

Agnieszka Maciąg

Wycena zadośćuczynienia i odszkodowania za zmarnowany urlop w opinii turystów polskich i niemieckich w świetle wyników badań własnych

Ekonomiczne Problemy Turystyki nr 2 (34), 321-329

2016

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

WYCENA ZADOŚCUCZYNIENIA I ODSZKODOWANIA ZA ZMARNOWANY URLOP W OPINII TURYSTÓW POLSKICH I NIEMIECKICH W ŚWIETLE WYNIKÓW BADAŃ WŁASNYCH

AGNIESZKA MACIĄG

Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie
e-mail: agnieszka_maciag@sggw.pl

SŁOWA KLUCZOWE

zadoścuczynienie, zmarnowany urlop, turystyka, orzecznictwo, tabela frankfurcka

STRESZCZENIE

W artykule zaprezentowano problematykę odszkodowania i zadoścuczynienia za zmarnowany urlop w usługach turystycznych w kontekście wyników przeprowadzonego badania wyceny poszczególnych obszarów nienależytego świadczenia usług przez organizatorów turystyki. Uzyskane wyniki pokazały, iż polscy respondenci przywiązują wagę przede wszystkim do podstawowych aspektów związanych z wykonaniem samej usługi, zaś niemieccy badani większą uwagę zwracają na komfort świadczonych usług i te obszary wyceniają na równi z podstawowymi. Niewielki wpływ na wyniki badania miał profil demograficzny respondentów. Wyniki przeprowadzonego badania pokazały, iż cena wycieczki nie wpływa na wysokość wyceny. Kluczowe znaczenia miała natomiast sytuacja gospodarcza danego kraju i wysokość osiągniętych przez konsumentów dochodów.

Wprowadzenie

W regulacjach prawnych funkcja zadoścuczynienia wiąże się z pewnymi kwestiami ekonomicznymi w postaci konieczności ustalenia wysokości odpowiedniej sumy, którą należy przyznać poszkodowanym konsumentom. W przypadku usług turystycznych najczęściej spotykamy się ze szkodą materialną, w związku z powstaniem której zobowiązany ma obowiązek naprawienia

szkody oraz niematerialną, gdzie poszkodowany ma prawo do zadośćuczynienia *ex contractu*. Możliwość dochodzenia roszczeń za tzw. zmarnowany urlop dał Sąd Najwyższy dokonując wykładni w uchwale z 19 listopada 2010 roku, w której stwierdził, iż przepis art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci zmarnowanego urlopu (Uchwała SN...). Wykładnia ta daje obecnie klientom organizatorów turystyki uprawnienie dochodzenia szkód niematerialnych i uzyskania zadośćuczynienia. Pierwsza regulacja tematyki zadośćuczynienia została unormowana w dyrektywie EWG- 90/314/EWG (Dyrektywa...), dzięki której stało się możliwe naprawienie szkody niemajątkowej wynikającej z tego, że klient nie mógł w pełni korzystać z atrakcji i usług, do jakich uprawniała go umowa z organizatorem turystyki. Podstawą wydania uchwały przez Sąd Najwyższy było orzeczenie Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z 12 marca 2002 roku, w którym stwierdzono, że dyrektywa w sprawie organizowania podróży, wakacji i wycieczek przyznaje konsumentowi prawo do odszkodowania za uszczerbek niemajątkowy poniesiony na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez organizatora wycieczki (Wyrok..., 12 marca 2002). Pojęcie „zmarnowanego urlopu” nie jest jednak terminem ustawowym. W literaturze określa się go jako „powodujące powstanie strat moralnych po stronie klienta wskutek nie wykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych przez organizatora” (Nesterowicz, 2004, s. 979–980). W judykaturze krajowej przyjmuje się dopuszczalność przyznania zadośćuczynienia pieniężnego z tytułu szkody niemajątkowej w sytuacji *utrąty przyjemności z urlopu*. W innych systemach prawnych przewiduje się możliwość przyznania zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę bez względu na reżim odpowiedzialności, tj. *ex delicto* czy *contractu*. Takie rozwiązania dotyczą głównie standardów niemieckich, holenderskich oraz szwajcarskich (Bierć, 2012, s. 180). W praktyce rośnie znaczenie pełnej kompensacji ujemnych doznań psychicznych oraz wysokości sum przyznawanych tytułem zadośćuczynienia. Uważa się, że tego rodzaju szkoda powinna podlegać naprawieniu, „ponieważ przemawiają za tym:

- zasada pełnego odszkodowania, która powinna uwzględniać także interes niemajątkowy w granicach uznawanych w społeczeństwie za wartość zasługującą na ochronę,
- potrzeba mocniejszej ochrony wartości o charakterze niemajątkowym wobec przywiązywania przez społeczeństwo coraz większego znaczenia do wartości wpływających na jakość życia” (Gnela, 2013, s. 272).

Obecnie zarówno w naukach ekonomicznych, jak i polskim systemie prawnym brak jest taryfikatora wskazującego odpowiednią sumę pozwalającą zrekompensować poniesione przez konsumenta straty związane z utraconą przyjemnością z wypoczynku, zaś sformułowane pojęcie „sumy odpowiedniej” w art. 445 & 1 k.c. nie zostało do końca zdefiniowane.

W badaniach europejskich często wykorzystywana jest metoda tzw. gotowości do zapłaty (*willingness to pay*), uznawana jako najodpowiedniejsza miara wartości bólu, cierpienia czy strachu. „Podstawowym sposobem bezpośredniego oszacowania wartości jest uzyskanie od potencjalnych lub aktualnych użytkowników odpowiedzi na pytania zawarte w specjalnie przygotowanej ankiecie. Pytania zmierzają do określenia jego preferencji względem dobra i jego cech oraz do odpowiedzi na pytanie: ile byłby gotów zapłacić za określone dobro lub dany poziom dostarczanych

usług” (Zbaraszewski, Pieńkowski, Steingrube, 2014, s. 168). W odniesieniu do wysokości zasądzonego odszkodowania uznany narzędnym jest również tabela frankfurcka, dokument stworzony na zlecenie Izby Cywilnej Sądu Krajowego w Niemczech, zaś w Polsce zaakceptowany jako podstawa do rozstrzygania sporów między biurami podróży a konsumentami przez UOKiK. Celem niniejszych badań było ustalenie, jakie są oczekiwania respondentów w zakresie wyceny poszczególnych obszarów nienależytego świadczenia umowy o usługi turystyczne, a także, które elementy usług są najistotniejsze podczas realizacji umowy.

Metodyka badań

Badanie zostało poprzedzone badaniem pilotażowym, przeprowadzonym na grupie 100 losowych dobranych respondentów. Po badaniu dokonano niewielkiej modyfikacji kwestionariusza w celu uzyskania jego większej przejrzystości. Badanie główne zaadresowano do wybranej grupy celowej, którą stanowiły osoby korzystające z biur podróży i rezerwujące wycieczki w oparciu o zamieszczone oferty internetowe¹. Kwestionariusz skierowano zarówno do respondentów polskich, jak i niemieckich. Badanie, podobnie jak próba pilotażowa, miało charakter ilościowy i zostało zrealizowane metodą CAWI (*Computer Assisted Web Interview*) za pomocą udostępnionego respondentom kwestionariusza internetowego. Zaletą tej metody była możliwość szybszego dotarcia do większej grupy zainteresowanych oraz większe poczucie anonimowości respondentów. Dobór metody podyktowany był możliwością stymulacji respondenta do większej otwartości, a także faktem, iż coraz więcej konsumentów dokonuje zakupów wycieczek drogą internetową. Informacja o prowadzonym badaniu oraz kwestionariusz ankiety zostały zamieszczone na polskich oraz niemieckich portalach i forach internetowych poświęconych turystyce (wymagających rejestracji) oraz serwisach społecznościowych. Łącznie w badaniu udział wzięło 300 respondentów.

Wykorzystany w badaniu kwestionariusz składał się łącznie z 13 pytań głównych dotyczących ekonomicznych aspektów zadośćuczynienia oraz siedmiu dotyczących statusu demograficzno-ekonomicznego. Dane zbierano od maja do października 2015 roku. Do analizy danych jakościowych wykorzystano tabele licznosci oraz tabele wielozdzielcze, zaś same analizy przeprowadzono w środowisku programu Statistica.

Charakterystyka badanych

W badaniu udział wzięło 300 pierwszych osób, które wypełniły kwestionariusz, z czego 200 to byli respondenci polscy, zaś 100 – niemieccy². W grupie polskiej 60% stanowiły kobiety, zaś 38% mężczyźni. Podobna struktura badanych występowała w populacji niemieckiej, w której udział w badaniu wzięło 65% kobiet oraz 20% mężczyzn. Wśród polskich respondentów ponad połowa legitymowała się wyższym wykształceniem, 25% ukończyło szkołę średnią, zaś 5% szkołę

¹ Nie wszystkie osoby badane udzieliły odpowiedzi na każde pytanie (obszar), dlatego wyniki nie sumują się do 100%.

² Do badania nie włączano próby pilotażowej.

policealną. Niewielki odsetek (1%) stanowiły osoby z wykształceniem zawodowym. U większości badanych liczba osób zamieszkujących wspólne gospodarstwo domowe nie przekraczała 2 (30%) oraz trzech (20%). Wśród wyjeżdżających najliczniejszą grupę stanowiły osoby w przedziale wiekowym 18–25 lat (48%) oraz 36–45 lat (25%). W grupie respondentów niemieckich przeważały osoby z wyższym wykształceniem (73%) oraz średnim (20%) w wieku 18–25 lat, co może wskazywać na duży udział w badaniu studentów. Zainteresowanie badaniem wyraziły osoby zamieszkujące duże miasta w obu populacjach (ponad 50%) o dochodach powyżej 3500 tys. zł na jednego członka rodziny. Wśród niemieckich badanych dochody zadeklarowane przekraczały zwykle 3000 euro. W grupie polskiej przy wyborze oferty przeważały wyjazdy krajowe (45%), Niemcy preferowali głównie kierunki europejskie (60%). W badaniu zauważono również inną częstotliwość wyjazdów w ocenianych grupach. Częstotliwość korzystania z usług organizatorów turystyki w przypadku turystów niemieckich była dwukrotnie wyższa. Deklarowali oni wyjazdy przynajmniej trzy razy w ciągu jednego roku, zaś Polacy wskazali, iż najczęściej nie korzystają z usług biur podróży więcej niż raz do roku. Zarówno konsumenci polscy, jak i niemieccy wskazywali na podobną wysokość wydatków przeznaczanych na wypoczynek (do 4 tys. zł na osobę).

Wyniki

Konstruując kwestionariusz bazowano na aktualnej linii orzeczniczej polskich sądów oraz tabeli frankfurckiej w zakresie uszczegółowienia poszczególnych obszarów świadczenia usług podlegających ocenie. Wykorzystana tabela opracowana została na zlecenie Izby Cywilnej Sądu Krajowego w Niemczech i uznana w 2003 roku przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za podstawę do rozstrzygania sporów pomiędzy biurami podróży a klientami. „Tabela ta określa, o ile procent można obniżyć cenę wyjazdu ze względu na konkretną niedogodność, np. brak klimatyzacji, brudną plażę czy brak widoku na morze” (Gajda-Roszczyńska, 2012, s. 195). W stworzonej ankiecie skategoryzowano poszczególne grupy problemów pod kątem najczęściej zdarzających się nieprawidłowości w świadczeniu usług turystycznych w oparciu o wyniki sporów sądowych zakończonych prawomocnymi orzeczeniami. Analizując wyniki badania stwierdzono, iż zarówno polscy, jak i niemieccy respondenci nie wykazywali tendencji do zawyżania wysokości satysfakcjonującej ich rekompensaty pieniężnej (tab. 1).

W odniesieniu do grupy polskiej średnią kwotą, jaką chciano uzyskać za niezgodność obiektu hotelowego ze wskazanym w katalogu, było 3000 zł. 20% ankietowanych wskazała również, iż rekompensata nie powinna przekroczyć 50% wartości wycieczki. Nieco wyższe oczekiwania mieli konsumenci niemieccy, dla których wysokość roszczenia sprowadzała się do całości wartości imprezy turystycznej – 20% badanych, oraz kwoty 5000 zł. Zakwaterowanie gości w innych pokojach niż wskazane w rezerwacji zostało wyżej wycenione przez polskich konsumentów, którzy wskazywali wysokość odszkodowania na poziomie 30–50% całkowitego kosztu wycieczki. W przypadku niezgodności wyposażenia pokoju z danymi wskazanymi w katalogu wyższą wysokość rekompensaty preferowali turyści niemieccy, 22,5% badanych wskazało przedział od 50 do 100% kosztów

wyjazdu. Również brak czystości dla drugiej grupy konsumentów odgrywał kluczową rolę. Na te elementy komfortu wypoczynku zwracali uwagę głównie turyści legitymujący się wyższym wykształceniem (65%).

Tabela 1. Wycena satysfakcjonującej rekompensaty za niezgodne z ofertą organizatora usługi hotelowe (n = 300)

Wysokość satysfakcjonującej rekompensaty (Polska/Niemcy)	Niezgodność obiektu hotelowego ze wskazanym w katalogu (kategoryzacja hotelu, odległość od plaży)	Zakwaterowanie gości w innych pokojach niż wskazane w rezerwacji	Niezgodność wyposażenia pokoju z danymi wskazanymi w katalogu, gwarantowanymi przez organizatora turystyki	Brak czystości na terenie obiektu hotelowego
Do 10% całkowitego kosztu wycieczki	10%/15%	10%/10%	5%/7,5%	5%/5%
10–20% całkowitego kosztu wycieczki	10%/10%	20%/15%	20%/15%	20%/15%
20–30% całkowitego kosztu wycieczki	25%/20%	20%/22,5%	25%/20%	25%/20%
30–50% całkowitego kosztu wycieczki	30%/20%	25%/20%	10%/15%	15%/10%
50–100% całkowitego kosztu wycieczki	10%/20%	10%/10%	10%/22,5%	15%/15%
Więcej niż 100% kosztu wycieczki	15%/10%	10%/12,5%	20%/15%	15%/30%
Pytanie otwarte – satysfakcjonująca średnia kwota podana przez respondenta w odniesieniu do usług hotelowych	3000 zł/5000 zł	2000 zł/8000 zł	1000 zł/4000 zł	1000 zł/10 000 zł

W pytaniach otwartych respondenci niemieccy wskazywali wartość rekompensaty w krajowej walucie, euro. W celu zapewnienia porównywalności danych dokonano przeliczenia na zł (zaokrąglano do pełnych złotych).

Wartości procentowe zaokrąglano do jednego miejsca po przecinku.

Zacieniono odpowiedzi respondentów dla poszczególnych krajów:

	Polska.
	Niemcy.

Źródło: opracowanie własne.

Analizując dane dotyczące usług gastronomicznych można zauważyć (tab. 2), iż dla polskich turystów zdecydowanie najistotniejsza była realizacja oferty gastronomicznej zgodnie z umową. Takie obszary, jak niewłaściwa jakość posiłków serwowanych w obiekcie hotelowym oraz nieodpowiednia obsługa gastronomiczna nie stanowiły powodu do żądania rekompensaty przekraczającej 10% całkowitego kosztu wycieczki. Badani, którzy wskazywali wyższe roszczenia, legitymowali się wyższym wykształceniem i osiągalni dochód powyżej 3500 zł. W zakresie niezgodności oferty gastronomicznej z umową oceny polskich i niemieckich respondentów były do siebie zbliżone. Zdecydowanie wyższe oczekiwania formułowali konsumenci niemieccy w zakresie jakości posiłków. Dla większości ankietowanych satysfakcjonująca kwota oscylowała wokół 30–50% całkowitego kosztu wycieczki.

Tabela 2. Wycena satysfakcjonującej rekompensaty za niezgodne z ofertą organizatora usługi gastronomiczne na terenie obiektu hotelowego (n = 300)

Wysokość satysfakcjonującej rekompensaty (Polska/Niemcy)	Niezgodność oferty gastronomicznej z umową (np. niewłaściwa liczba posiłków)	Niewłaściwa jakość posiłków serwowanych w hotelu (np. niewłaściwa temperatura posiłków, monotony jadłospis)	Nieodpowiednia obsługa gastronomiczna w hotelu (np. brak kelnera, długi czas oczekiwania na posiłek)
Do 10% całkowitego kosztu wycieczki	2,5%/5%	30%/10%	25%/10%
10–20% całkowitego kosztu wycieczki	10%/10%	5,5%/10%	17%/15%
20–30% całkowitego kosztu wycieczki	25%/15%	20%/10%	20%/20%
30–50% całkowitego kosztu wycieczki	30%/20%	20%/22,5%	15%/22,5%
50–100% całkowitego kosztu wycieczki	5,5%/25%	5%/15%	5%/7,5%
Więcej niż 100% kosztu wycieczki	2,5%/5%	5%/7%	5%/7%
Pytanie otwarte – satysfakcjonująca średnia kwota podana przez respondenta w odniesieniu do usług hotelowych	3500 zł/6500 zł	1000 zł/4000 zł	1000 zł/4000 zł

Objaśnienia jak pod tab. 1.

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 3. Wycena satysfakcjonującej rekompensaty za niezgodne z ofertą organizatora usługi transportowe (n = 300)

Wysokość satysfakcjonującej rekompensaty (Polska/Niemcy)	Nieodpowiednie usługi transportowe (niezgodność godziny odlotu lub odjazdu z potwierdzonymi przez organizatora turystyki)	Niewłaściwa jakość środków transportu (np. brak klimatyzacji)	Brak właściwego środka transportu gwarantowanego przez organizatora (lub zmiana środka transportu, brak transferu do hotelu)
Do 10% całkowitego kosztu wycieczki	5%/5%	10%/20%	5%/5%
10–20% całkowitego kosztu wycieczki	10%/15%	22%/10%	7,5%/10%
20–30% całkowitego kosztu wycieczki	35%/20%	10%/33%	10%/15%
30–50% całkowitego kosztu wycieczki	15%/45%	5%/10%	35% 40%
50–100% całkowitego kosztu wycieczki	10%/5%	5%/7%	7,5%/5%
Więcej niż 100% kosztu wycieczki	5%/0%	5%/0%	0%/5%
Pytanie otwarte- satysfakcjonująca średnia kwota podana przez respondenta w odniesieniu do usług hotelowych	2000 zł/8000 zł	1000 zł/4000 zł	2000 zł/8000 zł

Objaśnienia jak pod tab. 1.

Źródło: opracowanie własne.

Podobieństwa w odpowiedziach pomiędzy dwiema grupami respondentów występowały w obszarze oceny usług transportowych (tab. 3). Osoby wypełniające kwestionariusz wskazywały konieczność otrzymania wyższej rekompensaty w sytuacji braku zapewnienia przez organizatora właściwego środka transportu, co mogłoby spowodować niewykonanie opłaconej usługi. Bardzo podobnie ankietowani wyceniali złą jakość usług transportowych, a więc sytuację, w której godziny odlotu nie pokrywałyby się z terminami wskazanymi przez organizatora, powodując u konsumentów niepokój oraz stres (30–50% całkowitego kosztu wycieczki).

Brak dodatkowych atrakcji w postaci wycieczek, animacji oraz innych rozrywek stanowiły elementy wypoczynku, które najmniej istotne okazały się dla polskich turystów (tab. 4). Niemieccy turyści wyceniali ten obszar na podobnym poziomie co pozostałe usługi.

Tabela 4. Wycena satysfakcjonującej rekompensaty w sytuacji braku odpowiednich atrakcji gwarantowanych przez organizatora turystyki

Wysokość satysfakcjonującej rekompensaty (Polska/Niemcy)	Brak dodatkowych atrakcji lub obiektów gwarantowanych przez organizatora turystyki (np. wycieczek fakultatywnych, animacji, dyskoteki, basenu, leżaków przy basenie itp.)
Do 10% całkowitego kosztu wycieczki	10%/10%
10–20% całkowitego kosztu wycieczki	22,5%/15%
20–30% całkowitego kosztu wycieczki	12%/10%
30–50% całkowitego kosztu wycieczki	5%/42%
50–100% całkowitego kosztu wycieczki	7,5%/10%
Więcej niż 100% kosztu wycieczki	5%/0%
Pytanie otwarte – satysfakcjonująca średnia kwota podana przez respondenta w odniesieniu do usług hotelowych	1000 zł/8000 zł

Objaśnienia jak pod tab. 1.

Źródło: opracowanie własne.

Jak wynika z wyceny poszczególnych obszarów przez konsumentów usług turystycznych, minimalną wartością zaspokajającą roszczenie polskich badanych była kwota 1000 zł (pytanie otwarte), zaś niemieckich – kwota około 2000 euro. W przypadku rekompensaty z powodu odczuwanych cierpień fizycznych i psychicznych, a więc szeroko rozumianej krzywdy prowadzącej do niemożności uzyskania przyjemności z wakacji, ponad połowa polskich badanych wskazała w pytaniu otwartym kwotę 5000 zł, w przypadku respondentów niemieckich kwota ta była ponad trzykrotnie wyższa, zaś jej wartość nie zależała od ceny wycieczki.

Podsumowanie

Jak wynika z przeprowadzonych badań wśród respondentów polskich i niemieckich, badani największą uwagę przywiązywali do czynników stwarzających ryzyko niewykonania usługi. Niemieccy turyści przywiązywali większą wagę do zapewnienia przez organizatora komfortu i dodatkowych atrakcji zagwarantowanych w umowie. W odniesieniu do oceny czynników ograniczonych ceną wycieczki, w swoich odpowiedziach respondenci nie przekraczali poniesionych kosztów

imprezy turystycznej i nie wykazywali tendencji do zawyżania cen. W pytaniach otwartych badani wskazywali wyższe kwoty, nie uzależniając wysokości satysfakcjonującej rekompensaty od górnej granicy imprezy turystycznej.

Badania pokazały, iż tabela frankfurcka nie może stanowić jedyne narzędzia do oceny rozbieżności pomiędzy ofertą biura podróży a rzeczywiście wykonaną usługą. Każdorazowa propozycja, o jaki procent cena wycieczki powinna zostać obniżona za dane uchybienie, zawęży oceny respondentów do kwot wskazanych w tabeli. Tymczasem w praktyce orzeczniczej każde odszkodowanie i zadośćuczynienie zasądzone w związku z niewykonaniem umowy przez organizatora turystyki rozpatrywane jest indywidualnie z uwzględnieniem wszystkich okoliczności sprawy. Obecnie również niemieckie sądy w wielu sprawach odchodziły od stosowania wytycznych zawartych w tabeli frankfurckiej. W polskiej linii orzeczniczej przeważa pogląd, że tabeli tej nie można traktować jako wiążącej, ale jako instrument wynikający z pewnego doświadczenia, który można stosować przy braku przeciwwskazań (Wyrok..., 27 marca 2014). W innej sprawie sąd nie przyznał powodowi żądanej kwoty odszkodowania ustalonej w oparciu o tabelę frankfurcką z uwagi na fakt, że dokument ten nie jest dokumentem obowiązującym na terenie Polski (Wyrok..., 6 maja 2014).

Do chwili obecnej w polskim prawie brak jest przepisów, które jednoznacznie normowałyby sposób regulowania roszczenia o zadośćuczynienie za zmarnowany urlop oraz utratę przyjemności z wakacji. Z przeprowadzonego badania wynika, iż zarówno polscy, jak i niemieccy konsumenci w pytaniach otwartych wskazują wysokość rekompensaty w górnej cenie wycieczki. Nie bez znaczenia pozostaje fakt, iż również materialny charakter szkody w usługach turystycznych ma elementarny wpływ na odczucia, wrażenia i odczuwalny komfort z wypoczynku.

W ocenie autorki tylko stworzenie taryfikatora w oparciu o wyniki badań konsumentów usług turystycznych może być jedynym skutecznym narzędziem umożliwiającym wyznaczenie wysokości satysfakcjonującego klientów odszkodowania i zadośćuczynienia w sytuacji niewłaściwego wykonania świadczenia przez organizatora turystyki. Wskazują na to przede wszystkim wyniki w grupie polskiej i niemieckiej; niemieccy respondenci, pomimo iż ponosili koszty wycieczek na poziomie zbliżonym do opłat uiszczanych przez polskich respondentów, mieli o wiele wyższe wymagania niż Polacy. Obywatele Polski oczekiwali od organizatora turystyki przede wszystkim zrealizowania usługi zgodnie z informacjami wskazanymi w umowie, zaś respondenci niemieccy zwracali uwagę również na komfort. Struktura uzyskanych wyników wskazuje na niską przydatność tabeli frankfurckiej w procesie określania wysokości należnej konsumentom rekompensaty. Przygotowany w oparciu o wyniki badań taryfikator pozwoli ustalić wysokość odszkodowania i zadośćuczynienia oraz dostosować jego wysokość do wagi problemu, a także do stopnia niezrealizowania usługi turystycznej. Ponieważ dobra niematerialne nie mają wartości rynkowej, taryfikator pozwoli wskazać ich wartość w formie pieniężnej na podstawie oczekiwań obecnych i potencjalnych klientów. Obecnie tabele i taryfikatory wykorzystywane są we Francji, Hiszpanii oraz Włoszech.

Literatura

- Bierć, A. (2012). *Zarys prawa prywatnego. Część ogólna*. Warszawa: LEX Wolters Kluwer business.
- Dyrektywa Rady Wspólnot Europejskich z 13 czerwca 1990 r., nr 90/314.
- Gajda-Roszczyńska, K. (2012). *Sprawy o ochronę indywidualnych interesów konsumentów w postępowaniu cywilnym*. Warszawa: LEX Wolters Kluwer business.
- Gnela, B. (2013). *Umowa konsumencka w polskim prawie cywilnym i prywatnym międzynarodowym*. Warszawa: Wolters Kluwer business.
- Nesterowicz, M. (2004). Umowa o podróż. W: Z. Radwański (red.), *System Prawa Prywatnego*. T. 7: *Zobowiązania. Część szczegółowa*. Warszawa.
- Uchwała SN z 19 listopada 2010 roku. Sygn. akt. III CZP 79/10.
- Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie z dnia 27 marca 2014 r. Sygn. Akt. I Ca 466/13.
- Wyrok Sądu Rejonowego dla Warszawy Śródmieścia z dnia 6 maja 2014 r. Sygn. Akt. IC 32/14.
- Wyrok Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z 12 marca 2002 r. Nr C-168/00.
- Zbaraszewski, W., Pieńkowski, D., Steingrube, W. (red.) (2014). *Spoleczno-ekonomiczne uwarunkowania turystyki transgranicznej na obszarach przyrodniczo cennych*. Szczecin: Bogucki Wydawnictwo Naukowe.

ECONOMIZATION FUNCTIONS OF COMPENSATION FOR WASTED HOLIDAY ON THE BACKGROUND OF POLISH AND GERMANY

KEYWORDS | satisfaction, wasted vacation, tourism, case law, the Frankfurt table

ABSTRACT | The article presents the issue of compensation and redress for wasted vacation in tourist services. The obtained results showed that Polish respondents attach importance primarily to the fundamental aspects related to the execution of the service itself, while German respondents pay more attention to the comfort of services and valuations of these areas on an equal footing with the basic. Little impact on the results of the study had a demographic profile of respondents. The study showed that the price hike does not affect the amount of valuation. The crucial importance had instead the economic situation of the country and the amount of revenue generated by the consumers.

Translated by Zuzanna Sapór