Sygn. akt XVII AmC 1162/09

ODPIS

WYROK
W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 26 marca 2010 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów Wydział XVII Ochrony Konkurencji i Konsumentów
w składzie następującym:
Przewodniczący : SSR /del/ Tomasz Szanciło
Protokolant : Łukasz Wychowaniec
po rozpoznaniu w dniu 16 marca 2010 r. w Warszawie
na rozprawie
sprawy z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
przeciwko „Exim Tours" spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Warszawie
o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

I. Uznaje za niedozwolone i zakazuje pozwanemu „Exim Tours" spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Warszawie wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowień wzorców umowy o treści:
   1) „W terminie 48 godzin od otrzymania podpisanego przez Klienta egzemplarza Umowy, Organizator zobowiązany jest potwierdzić wszelkie istotne dane dotyczące imprezy turystycznej zawartych w Umowie. Do tego czasu Umowa podpisana przez Klienta traktowana jest jako propozycja zawarcia Umowy na warunkach opisanych w tym dokumencie. Umowa dochodzi do skutku po podpisaniu jej przez Klienta i potwierdzeniu przyjęcia Umowy przez Organizatora i przekazaniu Klientowi potwierdzenia Organizatora na piśmie. W przypadku, gdy Organizator po otrzymaniu podpisanego przez Klienta egzemplarza Umowy w terminie 48 godzin nie potwierdzi wszystkich postanowień Umowy dotyczących imprezy turystycznej, Umowa nie dochodzi do skutku",
   2) „W terminie 48 godzin od otrzymania podpisanego przez Klienta egzemplarza Umowy, Organizator zobowiązany jest potwierdzić wszelkie istotne dane dotyczące imprezy turystycznej zawarte w Umowie. Umowa dochodzi do skutku po podpisaniu jej przez Klienta i potwierdzeniu przyjęcia Umowy przez Organizatora",

3) „Klient jest zobowiązany poinformować Organizatora o zmianie adresu, nazwiska, wymianie paszportu etc. w terminie umożliwiającym załatwienie niezbędnych formalności. Za zaniedbanie tego obowiązku i skutki z tego wynikłe Organizator nie ponosi odpowiedzialności",

4) „Klient ponosi odpowiedzialność za dotrzymanie wszelkich ważnych przepisów, niezbędnych w celu przeprowadzenia imprezy turystycznej, o których został poinformowany przez Organizatora. Wszelkimi szkodliwymi następstwami, szczególnie żądaniem uiszczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, które wynikły z niedotrzymania tych przepisów, obciążany jest Klient" oraz „Organizator odpowiada za poinformowanie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, obowiązujących w kraju docelowym oraz ich ewentualnych zmianach. W opisie imprezy turystycznej, w katalogu i cenniku, a także w dokumentach podróży, znajdują się istotne informacje, dotyczące niezbędnych formalności, związanych z imprezą turystyczną",

5) „W przypadku konieczności zmian w strukturze zakwaterowania na skutek rezygnacji któregokolwiek z uczestników przewidzianych pierwotną umową (a w konsekwencji zmiany liczby osób w pokoju), uczestnik, który nie zrezygnował zobowiązany jest do pokrycia kosztów wynikających ze zmiany struktury zakwaterowania",

6) „Klient ma obowiązek zapłacić koszty rezygnacji także w przypadkach rezygnacji z imprezy z następujących przyczyn nie leżących po stronie Organizatora: nieprzybycie na zbiórkę na miejsce wyjazdu zbiorowym środkiem transportu".

II. Zasądza od pozwanego „Exim Tours" spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Warszawie na rzecz powoda Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 360,00 zł (trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

III. Nakazuje pobrać od pozwanego „Exim Tours" spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Warszawie na rzecz Skarbu Państwa - Sąd Okręgowy w Warszawie kwotę 600,00 zł (sześćset złotych) tytułem opłaty od pozwu, od uiszczenia której powód był zwolniony z mocy prawa.

IV. Zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanego „Exim Tours" spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Warszawie.

Sygn. akt XVII AmC 1162/09

Uzasadnienie

Powód Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes UOKiK) wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazanie pozwanemu „Exim Tours" spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Warszawie (dalej: Exim Tours) wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowień wzorców umowy o nazwie „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez spółkę pod firmą „Exim Tours" sp. z o.o." obowiązujących od dnia 18.08.2008 r. (dalej: OWU nr 1) i od dnia 6.02.2009 r. (dalej: OWU nr 2) o treści:

1) „W terminie 48 godzin od otrzymania podpisanego przez Klienta egzemplarza Umowy, Organizator zobowiązany jest potwierdzić wszelkie istotne dane dotyczące imprezy turystycznej zawartych w Umowie. Do tego czasu Umowa podpisana przez Klienta traktowana jest jako propozycja zawarcia Umowy na warunkach opisanych w tym dokumencie. Umowa dochodzi do skutku po podpisaniu jej przez Klienta i potwierdzeniu przyjęcia Umowy przez Organizatora i przekazaniu Klientowi potwierdzenia Organizatora na piśmie. W przypadku, gdy Organizator po otrzymaniu podpisanego przez Klienta egzemplarza Umowy w terminie 48 godzin nie potwierdzi wszystkich postanowień Umowy dotyczących imprezy turystycznej, Umowa nie dochodzi do skutku" - rozdział I pkt 2 zd. 1-4 OWU nr 1, jako naruszający art. 385 § 2, art. 3851 § 1 i art. 3853 pkt 9 k.c. (klauzula A),
2) „W terminie 48 godzin od otrzymania podpisanego przez Klienta egzemplarza Umowy, Organizator zobowiązany jest potwierdzić wszelkie istotne dane dotyczące imprezy turystycznej zawarte w Umowie. Umowa dochodzi do skutku po podpisaniu jej przez Klienta i potwierdzeniu przyjęcia Umowy przez Organizatora" - rozdział I pkt 2 zd. 1 i 2 OWU nr 2, jako naruszający art. 3851 § 1 i art. 3853 pkt 9 i 22 k.c. (klauzula B),
3) „Klient jest zobowiązany poinformować Organizatora o zmianie adresu, nazwiska, wymianie paszportu etc. w terminie umożliwiającym załatwienie niezbędnych formalności. Za zaniedbanie tego obowiązku i skutki z tego wynikłe Organizator nie ponosi odpowiedzialności" - rozdział I pkt 4 OWU nr 1 i OWU nr 2, jako naruszający art. 3851 § 1 i art. 3853 pkt 4, 9 i 11 k.c. (klauzula C),
4) „Klient ponosi odpowiedzialność za dotrzymanie wszelkich ważnych przepisów, niezbędnych w celu przeprowadzenia imprezy turystycznej, o których został poinformowany przez Organizatora. Wszelkimi szkodliwymi następstwami, szczególnie żądaniem uiszczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, które wynikły z niedotrzymania tych przepisów, obciążany jest Klient" - rozdział III pkt 2 zd. 4 i 5 OWU nr 2, w zw. z „Organizator odpowiada za poinformowanie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, obowiązujących w kraju do-

celowym oraz ich ewentualnych zmianach. W opisie imprezy turystycznej, w katalogu i cenniku, a także w dokumentach podróży, znajdują się istotne informacje, dotyczące niezbędnych formalności, związanych z imprezą turystyczną" - rozdział III pkt 2 zd. 1 i 2 OWU nr 2, jako naruszający art. 385 § 2, art. 3851 § 1 i art. 3853 pkt 9 k.c. (klauzula D),

5) „W przypadku konieczności zmian w strukturze zakwaterowania na skutek rezygnacji któregokolwiek z uczestników przewidzianych pierwotną umową (a w konsekwencji zmiany liczby osób w pokoju), uczestnik, który nie zrezygnował zobowiązany jest do pokrycia kosztów wynikających ze zmiany struktury zakwaterowania" - rozdział VI pkt 5 OWU nr 2, jako naruszający art. 3851 § 1 k.c. (klauzula E),

6) „Klient ma obowiązek zapłacić koszty rezygnacji także w przypadkach rezygnacji z imprezy z następujących przyczyn nie leżących po stronie Organizatora: nieprzybycie na zbiórkę na miejsce wyjazdu zbiorowym środkiem transportu" - rozdział VI pkt 7 lit. c) OWU nr 2, jako naruszający art. 3851 § 1 k.c. (klauzula F),

oraz zasądzenie od pozwanego kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych. W uzasadnieniu wskazał, że pozwana spółka prowadzi działalność polegającą na organizowaniu usług turystycznych, w tym imprez turystycznych w rozumieniu art. 3 pkt 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz.U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 ze zm., dalej: UsłTurU) i w stosunkach z konsumentami pozwana posługuje się wzorcami umownymi w rozumieniu art. 384 k.c. Niektóre z zawartych w nich postanowień wyczerpują znamiona niedozwolonych postanowień umownych w rozumieniu art. 3851 § 1 k.c. Ponadto treść przedmiotowych klauzul narusza art. 385 § 2 k.c., odnoszący się do wymogu transparentności wzorców umownych oraz znajduje odzwierciedlenie w treści klauzul wymienionych w art. 3853 k.c. Co do klauzuli A, to tryb ofertowy charakteryzuje się on tym, że strony składają wyraźne, wyodrębnione oświadczenia woli, a zawarcie umowy w drodze przystąpienia (adhezji) opiera się właśnie na tym trybie. Głównym przedmiotem działalności przedsiębiorcy organizującego imprezę turystyczną jest zawieranie umów z klientami o świadczenie usług turystycznych. Organizator występuje w roli oferenta, zaś klient traktowany jest jako adresat oferty (oblat). Tymczasem, w tym przypadku, podpisanie umowy przez klienta stanowi ofertę konsumenta zawarcia umowy na warunkach zawartych we wzorcu umownym. Klient w celu zawarcia umowy podpisuje umowę przedstawioną mu przez pozwaną, ale umowa zostaje zawarta dopiero po potwierdzeniu jej przyjęcia przez organizatora i przekazaniu klientowi potwierdzenia na piśmie. Od momentu podpisania umowy konsument związany jest postanowieniami wzorca umownego, a pozwany przyznaje sobie uprawnienie jej przyjęcia lub odrzucenia. Zatem pozwany przed potwierdzeniem umowy podpisanej przez konsumenta, której jest autorem i którą sam przedstawił jako ofertę imprezy turystycznej do podpisu konsumentowi, nie jest nią związany. Rażąco narusza to dobre obyczaje kupieckie oraz uzasadnione oczekiwania konsumenta, który, przyjmując ofertę pozwanego, nie ma pewności, co do za-

warcia mowy przez okres 48 godzin. Niepewność ta jest dodatkowo wzmocniona przez to, że brak odpowiedzi pozwanego oznacza niezawarcie umowy. Ponadto postanowieniu temu należy zarzucić brak transparentności. Z analizy postanowienia nie wynika, czy wyrażenia „wszelkie istotne dane dotyczące imprezy turystycznej" i „wszystkie postanowienia Umowy dotyczące imprezy turystycznej" odnoszą się do tej samej kwestii czy też nie, a więc mogą powstać wątpliwości, czy pozwana jest zobowiązana do potwierdzenia tylko istotnych postanowień umowy, czy też wszystkich występujących w niej postanowień. Niezrozumiałe jest również, czy pojęcie „dane dotyczące imprezy turystycznej" należy taktować jako tożsame z „postanowieniami Umowy dotyczącymi imprezy turystycznej". Jest to istotne, bo od potwierdzenia tych „danych" lub „postanowień" pozwany uzależnia zawarcie umowy. Dodatkowo wyrażenie „wszelkie istotne dane dotyczące imprezy turystycznej" jest niejednoznaczne i niezrozumiałe, co naraża konsumenta na dokonywanie przez pozwaną spółkę dowolnej interpretacji postanowienia i podejmowanie arbitralnych decyzji w sprawie cech świadczenia. Co do klauzuli B, to argumentacja jest analogiczna, jak w przypadku klauzuli A. Ponadto, z uwagi na zapis rozdziału II pkt 1 OWU nr 2, klient jest zobowiązany do zapłaty zaliczki jeszcze przed potwierdzeniem faktu zawarcia umowy przez organizatora imprezy. Na konsumencie ciąży obowiązek wykonania części swojego świadczenia, w momencie, gdy jego kontrahent nie jest jeszcze nawet związany przedmiotową umową. Co do klauzuli C, to nie wskazuje ona dokładnie, o zmianie jakich danych konsument jest zobowiązany poinformować pozwanego. Przedmiotowy zapis zawiera tylko przykładowy, otwarty katalog tych danych. Konsument nie wie więc, jakie jeszcze dane zostaną uznane przez pozwanego za konieczne. Postanowienie to, odwołujące się do niedookreślonego katalogu informacji, kształtuje obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, naruszając przy tym jego uzasadnione oczekiwania. Pozwany wyłącza jednocześnie swoją odpowiedzialność wynikającą z niedotrzymania przez konsumenta powyższych wymogów. Wskazane wyłączenie należy interpretować w związku z postanowieniem rozdziału I pkt 3 OWU nr 1 i 2. Niepoinformowanie pozwanej spółki o zmianie wszelkich danych dotyczących klienta, naraża tego ostatniego na dotkliwą sankcję w postaci rezygnacji z imprezy turystycznej oraz dalsze wynikające z tego faktu konsekwencje. Przedmiotowe postanowienie przyznaje też pozwanemu uprawnienie do wiążącej interpretacji umowy. Otwarty katalog informacji, jakie konsument obowiązany jest przekazać pozwanej, swoim zakresem obejmuje niedookreślony katalog okoliczności, których nieujawnienie może powodować rezygnację z umowy. Tylko od woli i oceny pozwanego zależy, czy informacje przedstawione przez klienta będą uznane za wystarczające do realizacji imprezy turystycznej. Konsument nie miał możliwości zapoznać się z zapisem przed zawarciem umowy. Postanowienie ustanawiające otwarty katalog danych, o których klient jest zobowiązany poinformować pozwanego, jest niejednoznaczne i może powodować wątpliwości interpretacyjne. Co do klauzuli D, to nie jest ona transparentna. Nie wynika z niej, czy wśród „istotnych informacji" znajdują się przepisy prawa, a przez to, czy w ten sposób organizator spełnia swój obowiązek informacyjny, czy też są to dwie roz-

bieżne kategorie informacji, o których uczestnik jest informowany oddzielnie. Jest to o tyle istotne, że z kolejnego postanowienia wynika obowiązek konsumenta przestrzegania „wszelkich ważnych przepisów". Przy interpretacji umowy mogą więc powstać wątpliwości, czy pojęcie „istotne informacje" należy traktować jako tożsame w wyrażeniem „wszelkie ważne przepisy". Nie wynika również, jakie unormowania należy traktować jako „ważne", a jakie nie. Niezrozumiałe jest, czy wszystkie przepisy, o których organizator poinformował uczestnika, należy uznać za ważne, czy tylko część z nich zasługuje na taki przymiot. Ten sam zarzut odnosi się do wyrażenia „wszelkie szkodliwe następstwa", które odwołuje się do niedookreślonego katalogu skutków mogących zostać uznane za szkodliwe. Wyrażenia te są niejednoznaczne i niezrozumiałe, a więc pozwany może dokonywać dowolnej interpretacji zapisu i podejmować arbitralne decyzje w sprawie cech świadczenia, od których uzależnione jest świadczenie usługi. Wyrażenie może powodować rozszerzenie odpowiedzialności klienta wobec pozwanego, o której konsument nie zdawał sobie sprawy przy podpisywaniu umowy. Jednocześnie tak szerokie sformułowanie przedmiotowego wyrażenia może wskazywać, że w jego zakresie mieszczą się zarówno zawinione, jak i niezawinione zachowania konsumenta. Co do klauzuli E, to ocena musi być w kontekście innego postanowienia przewidującego sankcję za rezygnację klienta z imprezy, tj. rozdziału VI pkt 6 OWU nr 2. W przypadku rezygnacji któregokolwiek z uczestników przewidzianych pierwotną umową pozwany stosuje dwa rodzaje sankcji. Uczestnik, który zrezygnował, zobowiązany jest do pokrycia kosztów rezygnacji, a uczestnik, który nie zrezygnował, obciążany jest kosztami wynikającymi ze zmiany struktury zakwaterowania. W ten sposób pozwana spółka otrzymuje podwójną rekompensatę za poczynione przygotowania i dokonane nakłady. Powoduje to nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków stron ze szkodą dla konsumenta. Co do klauzuli F, to może ona prowadzić do wniosku, że obowiązkiem klienta jest przybycie na miejsce wyjazdu na imprezę turystyczną zbiorowym środkiem transportu np. komunikacją miejską. Przybycie na zbiórkę własnym środkiem transportu (np. własnym samochodem) mogłoby być potraktowane jako naruszenie postanowień umowy. Wprowadza to po stronie klienta zobowiązanie, które nie ma żadnego związku z celem umowy, zaś za niedotrzymanie tego zapisu jest przewidziana bardzo surowa sankcja - rezygnacja konsumenta z zawartej umowy, co powoduje dalsze konsekwencje.

W odpowiedzi na pozew pozwany Exim Tours wniósł o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie kosztów procesu według norm przepisanych. W uzasadnieniu wskazał, że - co do klauzul A i B - to zostały one skonstruowane w sposób jednoznaczny i jasny, nie powstają żadnych wątpliwości w ich stosowaniu. Zapisy te nie przyznają pozwanemu uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy. Mają one na celu ochronę konsumenta przed zakupem imprezy turystycznej, której istotne postanowienia umowne nie zostały potwierdzone. Oferta pozwanego sprzedawana jest na terenie całej Polski za pośrednictwem biur sprzedaży pozwanego i agentów, co powoduje, że w jednej chwili mogą wpłynąć rezerwacje dotyczące tej samej imprezy, a więc każdorazowo pozwany sprawdza ilość wolnych

miejsc w samolocie oraz dostępność miejsc w danym hotelu - co wiąże się z koniecznością oczekiwania na odpowiedź od kontrahenta, który zwykle potwierdza dostępność miejsc do kilkudziesięciu godzin. Zatem ze względów technicznych nie zawsze jest możliwe dokonanie potwierdzenia istotnych postanowień umowy w chwili rezerwacji, która jest traktowana jako propozycja zawarcia umowy. Czas 48 godzin jest to maksymalny czas, w którym pozwany dokonuje potwierdzenia, zatem klient, po otrzymaniu twierdzenia rezerwacji, ma wystarczająco dużo czasu na dokonanie wpłaty kwoty zaliczki. Tego typu postanowienia umowne zawarte są we wzorcach umownych innych touroperatorów działających na rynku polskim, a terminy na potwierdzenie rezerwacji są znacznie dłuższe niż 48 godzin. Co do klauzuli C, to ma ona na celu powiadomienie klienta, że poprawność i aktualność danych wskazanych przez niego przy zawieraniu umowy jest istotna, m.in. ze względu na przepisy wizowe i paszportowe oraz ewentualną konieczność kontaktu z klientem w przypadku wystąpienia jakichkolwiek zmian. Dane klienta przesyłane są do linii lotniczych, którymi ma odbyć się lot, do ubezpieczyciela oraz do hotelu, a więc występuje po jego stronie obowiązek ich uaktualniania w celu uniknięcia późniejszych komplikacji. Ma to na celu ochronę klienta. Co do klauzuli D, to stanowi ona jedynie fragment pkt 2 rozdziału II OWU nr 2, co powoduje wypaczenie jej treści. Z analizy całego postanowienia umownego wynika bowiem jasno, w jaki sposób organizator spełnia swój obowiązek informacyjny. Klient ponosi odpowiedzialność tylko za dotrzymanie wszelkich przepisów, o których został poinformowany przez organizatora w sposób wskazany. Co do klauzuli E, jest ona stosowana, gdy jeden z uczestników objętych tą samą umową rezerwacji zrezygnuje z imprezy turystycznej, powodując jednocześnie konieczność zmiany struktury zakwaterowania dla pozostałych uczestników imprezy. Natomiast koszty rezygnacji z rozdziału VI pkt 6 są wyliczane w odniesieniu do faktycznie poniesionych kosztów, a zatem pozwany nie pobiera podwójnej opłaty za powyższą sytuację. Co do klauzuli F, jest zgodna z art. 11a ust. 1 UsłTurU. Przyczyną nieprzybycia na zbiórkę na miejsce wyjazdu zbiorowym środkiem transportu może być tylko działaniem lub zaniechaniem klienta, na które organizator nie ma żadnego wpływu. Przepisy UsłTurU stanowią regulację szczególną wobec zapisów kodeksu cywilnego. Stosowane przez pozwanego postanowienia są zgodne z tą ustawą.

Na rozprawie w dniu 16.03.2010 r. strona powodowa sprecyzowała, że w pkt I lit. D pozwu wnosi o uznanie za niedozwolone i zakazanie jej stosowania obydwu klauzul, tj. z rozdziału III pkt 2 zd 4 i 5 OWU nr 2 oraz z rozdziału III pkt 2 zd 1 i 2 OWU nr 2, gdyż są czytane łącznie i obie są niedookreślone.

Sąd Okręgowy ustalił, co następuje:

Exim Tours prowadzi działalność polegającą na organizowaniu usług turystycznych i w stosunkach z konsumentami posługuje się wzorcami umownymi. Od dnia 18.08.2008 r. spółka ta stosowała OWU nr 1, które zawierały m.in. następujące klauzule (OWU nr 1 k. 12-17):

- „W terminie 48 godzin od otrzymania podpisanego przez Klienta egzemplarza Umowy, Organizator zobowiązany jest potwierdzić wszelkie istotne dane dotyczące imprezy turystycznej zawartych w Umowie. Do tego czasu Umowa podpisana przez Klienta traktowana jest jako propozycja zawarcia Umowy na warunkach opisanych w tym dokumencie. Umowa dochodzi do skutku po podpisaniu jej przez Klienta i potwierdzeniu przyjęcia Umowy przez Organizatora i przekazaniu Klientowi potwierdzenia Organizatora na piśmie. W przypadku, gdy Organizator po otrzymaniu podpisanego przez Klienta egzemplarza Umowy w terminie 48 godzin nie potwierdzi wszystkich postanowień Umowy dotyczących imprezy turystycznej, Umowa nie dochodzi do skutku" (rozdział I pkt 2 zd. 1-4).

- „Klient jest zobowiązany poinformować Organizatora o zmianie adresu, nazwiska, wymianie paszportu etc. w terminie umożliwiającym załatwienie niezbędnych formalności. Za zaniedbanie tego obowiązku i skutki z tego wynikłe Organizator nie ponosi odpowiedzialności" (rozdział I pkt 4).

OWU nr 1 zostały zastąpione obowiązującymi od dnia 26.02.2009 r. wszystkich uczestników imprez organizowanych przez pozwaną spółkę OWU nr 2. Zawierają one m.in. następujące klauzule (OWU nr 2 k. 18):

- „W terminie 48 godzin od otrzymania podpisanego przez Klienta egzemplarza Umowy, Organizator zobowiązany jest potwierdzić wszelkie istotne dane dotyczące imprezy turystycznej zawarte w Umowie. Umowa dochodzi do skutku po podpisaniu jej przez Klienta i potwierdzeniu przyjęcia Umowy przez Organizatora" (rozdział I pkt 2 zd. 1 i 2),

- „Klient jest zobowiązany poinformować Organizatora o zmianie adresu, nazwiska, wymianie paszportu etc. w terminie umożliwiającym załatwienie niezbędnych formalności. Za zaniedbanie tego obowiązku i skutki z tego wynikłe Organizator nie ponosi odpowiedzialności" (rozdział I pkt 4 OWU),

- „Klient ponosi odpowiedzialność za dotrzymanie wszelkich ważnych przepisów, niezbędnych w celu przeprowadzenia imprezy turystycznej, o których został poinformowany przez Organizatora. Wszelkimi szkodliwymi następstwami, szczególnie żądaniem uiszczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, które wynikły z niedotrzymania tych przepisów, obciążany jest Klient" (rozdział III pkt 2 zd. 4 i 5) oraz „Organizator odpowiada za poinformowanie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, obowiązujących w kraju docelowym oraz ich ewentualnych zmianach. W opisie imprezy turystycznej, w katalogu i cenniku, a także w dokumentach podróży, znajdują się istotne informacje, dotyczące niezbędnych formalności, związanych z imprezą turystyczną" (rozdział III pkt 2 zd. 1 i 2),

- „W przypadku konieczności zmian w strukturze zakwaterowania na skutek rezygnacji któregokolwiek z uczestników przewidzianych pierwotną umową (a w konsekwencji zmiany liczby osób w pokoju), uczestnik, który nie zrezygnował zobowiązany jest do pokrycia kosztów wynikających ze zmiany struktury zakwaterowania" (rozdział VI pkt 5),

- „Klient ma obowiązek zapłacić koszty rezygnacji także w przypadkach rezygnacji z imprezy z następujących przyczyn nie leżących po stronie Organizatora: nieprzybycie na zbiórkę na miejsce wyjazdu zbiorowym środkiem transportu" (rozdział VI pkt 7 lit. c).

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie wyżej powołanych odpisów dokumentów. Strony nie kwestionowały autentyczności tych dokumentów, ani ich treści, zaś Sąd również nie miał wątpliwości, co do ich wartości dowodowej, stąd były one przydatne dla ustalenia stanu faktycznego.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Powództwo podlegało uwzględnieniu w całości.

Stosownie do treści art. 479^{36} k.p.c. i art. 479^{38} k.p.c., przedmiotem postępowania prowadzonego przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów nie jest kontrola i analiza postanowień konkretnej, zawartej przez strony umowy, lecz kontrola abstrakcyjna wzorca umownego stosowanego przez przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami, którego postanowienia mogłyby kształtować treść stosunku prawnego w przypadku zawarcia umowy konsumenckiej (por. wyrok SN z dnia 3.10.2008 r., I CSK 70/08, „Glosa" 2009, Nr 3, s. 8). Celem instytucji kontroli wzorców umownych jest zapewnienie prawidłowego funkcjonowania mechanizmu podejmowania decyzji przez słabszą stronę umowy (uczestnika obrotu). Cel ten realizowany jest poprzez konkretną i abstrakcyjną kontrolę wzorców umownych. Kontrola incydentalna wzorców polega na kontroli treści umowy zaczerpniętej z wzorca. Kontrola abstrakcyjna polega na kontroli wzorca jako takiego, w oderwaniu od konkretnej umowy, której wzorzec dotyczy (uchwała SN z dnia 19.12.2003 r., III CZP 95/03, OSNC 2005, Nr 2, poz. 25, wyrok SOKiK z dnia 19.06.2002 r., XVII Amc 34/01, Dz.Urz.UOKiK 2002, Nr 3, poz. 174). Ocenie podlega treść postanowienia wzorca, a nie sposób jego wykorzystania, czy jego powszechność w analogicznych wzorcach umowy firm konkurencyjnych. Ocena znaczenia postanowień wzorca umowy następuje w oderwaniu od warunków ekonomicznych i gospodarczych działalności prowadzonej przez przedsiębiorcę. Nieistotne są również kwestie sposobu organizacji lub specyfiki działalności prowadzonej przez przedsiębiorcę, którego wzorzec podlega kontroli w tym trybie (wyrok SOKiK z dnia 19.06.2002 r., XVII Amc 34/01, Dz.Urz.UOKiK 2002, Nr 3, poz. 174).

Niedozwolone postanowienia umowne to konstrukcja przewidziana w art. 385^1 - 385^3 k.c., mająca na celu ochronę konsumenta przed niekorzystnymi postanowieniami umowy łączącej go z profesjonalistą. W myśl art. 385^1 § 1 k.c., za niedozwolone postanowienia umowne uznaje się postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

Z przytoczonego sformułowania wynika zatem, że możliwość uznania danego postanowienia umownego za niedozwolone i wyeliminowanie go z praktyki stosowania zależna jest od spełnienia następujących przesłanek:

1) postanowienie nie zostało uzgodnione indywidualnie, a więc nie podlegało negocjacjom,

2) ukształtowane w ten sposób prawa i obowiązki konsumenta pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami,

3) ukształtowane we wskazany sposób prawa i obowiązki rażąco naruszają interesy konsumenta,

4) postanowienie umowy nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron, w tym ceny lub wynagrodzenia.

Powyższe przesłanki muszą zostać spełnione łącznie, natomiast brak jednej z nich skutkuje, że Sąd nie dokonuje oceny danego postanowienia pod kątem abuzywności.

Analizując zakwestionowane przez powoda postanowienia w oparciu o powyższe kryteria, nie budzi wątpliwości Sądu, że konsumenci nie mieli wpływu na ich treść, a zatem należało uznać, że nie były one z nimi uzgadniane indywidualnie. Przedmiotowe postanowienia nie dotyczą także głównych świadczeń stron umowy, którymi są: ze strony pozwanej - realizacja imprezy turystycznej, ze strony zaś konsumenta - zapłata ceny na rzecz pozwanego. Do rozstrzygnięcia pozostała zatem jedynie kwestia, czy zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienia kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Należy w tym miejscu wskazać, że „dobre obyczaje" to reguły postępowania niesprzeczne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać także działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, a więc o działanie potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające od przyjętych standardów postępowania. Pojęcie „interesów konsumenta" należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, mogą tu wejść w grę także inne aspekty: zdrowia konsumenta (i jego bliskich), jego czasu zbędnie traconego, dezorganizacji toku życia, przykrości, zawodu itp. Naruszenie interesów konsumenta wynikające z niedozwolonego postanowienia musi być rażące, a więc szczególnie doniosłe. Pełnię treści tych pojęć, w szczególności w stosunkach umownych między profesjonalistą a konsumentem, nadaje judykatura. Przykładowo, w wyroku z dnia 13.07.2005 r. (I CK 832/04, „Biuletyn SN" 2006, Nr 2, s. 86) Sąd Najwyższy wskazał, że rażące naruszenie interesów konsumenta istotnie można rozumieć jako nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym. Natomiast działanie wbrew dobrym obyczajom (w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego) oznacza tworzenie przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową stron takiego stosunku. Obie wskazane w art. 3851 § 1 k.c. formuły prawne służą ocenie tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte

we wzorcu umownym przekraczają, mówiąc najogólniej, zakreślone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków stron konsumenckiego stosunku obligacyjnego. Wspomniana rzetelność kontraktowa może być, oczywiście, analizowana w ramach określonego (stypizowanego) stosunku obligacyjnego z konsumentem.

Jednocześnie ustawodawca przesądził, które z postanowień mogą być uznane, w razie wątpliwości, za klauzule niedozwolone, tworząc w art. 385^3 k.c. katalog tzw. szarych klauzul stosowanych w obrocie z konsumentem.

Przekładając powyższe na realia niniejszej sprawy należy stwierdzić, że stosownie do treści art. 11 UsłTurU, w zakresie nieuregulowanym ustawą do umów z klientami zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych stosuje się przepisy kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta. Tak więc podstawowym aktem prawnym, który ma zastosowanie do umów zawieranych przez pozwaną spółkę, jest UsłTurU. Nie zmienia to jednak tego, że zapisy wzorców umownych stosowanych przez organizatora imprez turystycznych, a więc również Exim Tours, mogą być rozpatrywane z punktu widzenia ich abuzywności, oczywiście z uwzględnieniem zapisów powołanej ustawy. Pamiętać jednocześnie należy, że oceny zgodności postanowienia umowy z dobrymi obyczajami dokonuje się według stanu z chwili zawarcia umowy, biorąc pod uwagę jej treść, okoliczności zawarcia oraz uwzględniając umowy pozostające w związku z umową obejmującą postanowienie będące przedmiotem oceny (art. 385^2 k.c.).

W zakresie klauzuli A wskazać należy, że umowa polega na złożeniu zgodnych oświadczeń woli przez jej strony. Przepisy UsłTurU nie określają trybu zawierania umowa o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych, określając jedynie w art. 14 ust. 1 formę takiej umowy (forma pisemna). Kodeksowi cywilnemu znane są następujące tryby zawarcia umowy: ofertowy, aukcja, przetarg i negocjacje (art. 66 i n. k.c.). W niniejszej mamy do czynienia z trybem ofertowym, a nie zachodzi żaden z trzech pozostałych trybów zawierania umów. Zawarcie umowy w drodze przystąpienia (adhezji) opiera się właśnie na wykorzystaniu trybu ofertowego, który charakteryzuje się tym, że na zawarcie umowy składają się wyraźnie wyodrębnione oświadczenia woli stron: propozycja jednej ze stron (oferenta) zawarcia umowy, czyli oferta, oraz akceptacja tej propozycji przez drugą stronę (oblata), czyli przyjęcie oferty. Przedmiotem działalności przedsiębiorcy organizującego imprezy turystyczne jest zawieranie z klientami umów o świadczenie usług turystycznych. Klientem jest osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osoba, na rzecz której umowa została zawarta, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową (art. 3 pkt 11 UsłTurU). Osoba taka odpowiada na ofertę organizatora imprezy. W przypadku umów o świadczenie usług turystycznych to organizator występuje w roli oferenta, zaś klient traktowany jest jako adresat oferty (oblat). Oświadczenie drugiej stronie woli zawarcia umowy stanowi bowiem ofertę, jeżeli określa istotne postanowienia tej

umowy (art. 66 § 1 k.c.). Oczywistym jest, że pozwany, jak już wskazano, ma na celu zawarcie jak największej liczby takich umów, jako że jego działalność nastawiona jest na zysk (co wynika z definicji przedsiębiorcy). W razie zastosowania trybu ofertowego, umowa dochodzi do skutku wówczas, gdy każda ze stron złoży swoje oświadczenie woli drugiej stronie w taki sposób, by mogła zapoznać się z jego treścią (art. 61 § 1 i 2 k.c.). Tak więc skoro, pozwany składa klientowi ofertę zawarcia umowy dotyczącej konkretnej imprezy turystycznej, zaś adresat takiej oferty wyraża na to zgodę, a więc ofertę Exim Tours przyjmuje, to już w tym momencie dochodzi do zawarcia umowy. Bez znaczenia pozostaje, czy to, co podpisuje klient, nazywane jest „rezerwacją", czy „umową", czy w jakiś inny sposób, gdyż zawsze jest to umowa (a w zasadzie powinna być).

Tymczasem, zgodnie z przedmiotowym postanowieniem wzorca umownego, podpisanie umowy przez klienta stanowi ofertę konsumenta zawarcia umowy na warunkach zawartych we wzorcu umownym. Jak bowiem wskazano, w rozdziale I pkt 2 zd. 1-4 OWU nr 1 (jak również w przypadku klauzuli B), klient - w celu zawarcia umowy - podpisuje umowę przedstawioną mu przez pozwanego, ale nie stanowi to umowy (w świetle treści wzorców), gdyż umowa zostaje zawarta dopiero po potwierdzeniu przyjęcia umowy przez Exim Tours i przekazaniu klientowi potwierdzenia organizatora na piśmie (ten ostatni obowiązek nie zachodzi już w przypadku klauzuli B). Oznacza to, że od momentu podpisania egzemplarza umowy, która umową (w świetle zapisów wzorca umownego) nie jest, konsument związany jest postanowieniami wzorca umownego przedstawionego przez pozwaną spółkę, która staje się w tym momencie adresatem oferty konsumenta. Tak więc - w świetle zapisów klauzuli A (podobnie, jak i klauzuli B) - to konsument staje się oferentem wobec przedsiębiorcy, chociaż w świetle przepisów kodeksu cywilnego zawarł już umowę przyjmując ofertę Exim Tours. Natomiast pozwany przyznał sobie we wzorcu umownym - jako adresat oferty - uprawnienie do jej przyjęcia lub odrzucenia w terminie 48 godzin. Powyższe prowadzi do wniosku, że pozwany przed potwierdzeniem umowy podpisanej przez konsumenta, której jest autorem i którą sam przedstawił jako ofertę imprezy turystycznej do podpisu konsumentowi, nie jest nią związany. Co więcej, to od woli pozwanej spółki uzależnione jest to, czy dojdzie w ogóle do zawarcia umowy. W takiej sytuacji konsument, przyjmując ofertę pozwanego, nie ma pewności, co do zawarcia mowy przez okres do 48 godzin. Niepewność ta jest dodatkowo wzmocniona przez wyrażoną w postanowieniu zasadę, że brak odpowiedzi pozwanej (i to na piśmie) oznacza niezawarcie umowy. Bez znaczenia pozostaje podnoszona przez pozwanego okoliczność, że zapis ten (podobnie jak klauzuli B) ma na celu ochronę konsumenta przed zakupem imprezy turystycznej, której istotne postanowienia umowne nie zostały potwierdzone, gdyż oferta pozwanego sprzedawana jest na terenie całej Polski za pośrednictwem biur sprzedaży i agentów, co powoduje, że w jednej chwili mogą wpłynąć rezerwacje dotyczące tej samej imprezy, a więc konieczne jest sprawdzenie dostępności miejsc. „Względy techniczne" podnoszone przez pozwaną spółkę nie mogą zmieniać trybu zawierania umów. Są to okoliczności po stronie przedsiębiorcy, które nie mogą wpływać na sy-

tuację prawną konsumentów i przedsiębiorca ma obowiązek zorganizowania „kwestii technicznych" w taki sposób, aby nie pogarszało to praw i obowiązków konsumentów. Uznanie, że przyjęcie przez konsumenta oferty pozwanego stanowi jedynie propozycję konsumenta zawarcia umowy, nie znajduje żadnych podstaw prawnych.

Tak skonstruowane postanowienie należy traktować jako bezprawne. Konsument, który otrzymał do podpisu umowę, zawierającą w swojej treści wszelkie istotne postanowienia umowy zawieranej z pozwanym, słusznie traktuje takie zachowanie przedsiębiorcy jako ofertę zawarcia umowy, a więc przez jej przyjęcie powinien zawrzeć stosowną umowę. Przedmiotowe postanowienie wzorca umownego, ustanawiające konsumenta jako oferenta, zaś pozwaną spółkę jako adresata oferty, od którego zależy w ogóle zawarcia umowy, rażąco narusza dobre obyczaje kupieckie oraz uzasadnione oczekiwania konsumenta, a więc narusza dyspozycję art. 385^1 § 1 k.c.

Ponadto, stosownie do treści art. 385 § 2 zd. 1 k.c., wzorzec umowy powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały. Tak więc interpretacja wzorca umownego nie może budzić wątpliwości. Tymczasem, w zdaniu 1 przedmiotowej klauzuli (podobnie jak w przypadku klauzuli B) mowa jest o potwierdzeniu przez pozwanego „wszelkich istotnych danych dotyczących imprezy turystycznej". Natomiast w zdaniu 4 klauzuli A mowa jest o braku potwierdzenia „wszystkich postanowień umowy dotyczących imprezy turystycznej" (nie ma już takiego zapisu w OWU nr 2). Mamy tu więc do czynienia z różnymi kwestiami, jakie pozwany ma potwierdzić. Z analizy tego postanowienia nie wynika bowiem, czy wymienione wyrażenia odnoszą się do tych samej zagadnień, czy też nie. Innymi słowy, z powyższego zapisu nie wynika, czy pojęcie „wszelkie istotne dane dotyczące imprezy turystycznej" jest tożsame ze „wszystkimi postanowieniami umowy dotyczącymi imprezy turystycznej". Z tego względu, przy interpretacji umowy, mogą powstać uzasadniona wątpliwość, czy pozwana spółka jest zobowiązana do potwierdzenia tylko istotnych danych dotyczących imprezy, czy też wszystkich występujących w umowie postanowień. Jest to niezwykle istotna kwestia, gdyż to od potwierdzenia tych „danych" lub „postanowień" pozwana spółka uzależnia w ogóle zawarcie umowy.

Z powyższym wiąże się kolejna kwestia. Wyrażenie „wszelkie istotne dane dotyczące imprezy turystycznej" jest niejednoznaczne i niezrozumiałe. Nie zostały bowiem określone desygnaty tego wyrażenia, nie wskazano, co należy rozumieć pod pojęciem „istotnych danych", co naraża konsumenta na dokonywanie przez pozwaną spółkę dowolnej interpretacji postanowienia i podejmowanie arbitralnych decyzji w sprawie cech świadczenia, od których uzależnione jest świadczenie usługi. Taka klauzula stanowi więc niedozwolone postanowienie umowne (klauzulę abuzywną), gdyż wyczerpuje dyspozycję art. 385^3 pkt 9 k.c., gdyż przyznaje kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy. Tak więc, wbrew twierdzeniom pozwanego, powyższy zapis nie został sformułowany jednoznacznie, nie jest transparentny i powstają uzasadnione wątpliwości w jego stosowaniu, a więc pozwany może dokonywać wiążącej interpretacji umowy, co w oczywisty sposób wpływa negatywnie na sytuację prawną konsumenta.

W zakresie klauzuli B, to aktualne pozostają tu powyższe uwagi dotyczące trybu zawierania umowy dotyczącej imprezy turystycznej. Tak więc postanowienie to należy traktować jako bezprawne, gdyż konsument, który otrzymał do podpisu umowę, zawierającą w swojej treści wszelkie istotne postanowienia umowy zawieranej z pozwanym, słusznie traktuje takie zachowanie przedsiębiorcy jako ofertę zawarcia umowy, a więc przez jej przyjęcie powinien zawrzeć stosowną umowę, gdy tymczasem umowa nie jest zawierana, a zależy to od „potwierdzenia" przez Exim Tours. Przedmiotowe postanowienie wzorca umownego, które powoduje, że to konsument staje się oferentem, zaś pozwana spółka adresatem oferty, od którego zależy zawarcia umowy, rażąco narusza dobre obyczaje kupieckie oraz uzasadnione oczekiwania konsumenta, a więc narusza dyspozycję art. 385^1 § 1 k.c. Ponadto klauzula ta zawiera pojęcia nieostre, a więc „wszelkie istotne dane" dotyczące imprezy turystycznej zawarte w umowie, które zobowiązany potwierdzić jest organizator imprezy. Jak już wykazano, brak jest desygnatów tego wyrażenia, nie wskazano we wzorcu, co należy rozumieć pod pojęciem „istotnych danych", a to pozwala pozwanemu na dowolną interpretację postanowienia i podejmowanie arbitralnych decyzji w sprawie cech świadczenia, od których uzależnione jest świadczenie usługi. Taka klauzula jest klauzulą abuzywną, gdyż wyczerpuje przesłanki określone w art. 385^3 pkt 9 k.c.

Ponadto trzeba zwrócić uwagę, że zgodnie z postanowieniem rozdziału II pkt 1 OWU nr 2, po podpisaniu umowy klient zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni zapłacić zaliczkę w wysokości 30% bezpośrednio w siedzibie organizatora lub przelewem na rachunek bankowy Raiffeisen Bank Polska S.A. wskazany na umowie rezerwacji. Tak więc termin do zapłaty zaliczki zaczyna biec klientowi jeszcze przed potwierdzeniem faktu zawarcia umowy przez organizatora imprezy. Klauzula B powoduje, że na konsumencie ciąży obowiązek wykonania części swojego świadczenia już w momencie, gdy jego kontrahent nie jest jeszcze nawet związany przedmiotową umową. Co prawda, pozwany ma dwie doby na „potwierdzenie postanowień umowy", zaś klient trzy dni na zapłatę zaliczki i oba terminy uzależnione są od momentu podpisania umowy przez klienta, jednak obowiązek zapłaty powstaje już w tym momencie. Nie można jednocześnie zapominać, że stosownie do treści art. 454 § 1 zd. 2 k.c., świadczenie pieniężne powinno być spełnione w miejscu zamieszkania lub w siedzibie wierzyciela w chwili spełnienia świadczenia. W przypadku rozliczenia bezgotówkowego miejscem spełnienia świadczenia jest miejsce, gdzie prowadzony jest bankowy rachunek wierzyciela, dokonanie bowiem wpisu na tym rachunku („uznanie") jest równoznaczne z uzyskaniem przez wierzyciela możności rozporządzania odnośną kwotą, to zaś dopiero może być uznane za równoważne z „otrzymaniem" należności, jako że we wzorcu nie zawarto w tym przedmiocie odmiennych uregulowań. Tak więc dopiero uznanie rachunku bankowego wierzyciela oznacza spełnienie świadczenia bezgotówkowego (por. np. wyrok SN z dnia 12.07.1996 r., II CRN 79/96, Lex nr 465045, uchwała SN z dnia 4.01.1995 r., III CZP 164/94, OSNC 1995, Nr 4, poz. 62). Zatem może zaistnieć sytuacja, że obowiązek zapłaty przez klienta kwoty zaliczki na rzecz pozwanego musi nastąpić

przed momentem potwierdzenia przez niego warunków umowy, jeżeli klient będzie chciał zachować termin do spełnienia swojego świadczenia za pośrednictwem instytucji takich jak bank czy poczta. Tak sformułowane przedmiotowe postanowienie stanowi więc niedozwolone postanowienie umowne, gdyż wyczerpuje dyspozycję art. 385^3 pkt 22 k.c., jako że nakłada na konsumenta obowiązek wykonania zobowiązania mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta.

Podnoszona przez pozwanego okoliczność, że tego typu postanowienia umowne, jak klauzule A i B, zawarte są we wzorcach umownych innych touroperatorów działających na rynku polskim, które na potwierdzenie rezerwacji przewidują znacznie dłuższe terminy niż 48 godzin, pozostaje bez znaczenia dla merytorycznego rozstrzygnięcia niniejszej sprawy, jako że nie stanowi to przesłanki zwalniającej danego postanowienie od abuzywności.

W zakresie klauzuli C, to zobowiązuje ona klienta do poinformowania pozwanej spółki, w odpowiednim terminie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o pewnych zmianach. Trzeba jednak zwrócić uwagę, że w postanowieniu tym nie wskazano dokładnie, o zmianie jakich danych konsument jest zobowiązany poinformować Exim Tours. Klauzula ta zawiera bowiem jedynie przykładowy katalog danych, a więc: zmianę adresu, nazwiska czy wymianę paszportu. Jest to katalog otwarty, o czym świadczy użycie sformułowania „etc.". Przy takiej konstrukcji postanowienia konsument nie wie, jakie oprócz wymienionych danych, pozwany uzna za konieczne do załatwienia niezbędnych formalności, gdyż do takich danych odwołuje się ta klauzula. W związku z tym, postanowienie to stanowi klauzulę abuzywną, o której mowa w art. 385^3 pkt 9 k.c., gdyż przyznaje pozwanemu uprawnienie do wiążącej interpretacji umowy. Otwarty katalog informacji, jakie konsument obowiązany jest przekazać pozwanej spółce, dotyczy niedookreślonego katalogu okoliczności (danych), których nieujawnienie może spowodować rezygnację klienta z umowy. Skoro mamy do czynienia z otwartym katalogiem, to brak enumeratywnego określenia danych, jakie klient jest zobowiązany przekazać Exim Tours, naraża konsumenta na dokonywanie przez pozwaną spółkę dowolnej interpretacji zapisu i podejmowanie arbitralnych decyzji w sprawie cech świadczenia klienta. Konsument nie wie, czy jeżeli nie poda jakichś danych (jeżeli nie dotyczy to zmiany adresu, nazwiska i wymiany paszportu), to skutkiem tego nie będzie brak odpowiedzialności organizatora imprezy. W ten sposób pozwany znajduje się w znacznie dogodniejszej pozycji niż jego kontrahent. Tylko od woli i oceny pozwanego zależy, czy informacje przedstawione przez klienta (czyli część jego świadczenia wynikającego z umowy) będą uznane za wystarczające do realizacji imprezy turystycznej. Taki zapis umowny nie tylko wypełnia znamiona określone w art. 385^3 pkt 9 k.c., ale również w art. 385^3 pkt 11 k.c., jako że przyznaje wyłącznie pozwanemu uprawnienie do stwierdzenia zgodności świadczenia z umową.

Powyższe, a więc niedotrzymanie przez konsumenta wymogu informacji co do niedookreślonych okoliczności, skutkować ma - zgodnie z treścią klauzuli - wyłączeniem odpowiedzialności pozwanego za „zaniedbanie tego obowiązku i skutki z

tego wynikłe". Jak stanowi art. 11a ust. 1 pkt 1 UsłTurU, organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem klienta. Tymczasem w niniejszej sprawie mamy do czynienia z sytuacją, w której niepoinformowanie pozwanej spółki o zmianie jakichś danych (można jedynie domyślać się, że chodzi o dane dotyczące klienta, gdyż nie zostało to wprost wyartykułowane, co również powoduje możliwość dowolnej interpretacji przez pozwanego), naraża konsumenta na wyłączenie odpowiedzialności drugiej strony umowy, a w konsekwencji może prowadzić do dotkliwej sankcji w postaci rezygnacji z imprezy turystycznej. Tak więc zapis przedmiotowej klauzuli powoduje, że to Exim Tours decyduje w istocie, w jakich warunkach jest wyłączona jego odpowiedzialność, a więc to pozwany decyduje, czy niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych zostało spowodowane wyłącznie zaniechaniem klienta (konsumenta). Tak skonstruowane postanowienie rażąco narusza interesy konsumenta, kształtuje jego obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, naruszając przy tym jego uzasadnione oczekiwania, podczas gdy konsument, podpisując umowę o organizację imprezy turystycznej, zainteresowany jest jej realizacją. Tym samym analizowane postanowienie narusza dyspozycję art. 385^1 § 1 k.c., a zatem również z tego powodu stanowi niedozwolone postanowienie umowne.

Jednocześnie klauzula C, zawarta w obu OWU, narusza treść art. 385 § 2 k.c., który wymaga, aby wzorzec umowny był niedwuznaczny i zrozumiały. Postanowienie rozdziału I pkt 4 OWU nr 1 i OWU nr 2, ustanawiające katalog otwarty danych, o których klient jest zobowiązany poinformować pozwaną spółkę, jest niejednoznaczne i może powodować wątpliwości interpretacyjne. W takiej sytuacji, pozwany może jednostronnie narzucać kontrahentom wymagania, co do obowiązku informacyjnego przewidzianego w tej klauzuli, a z tak narzuconymi wymaganiami konsument nie miał możliwości zapoznać się zarówno przed zawarciem umowy, jak i w trakcie jej podpisywania, gdyż dowiaduje się o nich dopiero w momencie poinformowania przez Exim Tours, że określony obowiązek informacyjny istnieje. W związku z tym, postanowienie to stanowi również klauzulę abuzywną, o której mowa w art. 385^3 pkt 4 k.c., w którym za niedozwolone uznano postanowienia, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy. Jeżeli klauzula ta miałaby na celu ochronę konsumenta, jak podnosiła strona pozwana, gdyż poprawność i aktualność danych wskazanych przez klienta przy zawieraniu umowy jest istotna, chociażby ze względu na ewentualną konieczność kontaktu z nim, przekazanie danych liniom lotniczym, ubezpieczycielowi oraz do hotelu, to powinna zostać skonstruowana w taki sposób, aby nie naruszać ww. zasad.

W zakresie klauzuli D, to - jak wskazała na rozprawie strona powodowa - wnosiła o uznanie za niedozwolone i zakazanie stosowania obydwu klauzul wchodzących w skład klauzuli D, gdyż klauzule te czytane są łącznie. Przede wszystkim, postanowienia tej klauzuli nie są transparentne i budzą wątpliwości interpretacyjne. Jak stanowi art. 385 § 2 k.c., wzorzec umowy powinien być sformułowany jedno-

znacznie i w sposób zrozumiały. Z pierwszych zdań przedmiotowych zapisów (rozdział III pkt 2 zd. 1 i 4 OWU nr 2) wynika obowiązek pozwanego powiadomienia uczestników o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, co samo w sobie jest zgodne z treścią art. 13 ust. 1 pkt 1 UsłTurU. Trzeba jednak zauważyć, że w zdaniu 2 pojawia się pojęcie „istotnych informacji, dotyczących niezbędnych formalności, związanych z imprezą turystyczną", które uczestnik może odnaleźć w opisie imprezy turystycznej, katalogu, cenniku i dokumentach podróżnych. Z analizy przedmiotowego postanowienia nie wynika, czy wśród tych „istotnych informacji" znajdują się ww. przepisy prawa, a w wyniku tego, czy w ten sposób organizator imprezy turystycznej, jakim jest pozwana spółka, spełnia swój obowiązek informacyjny, czy też są to dwie rozbieżne kategorie informacji, o których uczestnik jest informowany oddzielnie.

Co więcej, w zdaniu 4 na klienta została nałożony obowiązek przestrzegania „wszelkich ważnych przepisów". Zatem przy interpretacji umowy mogą powstać uzasadnione wątpliwości, czy pojęcie „istotnych informacji" jest tożsame ze sformułowaniem „wszelkie ważne przepisy" niezbędne w celu przeprowadzenia imprezy turystycznej. Analiza przedmiotowego postanowienia nie wskazuje, jakie unormowania należy traktować jako „ważne", a jakie są wyłączone spod tego pojęcia. Przede wszystkim niezrozumiałe jest, czy wszystkie przepisy, o których organizator poinformował uczestnika, należy uznać za ważne, a więc klient jest zobowiązany ich przestrzegać, czy chodzi tylko o część z nich. Innymi słowy, klient nie wie, czy określone przepisy, o jakich został poinformowany przez pozwanego, są „ważnymi przepisami" w rozumieniu tej klauzuli, a więc czy skutkiem ich nieprzestrzegania będzie jego odpowiedzialność, o jakiej mowa w kolejnym zdaniu klauzuli. Interpretacja tej okoliczności pozostawiona jest organizatorowi imprezy, a więc to od pozwanego zależy uznanie, czy zachodzi odpowiedzialność konsumenta określona w tym postanowieniu. Jednocześnie zarówno sformułowanie „wszelkie ważne przepisy", jak i „istotne informacje" są pojęciami niejednoznacznymi i niezrozumiałymi dla konsumenta, jak i dla innych uczestników obrotu. Brak jest bowiem określenia desygnatów tych wyrażeń, co naraża konsumenta na dokonywanie przez pozwaną spółkę dowolnej interpretacji zapisu i podejmowanie arbitralnych decyzji w sprawie cech świadczenia, od których uzależnione jest świadczenie usługi. Z powyższych względów sformułowane postanowienie wzorca stanowi niedozwolone postanowienie umowne, gdyż wyczerpuje dyspozycję art. 385^3 pkt 9 k.c., gdyż przyznaje kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy.

Analogiczny zarzut należy odnieść do wyrażenia „wszelkie szkodliwe następstwa", które - podobnie jak sformułowania powyższe - odwołuje się do niedookreślonego katalogu skutków mogących zostać uznane za szkodliwe. Co prawda, zostało użyte sformułowanie „kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej", jednak takie „szkodliwe następstwo" ma charakter jedynie przykładowy, co wynika z użycia wyrażenia „szczególnie". Tak sformułowana klauzula powoduje rozszerzenie odpowiedzialności klienta wobec pozwanej spółki, o której to odpowiedzialności konsument nie zdawał sobie sprawy przy podpisywaniu umowy, a więc zachodzi prze-

słanka z art. 385^3 pkt 4 k.c. Jednocześnie trzeba zauważyć, że tak szerokie sformułowanie klauzuli, a konkretnie ustalenie, że klient jest obciążany wszelkimi szkodliwymi następstwami, które wynikły z niedotrzymania przez klienta „wszelkich ważnych przepisów", implikuje wniosek, że odpowiedzialność klienta obejmuje zarówno zawinione, jak i niezawinione zachowania (działania lub zaniechania) konsumenta, co nie znajduje oparcia w przepisach.

Z uwagi na powyższe, przedmiotowa klauzula kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami oraz narusza jego interesy ekonomiczne. Tym samym klauzula D, składająca się z dwóch postanowień, narusza dyspozycję art. 3851 § 1 k.c., a zatem stanowi niedozwolone postanowienie umowne.

W zakresie klauzuli E, to wprowadza ona do umowy zobowiązanie klienta do pokrycia kosztów wynikających ze zmiany struktury zakwaterowania, którego realizacja następuje w przypadku rezygnacji z imprezy turystycznej któregokolwiek z uczestników wymienionych w umowie pierwotnej, co w konsekwencji powoduje zmianę liczby osób w pokoju. Zobowiązanym do pokrycia tych kosztów jest uczestnik, który nie zrezygnował z imprezy. Konieczność poniesienia dodatkowych kosztów, a więc kosztów rezygnacji jednego uczestnika imprezy turystycznej, powoduje zwiększenie kosztów imprezy drugiego uczestnika. Innymi słowy, pozwany przewiduje odpowiedzialność jednego uczestnika imprezy w przypadku działania lub zaniechania (rezygnacji) innego uczestnika tej imprezy. Tymczasem stosownie do treści art. 471 k.c., dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Zatem nie ma możliwości dowolnego obciążania klienta dodatkowymi kosztami, które mają na celu wyrównanie pozwanemu szkody, chyba że klient, który nie zrezygnował z imprezy, ponosi odpowiedzialność za okoliczności, w wyniku których wykonał swoje świadczenie w sposób nienależyty. Ewentualnym adresatem roszczeń Exim Tours w przypadku tej klauzuli może być jedynie klient, który zrezygnował z imprezy, a w wyniku takiego działania zaistniała konieczność zmian w strukturze zakwaterowania. Możliwa jest sytuacja obciążenia takimi kosztami (a w zasadzie resztą ceny) pozostałych uczestników imprezy, gdyby np. określona grupa klientów miała zawartą jedną umowę i ustaloną zbiorczą cenę za imprezę, a więc zastosowanie znajdowałby art. 366 k.c., jednak sformułowanie klauzuli E wyraźnie wskazuje, że ma ona zastosowanie nawet do przypadków, gdy każdy z uczestników imprezy ma ustaloną odrębnie cenę. Nawet wówczas miałyby go obciążać dodatkowe koszty. Taki zapis klauzuli stanowi naruszenie art. 385^1 § 1 k.c.

Ponadto trzeba zauważyć, że zgodnie z treścią rozdziału VI pkt 6 OWU nr 2, w sytuacji odstąpienia klienta od umowy, zobowiązany jest on do zapłaty określonej ryczałtowo kwoty na rzecz pozwanej spółki - wynagrodzenia za poczynione przegotowania i dokonane nakłady. Wbrew twierdzeniom pozwanego, z zapisu rozdziału VI pkt 6 nie wynika, aby koszty rezygnacji, o których mowa w nim, były wyliczane w odniesieniu do faktycznie poniesionych kosztów, jako że kwoty zostały odniesio-

no procentowo do ceny i uzależnione jedynie od daty rezygnacji z imprezy. Dopiero na życzenie klienta pozwany wylicza faktycznie poniesione koszty związane z rezygnacją z określonej umową imprezy turystycznej, jednak nie powoduje to (podobnie jak zapis zawarty w zdaniu 1), że Exim Tours pobiera faktycznie poniesione koszty, ale określoną część ceny. Zatem w przypadku rezygnacji któregokolwiek z uczestników przewidzianych pierwotną umową pozwana spółka stosuje tak naprawdę dwa rodzaje sankcji, ale wobec dwóch różnych podmiotów. Pierwsza dotyczy uczestnika, który zrezygnował z imprezy, a zobowiązany jest on do pokrycia kosztów rezygnacji wskazanych w rozdziale VI pkt 6 wzorca umowy. Druga odnosi się natomiast do uczestnika, który nie zrezygnował z imprezy, a który obciążany jest kosztami wynikającymi ze zmiany struktury zakwaterowania. W ten sposób pozwana spółka otrzymuje podwójną rekompensatę za poczynione przygotowania i dokonane nakłady (gdyby w ogóle klauzula ta odnosiła się do takich kosztów), niezależnie od tego, że niezasadnie obciąża konsumenta, który nie zrezygnował z imprezy, dodatkowymi kosztami, zwiększając koszt jego imprezy. Na takiego kontrahenta przerzucone zostało więc ryzyko prowadzonej przez pozwanego działalności gospodarczej, wręcz przy uzyskaniu korzyści z rezygnacji z imprezy przez któregoś z jej uczestników. W oczywisty sposób powoduje to nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków stron ze szkodą dla konsumenta. Takie zachowanie profesjonalnego uczestnika obrotu stanowi nadużycie posiadanej przewagi kontraktowej i kłóci się z zasadą uczciwości kupieckiej, a więc narusza dyspozycję art. 385^1 § 1 k.c., czyli również z tego powodu stanowi niedozwolone postanowienie umowne.

W zakresie klauzuli F, to zawarta jest ona w rozdziale VI pkt 7 OWU nr 2, odnoszącym się do sytuacji, w których przyczyny niezawinione przez organizatora powodują rezygnację klienta z imprezy turystycznej, a skutkiem tego jest obowiązek klienta zapłaty kosztów rezygnacji. Taka sytuacja nie jest regulowana w UsłTurU, ale oczywistym jest, że możliwa jest rezygnacja (wypowiedzenie, rozwiązanie) klienta z umowy o świadczenie usług turystycznych. Jedną z okoliczności przewidzianych w tym rozdziale jest „nieprzybycie na zbiórkę na miejsce wyjazdu zbiorowym środkiem transportu". Tak skonstruowane postanowienie może prowadzić do wniosku, że obowiązkiem klienta jest przybycie na miejsce wyjazdu na imprezę turystyczną zbiorowym środkiem transportu, a więc np. komunikacją miejską. Innymi słowy, przybycie przez klienta na miejsce zbiórki, a więc na miejsce wyjazdu własnym środkiem transportu (np. własnym samochodem) może zostać potratowane - w świetle treści przedmiotowego postanowienia - jako naruszenie postanowień umowy, a w konsekwencji - jako rezygnacja z imprezy turystycznej. Tak skonstruowana klauzula wprowadza po stronie klienta zobowiązanie, które nie ma żadnego związku z celem umowy, a więc udziałem w imprezie turystycznej. Bez znaczenia dla organizatora imprezy powinno być bowiem, w jaki sposób klient przybędzie na miejsce odjazdu. Jednocześnie za niedotrzymanie przedmiotowego zapisu pozwana spółka przewiduje bardzo surową sankcję, jaką jest rezygnacja konsumenta z zawartej umowy, co powoduje dalsze konsekwencje, a więc obowiązek poniesienia przez niego kosztów związanych z tą rezygnacją. Tak skonstruowane postanowienie

kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco narusza jego interesy, tym samym stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385^1 § 1 k.c. Co więcej, klauzula ta narusza również art. 385 § 2 k.c. Wzorzec umowy powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały, podczas gdy klauzula F wymogu tego nie spełnia. Wbrew twierdzeniom pozwanego, nie jest ona zgodna z treścią wcześniej powołanego art. 11a ust. 1 pkt 1 UsłTurU, gdyż nakłada na konsumenta obowiązek, który nie ma żadnego związku funkcjonalnego (ani żadnego innego) z celem umowy. Oznacza to, że nie można tu mówić o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy przez klienta.

Reasumując, przedmiotowe postanowienia wzorców umownych w sposób nierównorzędny określają prawa i obowiązki organizatora i uczestnika imprezy, co godzi w równowagę kontraktową, powodują nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków stron umowy, ale ze szkodą dla konsumenta. Zakwestionowane postanowienia stanowią nadużycie przewagi kontraktowej pozwanego, jako profesjonalisty względem konsumenta, przyznając pozwanemu przewagę w łączącym ich stosunku umownym. Takie ukształtowanie stosunku prawnego we wzorcach umownych nie znajduje żadnego uzasadnienia i w sposób rażący narusza interesy ekonomiczne konsumentów, jak również kształtuje ich prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i przepisami prawa, a jednocześnie postanowienia te pozostawiają pozwanej spółce możliwość wiążącej interpretacji postanowień umownych i są sformułowane w sposób niejednoznaczny i niezrozumiały dla konsumenta.

Z powyższych względów Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że zakwestionowane postanowienia wzorców umownych stosowanych przez pozwanego w obrocie z konsumentami stanowią niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385^1 § 1 k.c. i zakazał ich stosowania na podstawie art. 479^{42} § 1 k.p.c.

Mając powyższe na względzie należało orzec jak w punkcie I sentencji.

O kosztach procesu orzeczono na podstawie art. 98 k.p.c. w zw. z art. 99 k.p.c., obciążając nimi w całości stronę pozwaną, jako przegrywającą sprawę. Na koszty strony powodowej, jako wygrywającą sprawę w całości, składało się jedynie wynagrodzenia jej pełnomocnika procesowego będącego radcą prawnym, ustalone na podstawie § 14 ust. 3 pkt 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22.09.2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (Dz.U. Nr 163, poz. 1349 ze zm.).

O wysokości opłaty od pozwu i obciążeniu nią pozwanego, jako stronę przegrywającą sprawę w całości, na rzecz Skarbu Państwa orzeczono na podstawie art. 26 ust. 1 pkt 6 w zw. z art. 113 ust. 1 oraz art. 96 ust. 1 pkt 3 i art. 94 ustawy z dnia 28.07.2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. Nr 167, poz. 1398 ze zm.), przy uwzględnieniu zasady wynikającej z art. 98 k.p.c.

Publikację prawomocnego wyroku na koszt pozwanego zarządzono na podstawie art. 479^{44} k.p.c.

/-/ SSR /del./ Tomasz Szanciło

Na oryginale właściwe podpisy
Za zgodność z oryginałem świadczy
SEKRETARZ SĄDOWY
sekretarz .....
Justyna Kostińska