



Zbiór Orzeczeń

WYROK TRYBUNAŁU (trzecia izba)

z dnia 18 marca 2021 r.*

Odesłanie prejudycjalne – Dyrektywa 90/314/EWG – Artykuł 5 ust. 2 tiret trzecie – Zorganizowane podróże, wakacje i wycieczki – Umowa o imprezę turystyczną zawarta między jej organizatorem a konsumentem – Odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej za właściwe wykonanie zobowiązań umownych przez innych usługodawców – Szkoda wynikająca z działania pracownika usługodawcy – Wyłączenie odpowiedzialności – Zdarzenie niemożliwe do przewidzenia przez organizatora imprez turystycznych lub usługodawcę lub któremu nie mogli zapobiec – Pojęcie „usługodawcy”

W sprawie C-578/19

mającej za przedmiot wniosek o wydanie, na podstawie art. 267 TFUE, orzeczenia w trybie prejudycjalnym, złożony przez Supreme Court of the United Kingdom (sąd najwyższy Zjednoczonego Królestwa) postanowieniem z dnia 24 lipca 2019 r., które wpłynęło do Trybunału w dniu 30 lipca 2019 r., w postępowaniu:

X

przeciwko

Kuoni Travel Ltd,

przy udziale:

ABTA Ltd,

TRYBUNAŁ (trzecia izba),

w składzie: A. Prechal (sprawozdawczyni), prezes izby, N. Wahl, F. Biltgen, L.S. Rossi i J. Passer, sędziowie,

rzecznik generalny: M. Szpunar,

sekretarz: A. Calot Escobar,

uwzględniając pisemny etap postępowania,

rozważywszy uwagi, które przedstawili:

– w imieniu X – R. Weir i K. Deal, QC, a także P. Banks, solicitor,

* Język postępowania: angielski.

- w imieniu Kuoni Travel Ltd – W. Audland, QC, N. Ross i A. Burin, barristers, a także G. Tweddle, solicitor,
 - W imieniu ABTA Ltd – H. Stevens, QC, J. Hawkins, barrister, a także T. Smith, solicitor,
 - w imieniu Komisji Europejskiej – A. Lewis i C. Valero, w charakterze pełnomocników,
- po zapoznaniu się z opinią rzecznika generalnego na posiedzeniu w dniu 10 listopada 2020 r.,
wydaje następujący

Wyrok

- 1 Wniosek o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym dotyczy wykładni art. 5 ust. 2 tiret trzecie 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).
- 2 Wniosek ten został złożony w ramach sporu, jaki powstał pomiędzy X, konsumentką zamieszkałą w Zjednoczonym Królestwie, a Kuoni Travel Ltd (zwaną dalej „spółką Kuoni”), organizatorem imprez turystycznych z siedzibą w Zjednoczonym Królestwie, w przedmiocie żądania odszkodowania za szkodę wynikającą z nienależytego wykonania umowy o imprezę turystyczną zawartej pomiędzy X a Kuoni (zwaną dalej „rozpatrywaną umową”).

Ramy prawne

Prawo Unii

- 3 Motywy od pierwszego do trzeciego i motyw dziesiąty dyrektywy 90/314 mają następujące brzmienie:

„jednym z głównych celów [Unii Europejskiej] jest dopełnienie rynku wewnętrznego, którego istotną część stanowi sektor turystyczny;

przepisy prawa krajowego państw członkowskich dotyczące zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek [...] wykazują wiele rozbieżności, a praktyka poszczególnych państw w tej dziedzinie znacznie się różni, co ogranicza swobodę świadczenia usług tego rodzaju oraz powoduje zniekształcenia konkurencji pomiędzy podmiotami gospodarczymi mającymi siedzibę w różnych państwach członkowskich;

ustanowienie wspólnych reguł dotyczących imprez turystycznych przyczyni się do usunięcia tych przeszkód i tym samym do powstania wspólnego rynku w sferze usług, umożliwiając w ten sposób podmiotom gospodarczym mającym siedzibę w jednym państwie członkowskim świadczenie usług w pozostałych państwach członkowskich, a konsumentom [Unii] czerpanie korzyści z porównywalnych warunków zakupu we wszystkich państwach członkowskich;

[...]

konsument powinien korzystać z ochrony wprowadzonej niniejszą dyrektywą niezależnie od tego, czy jest on bezpośrednio stroną umowy, cesjonariuszem, czy członkiem grupy, w której imieniu inna osoba zawarła umowę w odniesieniu do imprezy turystycznej”.

4 Zgodnie z art. 1 tej dyrektywy:

„Celem niniejszej dyrektywy jest zbliżenie przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich dotyczących imprez turystycznych sprzedawanych lub oferowanych na sprzedaż na terytorium [Unii]”.

5 Artykuł 2 tej dyrektywy stanowi:

„Do celów niniejszej dyrektywy:

- 1) »impreza turystyczna« oznacza wcześniej ustaloną kombinację nie mniej niż dwóch z następujących usług sprzedawanych lub oferowanych do sprzedaży w łącznej cenie, o okresie ich świadczenia dłuższym niż 24 godziny lub obejmującym nocleg:
 - a) transport;
 - b) zakwaterowanie;
 - c) inne usługi turystyczne, niezwiązane z transportem lub zakwaterowaniem, stanowiące znaczącą część imprezy turystycznej.

Oddzielne fakturowanie różnych składników tej samej imprezy nie zwalnia organizatora lub punktu sprzedaży detalicznej z obowiązków wynikających z 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;
 - 3) »punkt sprzedaży detalicznej« oznacza podmiot, który sprzedaje lub oferuje sprzedaż usług zestawionych przez organizatora w formie imprezy;
 - 4) »konsument« oznacza każdego, kto nabywa imprezę turystyczną lub wyraża zgodę na jej nabycie [...] lub osobę, w imieniu której główny kontrahent wyraża zgodę na nabycie imprezy [...], bądź osobę, na którą główny kontrahent lub którykolwiek z innych beneficjentów przenosi prawa do udziału w imprezie [...];
 - 5) »umowa« oznacza umowę łączącą konsumenta z organizatorem [...] lub punktem sprzedaży detalicznej”.
- 6 Zgodnie z art. 4 ust. 6 akapit drugi dyrektywy nr 90/314:

„[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, konsument ten ma 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. niezwyklej 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 dostępn[a] liczby miejsc”.

7 Artykuł 5 ust. 1–3 wspomnianej dyrektywy stanowi:

„1. Państwa członkowskie podejmą wszelkie niezbędne kroki w celu zapewnienia odpowiedzialności organizatora [...] lub punktu sprzedaży detalicznej wobec konsumenta za właściwe wykonanie zobowiązań wynikających z umowy, niezależnie od tego, czy obowiązki te mają być wykonane przez organizatora [...] lub punkt sprzedaży detalicznej czy usługodawcę. Nie narusza to uprawnień organizatora [...] 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 [...] 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 [...] lub punkt sprzedaży detalicznej lub usługodawca, nawet zachowując należyłą staranność, nie mógł przewidzieć lub [któremu nie mógł] zapobiec.

[...]

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

[...]”.

Prawo Zjednoczonego Królestwa

Rozporządzenie z 1992 r.

8 Dyrektywa 90/314 została transponowana do prawa Zjednoczonego Królestwa za pomocą Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 (rozporządzenia z 1992 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek; zwanego dalej „rozporządzeniem z 1992 r.”) z dnia 22 grudnia 1992 r.

9 Zgodnie z art. 15 ust. 1, 2 i 5 rozporządzenia z 1992 r.:

„(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) zaniechania, 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.

[...]

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

Ustawa z 1982 r.

- 10 Zgodnie z art. 13 Supply of Goods and Services Act 1982 (ustawy o dostawie towarów i usług z 1982 r.) z dnia 13 lipca 1982 r. w brzmieniu mającym zastosowanie do okoliczności sporu zawisłego w postępowaniu głównym spółka Kuoni miała obowiązek wykonać usługi, do których wykonania zobowiązała się w umowie, z należyłą starannością i biegłością.

Postępowanie główne i pytania prejudycjalne

- 11 X i jej mąż zawarli ze spółką Kuoni rozpatrywaną umowę, w ramach której spółka ta zobowiązała się do zapewnienia im zorganizowanych wakacji na Sri Lance, obejmujących loty tam i z powrotem ze Zjednoczonego Królestwa oraz złożony z 15 noclegów pobyt all-inclusive w hotelu w okresie 8–23 lipca 2010 r.
- 12 Punkt 2.2 tej umowy stanowi:
- „Umowa zawierana jest ze spółką [Kuoni]. W ramach rezerwowanego u nas wyjazdu wakacyjnego zapewnimy świadczenie szeregu usług”.
- 13 Zgodnie z pkt 5.10 lit. b) wspomnianej umowy, po pierwsze, spółka Kuoni ponosi odpowiedzialność, jeżeli „z winy leżącej po [jej] stronie lub po stronie [jej] 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 [podmiot, z którym łączy ją umowa] lub dowolny członek [jego] grupy poniesie śmierć lub odniesie obrażenia w wyniku działania stanowiącego element takich ustaleń dotyczących pobytu wakacyjnego”, a po drugie, że spółka Kuoni nie ponosi „odpowiedzialności, jeżeli – oraz w zakresie w jakim – nieodpowiednia realizacja ustaleń dotyczących pobytu wakacyjnego, śmierć bądź obrażenia nie są spowodowane z winy [spółki, jej] pośredników lub usługodawców; [mogą być przypisane podmiotowi, z którym łączy spółkę umowa]; [...] lub wynikają z nieprzewidzianych okoliczności, których nawet przy zachowaniu należytej staranności [ta spółka] nie [mogła] przewidzieć ani uniknąć, jak również nie mogli ich przewidzieć ani uniknąć [jej] pośrednicy ani usługodawcy”.
- 14 W dniu 17 lipca 2010 r. X, przemieszczając się w kierunku recepcji hotelu, spotkała N, elektryka, pracownika hotelu, który miał dyżur i był ubrany w strój służbowy personelu wspomnianego hotelu. Po tym, jak zaoferował on X, że wskaże jej skrót do recepcji, N zwabił ją do pomieszczenia technicznego, gdzie napadł ją i zgwałcił.

- 15 W ramach sporu zawisłego w postępowaniu głównym X dochodzi od spółki Kuoni odszkodowania za doznane przez nią zgwałcenie i napaść, które mają wynikać z nienależytego wykonania rozpatrywanej umowy oraz z naruszenia rozporządzenia z 1992 r. Spółka Kuoni zakwestionowała fakt, że zgwałcenie i napaść, jakich dopuścił się N, stanowiły naruszenie obowiązków spoczywających na niej w stosunku do X na mocy tej umowy lub rozporządzenia z 1992 r. Na poparcie tego zarzutu spółka Kuoni powołała się na pkt 5.10 lit. b) wspomnianej umowy i art. 15 ust. 2 lit. c) ppkt (ii) rozporządzenia z 1992 r.
- 16 High Court of Justice (England & Wales) (sąd wyższej instancji dla Anglii i Walii, 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) umowy nie obejmowały towarzyszenia gościowi w drodze do recepcji przez członka personelu technicznego. Ponadto sąd ten uznał również, w obiter dictum, że spółka Kuoni mogłaby i tak powołać się na wyłączającą odpowiedzialność przesłankę przewidzianą w art. 15 ust. 2 lit. c) ppkt (ii) rozporządzenia z 1992 r.
- 17 W postępowaniu odwoławczym Court of Appeal (England & Wales) (sąd apelacyjny dla Anglii i Walii, Zjednoczone Królestwo) również oddalił powództwo X. Sąd ten uznał, że członek personelu technicznego hotelu, rozpoznawalny dla gościa tego hotelu, który towarzyszy owemu gościowi w drodze do recepcji hotelowej, nie jest objęty zakresem zastosowania pkt 5.10 lit. b) umowy. Sąd ten również uznał, że celem rozporządzenia z 1992 r. nie jest ułatwienie wytoczenia powództwa wobec organizatora imprez turystycznych z tytułu niewłaściwego zachowania pracownika usługodawcy, w sytuacji gdy takie zachowanie nie było objęte „zakresem jego obowiązków” i gdy usługodawca ten nie ponosiłby odpowiedzialności za cudze czyny ani na mocy krajowego prawa konsumenckiego, ani na mocy zagranicznych przepisów obowiązujących usługodawcę. Wreszcie ów sąd stwierdził w obiter dictum, że spółka Kuoni nie ponosi odpowiedzialności ani na podstawie pkt 5.10 lit. b) wspomnianej umowy, ani na podstawie przepisów art. 15 rozporządzenia z 1992 r., ponieważ N nie był „usługodawcą” w rozumieniu tych przepisów.
- 18 W zdaniu odrębnym sędzia Court of Appeal (England & Wales) (sądu apelacyjnego dla Anglii i Walii) wyraził jednak wątpliwości co do oceny, że zgodnie z prawem angielskim hotel nie ponosi odpowiedzialności za zgwałcenie, jakiego dopuścił się pracownik w stroju służbowym, uchodzący wobec otoczenia za wiarygodnego pracownika. Uznał on, że w tym prawie osoba przyjmująca na siebie odpowiedzialność umowną pozostaje odpowiedzialna za wykonanie świadczenia, nawet gdy umowa wykonywana jest za pośrednictwem innych podmiotów. W odniesieniu do dyrektywy 90/314 stwierdził on, że ideą przyświecającą tej dyrektywie i rozporządzeniu z 1992 r. było zasadniczo 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 z tego, że wyjazd nie przebiegł zgodnie z ustaleniami, wobec podmiotów, z którymi łączy ich umowa, a następnie tym podmiotom – wobec zatrudnionych przez nich pracowników lub niezależnych podwykonawców. Ponadto wspomniany sędzia stwierdził, 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.
- 19 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 spółki Kuoni wynikających z rozpatrywanej umowy, oraz po drugie, w przypadku udzielenia odpowiedzi twierdzącej, tego, czy spółka Kuoni może się zwolnić z odpowiedzialności za zachowanie N na podstawie pkt 5.10 lit. b) wspomnianej umowy lub art. 15 ust. 2 lit. c) rozporządzenia z 1992 r.

- 20 W celu wydania rozstrzygnięcia w przedmiocie tego drugiego zagadnienia Supreme Court of the United Kingdom (sąd najwyższy Zjednoczonego Królestwa) uznał za konieczne wniesienie do Trybunału sprawy w trybie prejudycjalnym.
- 21 Do celów powyższego wystąpienia do Trybunału sąd ten sprecyzował, że należy stwierdzić, iż towarzyszenie X przez pracownika hotelu w drodze do recepcji stanowiło usługę wchodzącą w zakres „ustaleń dotyczących pobytu wakacyjnego”, który spółka Kuoni zobowiązała się zapewnić, oraz że zgwalcenie i napaść, jakich się dopuszczono, stanowiły nienależyte wykonanie umowy.
- 22 W tych okolicznościach Supreme Court of the United Kingdom (sąd najwyższy Zjednoczonego Królestwa) postanowił zawiesić postępowanie i zwrócić się do Trybunału z następującymi pytaniami prejudycjalnymi:
- „1) 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 [dyrektywy 90/314]; 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]?”.

W przedmiocie wniosku o otwarcie ustnego etapu postępowania na nowo

- 23 Po przedstawieniu opinii rzecznika generalnego spółka Kuoni pismem złożonym w sekretariacie Trybunału w dniu 3 grudnia 2020 r. wniosła o otwarcie ustnego etapu postępowania na nowo na podstawie art. 83 regulaminu postępowania przed Trybunałem.
- 24 Spółka Kuoni wyjaśniła w tym wniosku, że takie otwarcie postępowania na nowo należy zarządzić w przypadku, gdyby Trybunał uznał, że niniejsza sprawa powinna zostać rozstrzygnięta na podstawie wykładni terminu „zdarzenie” dokonanej przez rzecznika generalnego w pkt 78–84 opinii.
- 25 Zgodnie z art. 83 regulaminu postępowania Trybunał może w każdej chwili, po zapoznaniu się ze stanowiskiem rzecznika generalnego, postanowić o otwarciu na nowo ustnego etapu postępowania, w szczególności jeśli uzna, że okoliczności zawisłej przed nim sprawy nie są wystarczająco wyjaśnione, lub jeśli po zamknięciu ustnego etapu postępowania strona przedstawiła nowy fakt mogący mieć decydujące znaczenie dla rozstrzygnięcia Trybunału, lub też jeśli sprawa ma zostać rozstrzygnięta na podstawie argumentu, który nie był przedmiotem dyskusji.
- 26 Należy jednak przypomnieć, że zgodnie z art. 252 akapit drugi TFUE rzecznik generalny przedstawia publicznie, przy zachowaniu całkowitej bezstronności i niezależności, uzasadnioną opinię w sprawach, które zgodnie ze statutem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej wymagają jego zaangażowania. Trybunał nie jest związany ani tą opinią, ani uzasadnieniem, w oparciu o które rzecznik generalny dochodzi do zawartych w niej wniosków (wyrok z dnia 3 września 2020 r., Republika Czeska/Komisja, C-742/18 P, EU:C:2020:628, pkt 25 i przytoczone tam orzecznictwo).

- 27 Ponadto statut Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej i regulamin postępowania przed nim nie przewidują możliwości przedstawiania uwag w odpowiedzi na opinię rzecznika generalnego. W konsekwencji okoliczność, że jedna ze stron nie zgadza się z opinią rzecznika generalnego, nie może sama w sobie stanowić uzasadnienia dla otwarcia ustnego etapu postępowania na nowo (wyrok z dnia 3 września 2020 r., Republika Czeska/Komisja, C-742/18 P, EU:C:2020:628, pkt 26 i przytoczone tam orzecznictwo).
- 28 W niniejszej sprawie strony postępowania głównego i inne podmioty, o których mowa w art. 23 statutu Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej, były w stanie przedstawić swoje uwagi na temat zakresu terminu „zdarzenie” zawartego w art. 5 ust. 2 tiret trzecie dyrektywy 90/314.
- 29 W ramach pierwszego z przedstawionych pytań, które dotyczy wykładni tego przepisu, a zatem wykładni każdego z tworzących go pojęć, strony mogły bowiem przedłożyć Trybunałowi uwagi na piśmie, a spółka Kuoni oraz inne strony przedstawiły takie uwagi. Niektóre strony zajęły ponadto w swoich uwagach na piśmie stanowisko w przedmiocie terminu „wydarzenie”. Co więcej, w odpowiedzi na siódme pytanie na piśmie skierowane przez Trybunał do stron miały one ponownie możliwość wypowiedzenia się na temat zakresu omawianego przepisu.
- 30 W tych okolicznościach Trybunał, po zapoznaniu się ze stanowiskiem rzecznika generalnego, uważa, że wszystkie okoliczności istotne dla oceny pytań zadanych mu przez sąd odsyłający mogły być przedmiotem toczony przed nim dyskusji, a zatem nie ma potrzeby zarządzania otwarcia ustnego etapu postępowania na nowo.

W przedmiocie pytań prejudycjalnych

- 31 Poprzez swoje dwa pytania, które należy rozpatrzyć łącznie, sąd odsyłający dąży w istocie do ustalenia, czy art. 5 ust. 2 tiret trzecie dyrektywy 90/314, w zakresie, w jakim przewidziano w nim przesłankę zwolnienia z odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej za właściwe wykonanie zobowiązań wynikających z umowy o taką imprezę zawartej przez organizatora imprezy turystycznej z konsumentem i regulowanej w tej dyrektywie, należy interpretować w ten sposób, że w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania tych zobowiązań wynikającego z działań pracownika usługodawcy wykonującego wspomnianą umowę owego pracownika należy uznać za usługodawcę dla celów stosowania tego przepisu i że organizator może zwolnić się z odpowiedzialności wynikającej z takiego niewykonania lub nienależytego wykonania na podstawie omawianego przepisu.
- 32 Co się tyczy pierwszej części pytań sądu odsyłającego, należy zauważyć, że zgodnie z art. 1 dyrektywy 90/314 jej celem jest zbliżenie przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich dotyczących zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek sprzedawanych lub oferowanych na sprzedaż na terytorium Unii.
- 33 Jak wynika z art. 2 dyrektywy 90/314, umowy, o których mowa w tej dyrektywie, to umowy zawarte między z jednej strony konsumentem, a z drugiej strony organizatorem lub punktem sprzedaży detalicznej, których przedmiotem jest impreza turystyczna polegająca na sprzedaży w łącznej cenie usług o okresie świadczenia dłuższym niż 24 godziny lub obejmujących nocleg, łączących co najmniej dwie z trzech usług, na które składają się transport, zakwaterowanie i inne usługi turystyczne, niezwiązane z transportem lub zakwaterowaniem, stanowiące znaczącą część imprezy turystycznej (zwane dalej „umowami o imprezę turystyczną”).
- 34 W celu dokonania zbliżenia przepisów, o którym mowa w art. 1 dyrektywy 90/314, w dyrektywie tej ustanowiono w szczególności system odpowiedzialności umownej organizatorów imprez turystycznych wobec konsumentów, którzy zawarli z nimi umowę o takie imprezy. W szczególności art. 5 ust. 1 dyrektywy 90/314 przewiduje, że państwa członkowskie podejmą wszelkie niezbędne środki w celu zapewnienia odpowiedzialności organizatora lub punktu sprzedaży detalicznej będących stronami

takiej umowy wobec konsumenta za właściwe wykonanie zobowiązań wynikających z tej umowy, niezależnie od tego, czy obowiązki te mają być wykonane przez nich samych, czy przez usługodawcę. W art. 5 ust. 3 tej dyrektywy sprecyzowano ponadto, że wyłączenie tej odpowiedzialności w drodze klauzuli umownej nie jest dopuszczalne. Jedynymi dopuszczonymi przypadkami wyłączenia tej odpowiedzialności są wyłączenia wymienione w sposób wyczerpujący w art. 5 ust. 2 tej dyrektywy.

- 35 W art. 5 ust. 1 i 3 dyrektywy 90/314 ograniczono zatem swobodę stron umowy o imprezę turystyczną w zakresie określenia treści klauzuli umownych, które mają do nich zastosowanie, poprzez nałożenie na organizatora odpowiedzialności wobec konsumenta za właściwe wykonanie tej umowy. Jedną ze szczególnych cech tej odpowiedzialności jest to, że obejmuje ona właściwe wykonanie zobowiązań wynikających z umowy o imprezę turystyczną przez usługodawców. Jednakże w dyrektywie 90/314 nie określono pojęcia „usługodawcy” ani nie odesłano wyraźnie w tym względzie do prawa państw członkowskich.
- 36 W takim przypadku zarówno względy jednolitego stosowania prawa Unii, jak i zasady równego traktowania wskazują, że pojęciom przepisu prawa Unii należy zwykle nadać w całej Unii autonomiczną i jednolitą wykładnię (zob. podobnie wyrok z dnia 16 lipca 2020 r., *Novo Banco*, C-253/19, EU:C:2020:585, pkt 17 i przytoczone tam orzecznictwo).
- 37 W tym względzie z utrwalonego orzecznictwa wynika, że ustalenie znaczenia i zakresu pojęć, których definicji prawo Unii nie zawiera, powinno być dokonywane zgodnie z ich zwyczajowym znaczeniem w języku potocznym, z uwzględnieniem jednocześnie kontekstu, w jakim są one użyte, i celów uregulowania, którego są częścią (wyrok: z dnia 10 marca 2005 r., *EasyCar*, C-336/03, EU:C:2005:150, pkt 21 i przytoczone tam orzecznictwo).
- 38 Wyrażenie „usługodawca”, o którym mowa w art. 5 dyrektywy 90/314, zgodnie z jego zwyczajowym znaczeniem w języku potocznym oznacza osobę fizyczną lub prawną, która świadczy usługi za wynagrodzeniem. Jak zauważył również rzecznik generalny w pkt 54 opinii, różne wersje językowe tego przepisu są zgodne co do tego znaczenia.
- 39 Ponadto wspomniane znaczenie znajduje potwierdzenie w kontekście, w jaki wpisuje się rozpatrywany przepis. Jak bowiem wynika z pkt 33 niniejszego wyroku, przedmiotem umów o imprezę turystyczną jest świadczenie kombinacji usług transportu, zakwaterowania i innych usług turystycznych. Tymczasem zobowiązania wynikające z tych umów wobec konsumenta, będące przedmiotem systemu odpowiedzialności umownej przewidzianego w art. 5 dyrektywy 90/314, mogą być wykonywane za pośrednictwem osób fizycznych lub prawnych, odrębnych od organizatora, które świadczą usługi za wynagrodzeniem.
- 40 Cele realizowane przez dyrektywę 90/314, służące w szczególności, zgodnie z jej motywami od pierwszego do trzeciego, usunięciu przeszkód w swobodnym świadczeniu usług oraz zakłóceń konkurencji, a także, zgodnie z motywem dziesiątym tej dyrektywy, zapewnieniu wysokiego stopnia ochrony konsumentów (wyrok z dnia 16 lutego 2012 r., *Blödel-Pawlik*, C-134/11, EU:C:2012:98, pkt 24 i przytoczone tam orzecznictwo), potwierdzają również taką wykładnię pojęcia „usługodawcy”, ponieważ gwarantuje ona jednolity zakres odpowiedzialności organizatora wobec konsumenta.
- 41 Niemniej jednak pracownik usługodawcy nie może sam zostać uznany za usługodawcę w rozumieniu art. 5 dyrektywy 90/314, ponieważ nie zawarł on żadnej umowy z organizatorem imprez turystycznych w celu świadczenia usług na rzecz tego usługodawcy, lecz ogranicza się do świadczenia pracy na rzecz usługodawcy, który zawarł taką umowę z owym organizatorem, w związku z czym czynności tego pracownika, gdy wykonuje on tę pracę, służą w większości przypadków do przyczyniania się do wykonywania obowiązków spoczywających na zatrudniającym go usługodawcy.

- 42 Ponadto termin „pracownik” oznacza osobę świadczącą pracę w ramach stosunku podporządkowania wobec pracodawcy, a zatem pod jego nadzorem. Tymczasem usługodawca, jak sama nazwa wskazuje, nie pozostaje w żadnym stosunku podporządkowania, gdy świadczy usługi, skutkiem czego do celów stosowania art. 5 dyrektywy 90/314 nie można uznać pracownika za usługodawcę.
- 43 Niemniej jednak okoliczność, że pracownik usługodawcy sam nie może zostać uznany za usługodawcę w ramach stosowania systemu odpowiedzialności umownej ustanowionego w art. 5 dyrektywy 90/314, nie wyklucza tego, iż działania lub zaniechania tego pracownika mogą zostać na potrzeby tego systemu zrównane z działaniami lub zaniechaniami usługodawcy, który go zatrudnia.
- 44 W celu oceny, czy można dokonać takiego zrównania, należy w pierwszej kolejności zauważyć, że odpowiedzialność organizatora określona w art. 5 dyrektywy 90/314 dotyczy jedynie zobowiązań wynikających z umowy o imprezę turystyczną, zgodnie z jej definicją zawartą w tej dyrektywie, którą to umowę ów organizator zawarł z tym konsumentem. Powyższa odpowiedzialność nie ma zatem wpływu na odpowiedzialność stron tej umowy lub osób trzecich wynikającą z innych obowiązków lub innych systemów odpowiedzialności, takich jak system odpowiedzialności karnej.
- 45 Jednakże z uwagi na przypomniany w pkt 40 niniejszego wyroku cel realizowany przez dyrektywę 90/314, służący w szczególności zapewnieniu wysokiego stopnia ochrony konsumentów, zobowiązania wynikające z umowy o imprezę turystyczną, których nienależyte wykonanie lub niewykonanie powoduje powstanie odpowiedzialności organizatora, nie mogą być interpretowane w sposób zawężający. Wspomniane zobowiązania obejmują ogół zobowiązań związanych ze świadczeniem usług transportu, zakwaterowania i turystyki wynikających z celu umowy imprezy turystycznej, niezależnie od tego, czy zobowiązania te mają być wykonane przez samego organizatora, czy przez usługodawców.
- 46 W tym zakresie powstanie odpowiedzialności organizatora, o której mowa w art. 5 ust. 1 dyrektywy 90/314, oznacza, jak również zauważył rzecznik generalny w pkt 40 opinii, istnienie związku między działaniem lub zaniechaniem, które spowodowało szkodę doznaną przez wspomnianego konsumenta, a zobowiązaniami organizatora wynikającymi z umowy o imprezę turystyczną.
- 47 W drugiej kolejności należy przypomnieć, że zobowiązania wynikające z umowy o imprezę turystyczną, o której mowa w dyrektywie 90/314, sprecyzowane w pkt 45 niniejszego wyroku, mogą być wykonywane przez usługodawców, którzy sami mogą działać za pośrednictwem swoich pracowników znajdujących się pod ich nadzorem. Wykonanie lub zaniechanie określonych czynności przez tych pracowników może zatem stanowić niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z umowy o imprezę turystyczną.
- 48 W konsekwencji owo niewykonanie lub nienależyte wykonanie, mimo że jego źródłem są czyny popełnione przez pracowników znajdujących się pod nadzorem usługodawcy, może prowadzić do powstania odpowiedzialności organizatora zgodnie z art. 5 ust. 1 dyrektywy 90/314.
- 49 Za taką wykładnią przemawia cel ochrony konsumentów realizowany przez dyrektywę 90/314. Jak bowiem zauważył również zasadniczo rzecznik generalny w pkt 62 opinii, w braku takiej odpowiedzialności dokonano by nieuzasadnionego rozróżnienia między z jednej strony odpowiedzialnością organizatorów za czyny popełnione przez ich usługodawców, gdy ci ostatni sami wykonują zobowiązania wynikające z umowy o imprezę turystyczną, a z drugiej strony odpowiedzialnością wynikającą z tych samych czynów popełnionych przez pracowników tych usługodawców wykonujących te zobowiązania, co pozwoliłoby organizatorowi na uniknięcie odpowiedzialności.

- 50 W związku z powyższym zgodnie z art. 5 ust. 1 dyrektywy 90/314 niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania wynikającego z umowy o imprezę turystyczną przez pracownika usługodawcy powoduje powstanie odpowiedzialności organizatora tej imprezy turystycznej wobec konsumenta, z którym zawarł on tę umowę, jeżeli ów konsument poniósł szkodę z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.
- 51 W niniejszej sprawie, jak wynika z wniosku o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym, sąd odsyłający opiera się na założeniu, że towarzyszenie X w drodze do recepcji przez pracownika hotelu stanowiło usługę wchodzącą w zakres ustaleń dotyczących pobytu wakacyjnego, który spółka Kuoni zobowiązała się zapewnić, oraz że zgwałcenie i napaść, jakich dopuścił się N, stanowiły nienależyte wykonanie tej umowy.
- 52 Z powyższego wynika, że w sytuacji takiej jak rozpatrywana w postępowaniu głównym organizator imprez turystycznych taki jak spółka Kuoni może zostać pociągnięty do odpowiedzialności wobec konsumenta takiego jak X za nienależyte wykonanie umowy wiążącej strony, w przypadku gdy ma ono swoje źródło w zachowaniu pracownika usługodawcy wykonującego zobowiązania wynikające ze wspomnianej umowy.
- 53 Jeśli chodzi o drugą część pytań sądu odsyłającego, o której mowa w pkt 31 niniejszego wyroku, należy zauważyć, że w art. 5 ust. 2 dyrektywy 90/314 przewidziano przypadki wyłączenia odpowiedzialności organizatora imprez turystycznych. Na podstawie tego przepisu organizator ponosi odpowiedzialność 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.
- 54 Do powyższych przesłanek zwolnienia z odpowiedzialności zalicza się przesłanka określona w art. 5 ust. 2 tiret trzecie dyrektywy 90/314, dotycząca sytuacji, w których niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy są spowodowane zdarzeniem, którego organizator lub usługodawca, nawet zachowując należyłą staranność, nie mógł przewidzieć lub któremu nie mógł zapobiec.
- 55 W niniejszej sprawie, jak wynika z pkt 19 i 31 niniejszego wyroku, sąd odsyłający dąży w istocie do ustalenia, czy w sytuacji gdy organizator imprez turystycznych powierzył wykonanie umowy wiążącej go z dwoma konsumentami usługodawcy świadczącemu usługi hotelarskie, a pracownik tego usługodawcy dopuścił się zgwałcenia jednego z tych dwóch konsumentów i napaści na niego, okoliczność ta może stanowić zdarzenie, którego nie można było przewidzieć lub któremu nie można było zapobiec w rozumieniu tej przesłanki zwolnienia z odpowiedzialności.
- 56 W tym względzie należy zauważyć, że skoro wspomniana przesłanka zwolnienia z odpowiedzialności stanowi odstępstwo od ustanowionej w art. 5 ust. 1 dyrektywy 90/314 zasady przewidującej odpowiedzialność organizatorów, powinna ona podlegać ścisłej wykładni [zob. analogicznie wyrok z dnia 22 stycznia 2020 r., Pensionsversicherungsanstalt (Zakończenie aktywności po osiągnięciu wieku emerytalnego), C-32/19, EU:C:2020:25, pkt 38 i przytoczone tam orzecznictwo].
- 57 Ponadto należy przypomnieć, że zgodnie z orzecznictwem przytoczonym w pkt 36 i 37 niniejszego wyroku ta przesłanka zwolnienia z odpowiedzialności, w braku odniesienia do prawa krajowego, powinna być interpretowana w sposób autonomiczny i jednolity, z uwzględnieniem nie tylko jej brzmienia, lecz także kontekstu, w jaki się wpisuje, oraz celu realizowanego przez dyrektywę 90/314.
- 58 W tym względzie, po pierwsze, z brzmienia art. 5 ust. 2 tiret trzecie dyrektywy 90/314 wynika, że określone w tym przepisie zdarzenie, którego nie można było przewidzieć lub któremu nie można było zapobiec, różni się od przypadku siły wyższej. We wspomnianym przepisie siła wyższa została przedstawiona jako przesłanka zwolnienia od odpowiedzialności i określona w nim poprzez odesłanie do art. 4 ust. 6 akapit drugi ppkt (ii) dyrektywy 90/314 jako niezwykle i nieprzewidziane okoliczności

niezależne od strony, która się na nie powołuje, i których konsekwencji mimo zachowania należytej staranności nie można było uniknąć. Spójnik „lub” umieszczony między siłą wyższą, o której mowa w pierwszej części art. 5 ust. 2 tiret trzecie dyrektywy 90/314, a zdarzeniem, którego nie można przewidzieć lub któremu nie można zapobiec, wskazanym w drugiej części tego przepisu, wyklucza możliwość zrównania wspomnianego zdarzenia z przypadkiem siły wyższej.

- 59 Po drugie, w art. 5 ust. 2 tiret trzecie dyrektywy 90/314 zwolniono organizatora z obowiązku wypłacenia konsumentowi odszkodowania za szkody wyrządzone albo w wyniku zdarzeń, których nie można przewidzieć, niezależnie od tego, czy są one zwykłe, czy nie, albo w wyniku zdarzeń, którym nie można było zapobiec, niezależnie od tego, czy są one możliwe do przewidzenia lub zwykłe, czy też nie.
- 60 Po trzecie, z art. 5 ust. 2 dyrektywy 90/314 wynika, że przesłanki zwolnienia z odpowiedzialności wskazane w kilku tiret tego przepisu wyjaśniają konkretne przypadki, w których niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z umowy o imprezę turystyczną nie może być przypisane ani organizatorowi, ani innemu usługodawcy, ponieważ nie można im przypisać żadnej winy. Ten brak winy oznacza, że określone w art. 5 ust. 2 tiret trzecie dyrektywy 90/314 zdarzenie, któremu nie można było zapobiec lub którego nie można było przewidzieć, należy interpretować jako odnoszące się do okoliczności lub wydarzenia, które nie wchodzi w zakres nadzoru organizatora lub usługodawcy.
- 61 Otóż ponieważ z powodów przedstawionych w pkt 48 niniejszego wyroku działania lub zaniechania pracownika usługodawcy przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z umowy o imprezę turystyczną pociągające za sobą niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych zobowiązań organizatora wobec konsumenta wchodzi w zakres tego nadzoru, działania te lub owe zaniechania nie mogą być uznane za zdarzenia, których nie można było przewidzieć lub im zapobiec w rozumieniu art. 5 ust. 2 tiret trzecie dyrektywy 90/314.
- 62 W konsekwencji należy uznać, że na art. 5 ust. 2 tiret trzecie dyrektywy 90/314 nie można powoływać się w celu zwolnienia organizatorów z ciężącego na nich obowiązku naprawienia szkód wyrządzonych konsumentom w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z umów o imprezę turystyczną zawartych z tymi organizatorami, jeżeli uchybienia te wynikają z działań lub zaniechań pracowników usługodawców wykonujących wspomniane zobowiązania.
- 63 W świetle całości powyższych rozważań na przedstawione pytania należy odpowiedzieć, że art. 5 ust. 2 tiret trzecie dyrektywy 90/314 w zakresie, w jakim przewidziano w nim przesłankę zwolnienia organizatora imprezy turystycznej z odpowiedzialności za właściwe wykonanie zobowiązań wynikających z umowy o taką imprezę turystyczną zawartej między tym organizatorem a konsumentem i regulowanej w tej dyrektywie, należy interpretować w ten sposób, iż w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania tych zobowiązań wynikającego z działań pracownika usługodawcy wykonującego tę umowę:
- owego pracownika nie można uznać za usługodawcę dla celów stosowania tego przepisu; oraz
 - organizator nie może zwolnić się z odpowiedzialności wynikającej z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy na podstawie wspomnianego przepisu.

W przedmiocie kosztów

- 64 Dla stron w postępowaniu głównym niniejsze postępowanie ma charakter incydentalny, dotyczy bowiem kwestii podniesionej przed sądem odsyłającym, do niego zatem należy rozstrzygnięcie o kosztach. Koszty poniesione w związku z przedstawieniem uwag Trybunałowi, inne niż koszty stron w postępowaniu głównym, nie podlegają zwrotowi.

Z powyższych względów Trybunał (trzecia izba) orzeka, co następuje:

Artykuł 5 ust. 2 tiret trzecie dyrektywy Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek, w zakresie, w jakim przewidziano w nim przesłankę zwolnienia organizatora imprezy turystycznej z odpowiedzialności za właściwe wykonanie zobowiązań wynikających z umowy o taką imprezę turystyczną zawartej między tym organizatorem a konsumentem i regulowanej w tej dyrektywie, należy interpretować w ten sposób, że w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania tych zobowiązań wynikającego z działań pracownika usługodawcy wykonującego tę umowę:

- owego pracownika nie można uznać za usługodawcę dla celów stosowania tego przepisu; oraz
- organizator nie może zwolnić się z odpowiedzialności wynikającej z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy na podstawie wspomnianego przepisu.

Podpisy