recepcji, nie jest „zdarzeniem” w rozumieniu tego przepisu.

80. W istocie pojęcie „zdarzenie” zawarte w tym przepisie nie może obejmować działań lub zaniechań zatrudnionego przez usługodawcę pracownika, w tym czynów zabronionych popełnionych umyślnie, w wykonaniu zobowiązań wynikających z umowy o imprezę turystyczną. Do tego, aby te działania lub zaniechania mogły zostać uznane za „zdarzenie” w rozumieniu art. 5 ust. 2 tiret trzecie część druga dyrektywy 90/314, muszą one stanowić zdarzenie zewnętrzne wobec struktury organizacyjnej usługodawcy czy też element obiektywny. Pojęcie „zdarzenia” nie może w żadnym wypadku obejmować czynów zabronionych popełnionych umyślnie, które same w sobie stanowią niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań umownych. Nielogiczne wręcz byłyby próby dokonywania analizy tego, czy umyślne działania usługodawcy można było przewidzieć, czy też czy można było im zapobiec, w tym również wówczas, gdy chodzi o działania popełnione przez jego pracowników.

81. Tym samym, chociaż, jak już wskazałem w pkt 56 niniejszej opinii, brak jest możliwości, w rozumieniu dyrektywy 90/314, uznania samego pracownika usługodawcy za usługodawcę, to działania tego pracownika należy przypisać jego pracodawcy (usługodawcy) i organizatorowi usług, jeśli miały one miejsce w ramach wykonywania obowiązków wynikających z umowy o imprezę turystyczną. W tych okolicznościach działania te nie wchodzą w zakres pojęcia „zdarzenia” w rozumieniu art. 5 ust. 2 tiret trzecie część druga dyrektywy 90/314. Innymi słowy, zawinione uchybienie pracownika usługodawcy pociągające za sobą niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy należy uznać za zawinione uchybienie usługodawcy. Nie można zatem przyjąć, że spełniona została przewidziana w tym przepisie przesłanka zwolnienia z odpowiedzialności.

82. W tych okolicznościach zgwałcenie i napaść popełnione przez N na X należy uznać za działanie, które należy przypisać hotelowi, efektem czego Kuoni nie może zwolnić się z odpowiedzialności ponoszonej przez nią jako organizatora imprezy turystycznej.

83. Tylko przyjęcie takiej wykładni może zagwarantować wysoki stopień ochrony konsumentów i zapobiec znacznemu ograniczeniu tego stopnia ochrony w przypadku poważnych uchybień ze strony pracowników usługodawców. Gdyby bowiem przyjąć inną wykładnię, takie poważne uchybienia mogłyby zostać uznane za zdarzenia, którym nie można było „przewidzieć *lub* im zapobiec” w rozumieniu art. 5 ust. 2 tiret trzecie część druga dyrektywy 90/314.

84. Biorąc pod uwagę odpowiedź, jakiej proponuję udzielić na pytanie pierwsze lit. a), nie ma potrzeby udzielania odpowiedzi na pytanie dotyczące kryteriów mających służyć ocenie tego, czy zdarzenie, o którym mowa w art. 5 ust. 2 tiret trzecie części drugiej dyrektywy 90/314, jest nieprzewidywalne czy też nie zachodzi możliwość zapobieżenia temu zdarzeniu.



## VI. Wnioski

85. Biorąc pod uwagę całokształt powyższych rozważań, proponuję, by Trybunał udzielił na przedstawione przez Supreme Court of the United Kingdom (sąd najwyższy Zjednoczonego Królestwa) pytania prejudycjalne następującej odpowiedzi:

- 1) Samego pracownika usługodawcy w ramach umowy o imprezę turystyczną nie można uznać za usługodawcę dla celów stosowania art. 5 ust. 2 tiret trzecie część druga dyrektywy Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek.
- 2) Organizator powinien ponosić odpowiedzialność za działania i zaniechania, jakich dopuścił się pracownik usługodawcy przy wykonywaniu zobowiązań umownych określonych w art. 2 pkt 5 tej dyrektywy oraz za działania i zaniechania, jakich dopuścił się ten pracownik przy wykonywaniu zobowiązań uważanych za dodatkowe względem usług określonych w art. 2 pkt 1 lit. b) tej dyrektywy. W konsekwencji przewidziana w art. 5 ust. 2 tiret trzecie część druga dyrektywy 90/314 przesłanka zwolnienia z odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej nie ma zastosowania, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy zawartej przez tego organizatora z konsumentem wynika z działań pracownika usługodawcy wykonującego tę umowę.