
СТАТИИ

ОТГОВОРНОСТ НА ТУРОПЕРАТОРА ЗА ПРИЧИНЕНИ ИМУЩЕСТВЕНИ И НЕИМУЩЕСТВЕНИ ВРЕДИ НА ПОТРЕБИТЕЛИ НА ОРГАНИЗИРАНИ ТУРИСТИЧЕСКИ ПЪТУВАНИЯ

*Таня Йончева**

Анализът в настоящото изследване е посветен на проблемите, свързани с отговорността на организаторите на туристически пътувания с обща цена за причиняване на вреди на потребителите и обезщетяването на тези вреди. Целта на изследването е изясняване на същността и обхвата на вредите, възникващи от неизпълнението или неточното изпълнение на договор за организирано туристическо пътуване, и начина, по който компенсирането на тези вреди се третира в съдебната практика.

Характеристики на договора за организирано пътуване с обща цена

Договорът за организирано туристическо пътуване е изрично уреден в нашата правна система в глава седма, раздел втори от Закона за туризма¹ – „Организираните групови и индивидуални туристически пътувания с обща цена“, а първоизточникът на правната уредба относно този вид договори е Директива 90/314/ЕИО от 13 юни 1990 г. относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки (Council Directive 90/314/EEC on package travel, package holidays and package tours). По силата на договора за туристическо пътуване туроператорът се задължава да организира и предостави на потребителя едно пътуване като съвкупност от услуги, срещу което последният е длъжен да заплати предвидената цена. Така наречените „организираните групови и индивидуални туристически пътувания с обща цена“ са пътувания, които трябва да притежават определени

* Докторант по гражданско и семейно право в Юридическия факултет на Пловдивския университет „Паисий Хилендарски“.

¹ Обн., ДВ, бр. 30 от 26.03.2013 г.

характеристики съобразно изискванията на законовите разпоредби. Съгласно § 1, т. 67 от допълнителната разпоредба на Закона за туризма организираното пътуване обхваща следните елементи: 1. Пътуването протича по предварително изготвена програма, включваща комбинация от определени услуги; 2. Необходимо е програмата да обхваща поне две от следните услуги: транспорт; ношувка; други туристически услуги, които не са свързани с транспорта или настаняването и съставляват значителна част от пътуването; 3. Услугите, от които е съставена програмата, се предлагат или продават на цена, която включва всички разходи; 4. Периодът, в който следва да се реализират услугите, е по-дълъг от 24 часа, или се предвижда ношувка.

Страни по договора са туроператорът² и потребителят. Туроператорът е търговец, който по занятие подготвя, предлага и реализира организирани пътувания било пряко, било чрез туристически агент³. За да може да извършва такава дейност, необходимо е лицето да получи регистрация от компетентния държавен орган в лицето на министъра на туризма и да отговаря на законоустановените изисквания.

Другата страна по договора за организирано пътуване е потребителят. Поначало това е лице, което закупува туристически пакет с оглед задоволяването на свои лични потребности от нематериално естество (почивка и възстановяване на здравето, натрупване на приятни впечатления, участие в културни и други прояви и т.н.). Стремейки се всички потенциални участници в организирани пътувания да бъдат включени в приложното му поле, законът в съответствие с Директива 90/314 изчерпателно изброява кои субекти се отнасят към категорията „потребител“. Това е лице: 1) което сключва договор за туристическо пътуване с обща цена, 2) което дава съгласие да се сключи договор за туристическо пътуване, 3) от чието име и/или в чиято полза е сключен такъв договор, 4) в полза на което е прехвърлено туристическото пътуване. В повечето случаи ползватели на услугите по договора са физически лица, които се съгласяват да закупят туристически пакет за собствени нужди. Страна по договор за организирано пътуване обаче може да бъде и юридическо лице, което сключва договора в полза на своите служители, участници в пътуването⁴.

² Наименованието идва от англ. *tour operator*. В своите собствени варианти на директивата държавите членки възприемат различни названия за това понятие: *organisateur* (Франция), *Reiseveranstalter*, (Германия), *organizzatore* (Италия) и др.

³ Относно дефиницията на понятието „туроператор“ вж. чл. 2, т. 2 от Директива 90/314 и чл. 79, ал. 2, т. 1 от Закона за туризма.

⁴ Подобна възможност е обсъждана и аргументирана в нашата литература от **Торманов, З.** Договорът за организирано туристическо пътуване. С.: Сиби, 2012, с. 64 и сл.; **Варадинов, О.** Договорът за организирано туристическо пътуване с обща цена. – Съвременно право, 2002, № 5, с. 21; **Бинева, В.** Отговорност за неимуществени вреди при неизпълнение на договор за организирано туристическо пътуване. – Правна мисъл, 2008, № 1, с. 49. На обратното становище е **Голева, П.** Договор за организирано туристическо пътуване с обща цена. – Пазар и право, 2002, № 9.

Необходимо е да се провежда ясно разграничение между понятието „потребител“ и друга близка по съдържание и съществуваща успоредно с потребителя фигура – тази на туриста. Формално-юридически като страна по договор за организирано пътуване може да участва само потребителят, без значение дали зад него стои физическо, или юридическо лице. А туристът е винаги физическо лице, което потребява единична услуга или множество услуги, които обаче не са подредени в предварително изготвена програма и цената на всяка услуга се заплаща отделно. На следващо място, лицето, задължено спрямо потребителя за изпълнението на услугите по договора, е единствено туроператорът, докато туристът влиза в правоотношение с всеки отделен доставчик на съответната услуга (превозвач, хотелиер, ресторантьор и др.), който отговаря за надлежното ѝ изпълнение. Изложеното предопределя по-гясното съдържание на понятието „потребител“, каквото качество притежава не всеки ползвател на туристически услуги, а само лицето, встъпващо в правоотношение с даден туроператор по повод осъществяване на организирано туристическо пътуване с обща цена.

Хипотези на обезщетяване по Закона за туризма (ЗТ)

Неизпълнението на поетото с договор задължение внася негативно изменение в правната сфера на кредитора, което трябва да бъде преодоляно. Способът за това е гражданската отговорност, чиято цел е чрез санкциониране на виновното неизпълнение да бъде запълнена настъпилата в чужд кръг празнина, като неблагоприятните последици от неизпълнението бъдат прехвърлени върху отговорната за тях страна. За длъжника по облигационното отношение се поражда задължение за поправяне на понесените от кредитора вреди, а самото възстановяване на вредите е резултатът, към който това задължение е насочено. Когато вследствие от неизпълнението на туроператора са породени имуществени и неимуществени вреди, те подлежат на обезщетяване. Макар възможността за репарирание на неимуществените вреди да е заложена само в отделна законова разпоредба, визираща конкретен състав на неизпълнение на договора за организирано пътуване (чл. 89, ал. 5 ЗТ), такава възможност трябва да се признае за даденост във всички случаи, когато от лошото осъществяване на туристическото пътуване или от неосъществяването му за потребителя са произлезли вреди от нематериално естество. Това положение произтича преди всичко от принципното начало на чл. 93, ал. 1 ЗТ, прогласяващо, че туроператорът носи отговорност за всяко неизпълнение на задълженията си по договора. Изводът в тази насока се налага и от цялостното тълкуване на уредбата, посветена на последиците от неизпълнението на договора за организирано туристическо пътуване и най-вече от целта на

Закона за туризма – справедлива и всеобхватна защита на интересите на увредените лица. Отговорността на туроператора за вредите от неизпълнението отпада само когато причината за настъпване на вредата се дължи на поведението на самия потребител, на непредвидими и непредотвратими действия на трето лице, неучастващо в изпълнението на договора, или на случаи на непреодолима сила (чл. 93, ал. 3 ЗТ).

Законът за туризма е уредил експлицитно четири случая, в които за туроператора възниква задължение за обезвреждане на вреди:

Първо, когато туроператорът отмени организираното пътуване преди неговото започване и причината за отмяната не е свързана с потребителя – чл. 90, ал. 1 във вр. с чл. 89, ал. 5 ЗТ. Правото на обезщетение е изключено само в три случая: при ненабиране на необходимия минимален брой участници за провеждане на пътуването; при настъпване на събитие с характер на непреодолима сила; при отказ на потребителя от пътуването по собствена причина.

Второ, когато преди началото на пътуването туроператорът извърши значителна промяна на основни по договора клаузи. При подобна промяна потребителят разполага с две възможности: да се откаже от договора или да приеме промените. Която и алтернатива да избере, той има право на иск за причинените вреди – чл. 89, ал. 5 ЗТ във вр. с чл. 89, ал. 1 и 4 ЗТ.

Трето, когато по време на пътуването туроператорът не изпълни значителна част от договорените услуги и не предприеме подходящи мерки за продължаване на пътуването, потребителят съгласно чл. 95, ал. 2 ЗТ може да претендира за обезщетение на вредите и направените разходи.

Четвърто, когато по време на започнало организирано пътуване се окаже, че продължаването му чрез предприемане на подходящи мерки е невъзможно, или предприетите мерки бъдат отказани основателно от потребителя, законът изрично му дава право на обезщетение за вредите – чл. 95, ал. 3, т. 2 ЗТ.

Имуществените и неимуществените вреди, които могат да настъпят за потребителя в резултат на неточно изпълнение или неизпълнение на дължимите туристически услуги и които не са обхванати от изрично определените от закона случаи на обезщетяване, също подлежат на компенсация. Правното основание на такива вреди следва да се потърси в генералната норма на чл. 93 ЗТ, която концентрира в своя обхват всички възможни форми и прояви на неизпълнение на туроператора.

Независимо и вън от изрично посочените в закона хипотези на обезщетяване, въпросът за отговорността на организатора на пътуването се поставя тогава, когато договорените туристически услуги изобщо не бъдат предоставени (пълно неизпълнение) или предоставените услуги страдат от такива недостатъци, които опорочават самата цел на пътуването и по същество се приравняват на пълно неизпълнение.

Отговорност възниква и в случай че в рамките на пътуването туроператорът не изпълни част от услугите по договора или ги предостави със закъснение, или е налице значително несъответствие в качеството на договорените и действително предоставени услуги (неточно изпълнение). Като страна по договора туроператорът се задължава да осигури цялостното изпълнение на пътуването и да обезпечи отделните негови компоненти. Това означава да положи дължимата грижа при организацията, подготовката и провеждането на пътуването, а съзнателното или небрежно отклонение от посочените задължения предполага неговата отговорност. Поради това, че отговорността му е обективна, тя възниква и когато пропускат се дължи на негов помощник в изпълнението – туристически агент, самолетен превозвач, хотелиер и др. При изясняване на въпроса какъв е стандартът, служещ за преценка доколко туроператорът е изпълнил задължението си за грижовност, е необходимо да се изхожда от мащаба на грижата, която би положил един обикновен организатор на туристически пътувания (арг. от чл. 63, ал. 2 ЗЗД). Приема се, че туроператорът е нарушил разглежданото задължение, когато: при подготовка на пътуването не е предоставил информация на потребителя относно медицинските и здравните изисквания за влизане в страната, изискването за валиден паспорт или виза, започнали стачки и природни бедствия в мястото на настаняване, неяснота относно часа на отпътуване⁵; при организация на пътуването – случаите на свръхрезервации⁶; при провеждане на пътуването – недостатъчна организация при обработка и превоз на багажа⁷, пътнотранспортна злополука по време на трансфер с автобус.

Фактическият състав на отговорността на туроператора включва неизпълнение или ненадлежно изпълнение на задълженията му по договора за организирано пътуване и настъпването на вреда, която да се намира в непосредствена причина връзка с неизпълнението. Предвид безвиновния (обективен) характер на отговорността потърпевшият потребител не е необходимо да доказва, че организаторът на пътуването е действал виновно. Задължението за обезвреда лежи върху последния дори и когато причината за неизпълнението е свързана с противоправни действия или бездействия на негови контрагенти, доставчици на услугите по договора. Дължимото обезщетение според чл. 82 ЗЗД обхваща едновременно претърпените загуби и пропуснатите ползи, доколкото те са пряка и непосредствена последица от неизпълнението на туроператора и е могло да бъдат предвидени при пораждане на задължението му. В съответствие с установеното в облигационното право отговорността му се ограничава до

⁵ Bundesgerichtshof, Entscheidung vom 15.10.2002, NJW 2002, 3700.

⁶ Bundesgerichtshof, Entscheidung vom 11.01.2005, NJW 2005, 1047.

⁷ Oberlandesgericht München, Urteil vom 26.04.1999, RRA 1999, S. 174.

преките и предвидими вреди. Това са вредите, които възникват като нормално и закономерно следствие от неизпълнението и които здравият човешки разум би следвало да допусне при пораждање на задължението.

Доказването на неизпълнение от туроператора, съответно наличието на недостатък в потребяваните услуги по договора, е изцяло в тежест на увредения потребител. Ако той успее да установи факта на неизпълнението, съответно на некачествената услуга, смята се, че туроператорът е действал виновно. За да се освободи от отговорност, последният трябва да се позове на обстоятелство, стоящо извън неговия контрол, например битова злополука или кражба в хотела, дължащи се на настъпването на обикновени житейски рискове. Туроператорът няма да отговаря и когато увреждането се дължи на противоправно действие или бездействие на потребителя или на трето лице, несвързано с изпълнението на договора, както и на настъпването на форсмажорно обстоятелство с характер на непреодолима сила. Съществува и възможност за намаляване на размера на отговорността при съпричиняване на вредите от пострадалия. Когато потребителят с действията си е допринесъл за настъпване на увреждащия резултат, претенцията му при разглеждане на иска от съда може да се намали с процент, съответстващ на неговия дял. В случай че вредата е причинена от изключителното действие или бездействие на пострадалия, дори е възможно да се откаже присъждане на обезщетение (например при непоставяне на предпазен колан по време на пътуване с кола, скачане в нетрезво състояние в басейна на хотела нощно време⁸).

Понятието „вреда“. Видове вреди, подлежащи на обезщетяване

Понятието „вреда“ е легално дефинирано в редица норми от гражданския закон и е широко обсъждано и анализирано в правната литература. Според по-тъсното виждане вредите са всички неблагоприятни последици, които претърпяват правата и интересите на кредитора от неизпълнението на поетото към него задължение, съответно от нарушението на забраната да не се вреди другиму⁹. Другото, широкото разбиране за вредите ги определя като последици не само от увреждане на субективни права, но и засягане на правно защитени блага, които не са част от състава на опреде-

⁸ Примерите са цитирани по **Führich, E.** Basiswissen Reiserecht. München: Vahlen, 2011, S. 102.

⁹ Вж. **Кожухаров, Ал.** Облигационно право. Общо учение за облигационното отношение. Книга първа. С.: Софи-Р, 1992, с. 264.

лено субективно право, включително и нарушаване на фактически отношения като владението¹⁰.

В облигационноправната теория традиционно се приема поделянето на вредите на имуществени и неимуществени в зависимост от естеството на накърненото благо¹¹. За имуществена вреда се счита всяко засягане на правната сфера на едно лице, което намалява имущественото му състояние в момента или създава пречка наличното имущество да бъде увеличено в бъдеще. Тази вреда има реално икономическо изражение, може да бъде изчислена и установена по размер. Имуществената вреда според чл. 82 ЗЗД може да се прояви в две форми – претърпени загуби (*damnum emergens*) и пропуснати ползи (*lucrum cessans*). Размерът на претърпяната загуба се формира от разликата между имуществото след неизпълнението и икономическото положение, което кредиторът би имал, ако задължението беше изпълнено. Иначе казано, претърпените загуби представляват реалните ефективни вреди, изразяващи се в намаляване на актива на имуществото на кредитора – понасяне на разноски, изхвърляне на вещи, заплащане на разликата в цената на вещта и др. Разграничението между двата вида имуществени вреди се изразява в това доколко вредите са обективизиран резултат от неизпълнението. Пропуснатата полза е налице тогава, когато за кредитора се осуетява възможността за едно сигурно, предварително планирано и очаквано увеличение на имуществото му в бъдеще – пропускането да придобие едно благо, вземане и др. Поради това пропуснатите ползи са само определяеми на основата на опита и обичаите в практиката. При тях вредата произтича от неосъществяване на възможност за увеличаване на актива на имуществото на кредитора. В търговското право поначало пропуснатата полза е печалбата на търговеца, която той би получил при нормалното развитие на договорните отношения и надлежно престиране от неговия контрагент.

Имуществените вреди, които е възможно да се породят в правната сфера на потребителя вследствие неизпълнение на договора, типично се изразяват в следните форми: загуба на багаж, загуба на дрехи и екипировка по време на пътуването¹², повреждане на лични вещи, извънредни разходи, направени поради неточно изпълнение на договорените услуги, например за заместващ полет или заместващ трансфер,

¹⁰ Такова мнение застъпват **Антонов, Д.** Непозволено увреждане. С.: Наука и изкуство, 1965, с. 49; **Гоцев, В.** Договорна и деликтна отговорност. С.: Наука и изкуство, 1979, с. 31; **Голева, П.** Обезщетяване на пострадали при пътнотранспортни произшествия. С.: Издателство на БАН, 1991, с. 10.

¹¹ Други сочат, че критерият, меродавен за разграничението на вредите на имуществени и неимуществени, е съществуването или липсата на възможност за парична оценка на засегнатите блага. Вж. **Калайджиев, А.** Облигационно право. Обща част. С.: Сиби, 2001, с. 348.

¹² *Amtsgericht Bad Homburg, Urteil vom 22.12.2000, 2C 3393/00; LG Frankfurt/M, Urteil vom 5.06.2007, 2/24, S. 44/06.*

сметки за телефон и такси, разходи за настаняване в заместващ туристически обект (алтернативното място за настаняване трябва да е от същата категория или степен на удобство); разноски за лечение на заболявания, предизвикани от развалена храна, спортни злополуки, наранявания от пътнотранспортни произшествия и др.

При организираниите туристически пътувания голяма част от случаите на причинени щети са свързани с лошо качество на предлаганите от туроператора услуги. Тъкмо поради това за потребителя е от особена важност да бъде надлежно компенсиран за преживените неудобства и провалените си очаквания. За да достигнат до конкретна величина при определяне на размера на щетите, съдилищата поначало се опират на няколко основни пункта: тежестта и продължителността на недостатъка, степента на вината, целта на пътуването и платената обща цена¹³. При разглеждане на претенции за обезщетение за вреди от некачествено изпълнение съдилищата в Германия, а и в други европейски държави често прибегват до т.нар. Франкфуртски таблици (Frankfurter Tabelle)¹⁴. Те са изработени от гражданското отделение на съда в град Франкфурт на Майн и представят типични прояви на неизпълнение при туристически пътувания, за всяка от които се следва различно по размер намаление на пакетната цена. Намалението на цената обикновено представлява процент от платената от потребителя обща сума и е в зависимост от характера и интензитета на увреждането, без да отчита личните особености и качества на отделните участници в пътуването. Таблицата, както и съдебните решения, които тя синтезира, не са източник на право и не са задължителни при решаване на спорове относно неточно изпълнение на договори за организирани пътувания. Въпреки това тя отразява тенденциите във възгледите на съдилищата при разглеждане на рекламации от потребители и служи за надежден ориентир при оценка на причинените вреди, особено за определяне на размера на обезщетението за неимуществени щети.

Както законодателят, така и съдебната практика провеждат разграничаване между неизпълнение или неточно изпълнение на услугите по договора, което се дължи на туроператора, и проблеми в хода на пътуването вследствие настъпването на обикновени житейски рискове. Като такива се квалифицират например случаите на загуби и повреди, възникнали извън организирания транспорт, кражба на имущество в спалния вагон и др., както и щетите, които не са резултат от неизпълнение на задължението на туроператора за осигуряване на безопасност¹⁵. Подобни рискове не се

¹³ Oberlandsgericht Österreich, Entscheidung vom 17.6.2010, 2 Ob 45/10x.

¹⁴ Таблицата може да бъде видяна на интернет адрес www.reiserecht-fuehrich.de.

¹⁵ В заведеното срещу туроператора дело ищците, немски граждани, претендирали възстановяване на част от платената цена, както и обезщетение за преживените болки и страдания. По-рано, по време на ваканция в турски курорт, организирана от

поемат от организатора. Без правно основание са и претенциите на потребителите на организирани пътувания за щети и недостатъци, чието причиняване не попада в сферата на контрол на туроператора¹⁶.

Особен интерес при организирани туристически пътувания представлява отговорността на туроператора за причинени неимуществени вреди. Поначало нематериалните щети, следствие от договорно неизпълнение, по своите белези не се отличават от едноименните вреди, причинени на деликтно основание. Обезвреждането на този вид вреди принципно се допуска в раздела за неправомерното увреждане (чл. 52 ЗЗД). Неимуществените вреди се дефинират най-общо като щети, които не са свързани с имуществото, благосъстоянието или доходите на лицето и които като такива не може да бъдат оценени по обективен начин по отношение на пазарна цена или стойност¹⁷. При тях посегателството е насочено срещу благо, свързано със самата личност на пострадалия – неговия живот и здраве, чест, лични взаимоотношения и положение в обществото и др. Това увреждане е несъизмеримо с материалната сфера, не може да се оцени в пари, в много случаи то няма външна изява, от която да се съди за мащабите на вредата. Освен това преценката за размера на такава вреда може да бъде само субективното виждане на съдията, анализиращ фактите по делото, но не и предварително определен обективен критерий, какъвто съществува при материалната вреда. В рамките на неимуществените вреди някои автори провеждат още едно вътрешно обособяване: първата група вреди са тези, които накърняват личността и достойнството на увредения и неговото добро име в обществото, а вторият вид вре-

туроператора, тяхното седемгодишно дете паднало от двуетажното легло в хотела и получило мозъчно сътресение и други наранявания. Въззивният съд в гр. Карлсруе отхвърлил иска, постановявайки, че туроператорът не носи отговорност за вреди, тъй като не е нарушил договорното си задължение за осигуряване на безопасност на летувашите – *Oberlandsgericht Karlsruhe, Urteil vom 18.04.2007 – 7U 73/06*.

¹⁶ Такъв казус е разгледан от съда в гр. Мюнхен: седмица след пристигането си в курорта семейството на ищците се разболяло от треска и диария, а по-късно ищецът е трябвало да прекара два дни на стационарно лечение. Причината за заболяването била замърсяване на плажа поради повреждане на тръбите на минаващата в близост канализация. След края на почивката ищците предявили иск срещу туроператора, в който настоявали за възстановяване на 60 % от цената на пътуването заедно с обезщетение за безполезно прекарано време на отпуска. Съдът отхвърлил иска с аргумента, че отговорността на организатора може да се ангажира само ако вредата е причинена от обстоятелство, намиращо се под негов пряк контрол. Обстоятелството, че той е знаел за замърсяването и не е информирал навреме клиентите си, не е достатъчно за обосноваване на отговорността му – *Amtsgericht München, Urteil vom 16.01.2013 – 132 C 15965/12*.

¹⁷ Такова виждане за понятието „неимуществени вреди“ е възприето от Съда на ЕС в решението му по дело *C 371/12, Enrico Petillo, Carlo Petillo v. Unipol*, постановено по преюдициално запитване на *Tribunale di Tivoli* (Италия).

ди се изразяват в понасяне на физически и душевни страдания, предизвикани от действия на други лица¹⁸. Не всяко причиняване на физически или душевен дисбаланс обаче може да се окачестви като вреда. Нужно е страданието да е продължително във времето и да е с по-голяма интензивност.

Съгласно възприетото в европейската съдебна практика разбиране понятието „неимуществена вреда“ има единен характер и в него се включва всяка вреда, произтичаща от накръняване на аспекти, които са вътрешно присъщи на личността. Приема се, че неимуществената вреда като комплекс обхваща различни подвидове вреди: 1) телесно увреждане, тоест физическо или умствено увреждане, 2) психическо увреждане, тоест емоционално страдание, предизвикано от нараняване, и 3) неимуществени вреди, изразяващи се в болка и страдание. Последната категория включва вреди, които в по-широк смисъл се изразяват в засягане на способността на човека да упражнява пълноценно правата, които обичайно са му предоставени в свободното общество. Тази систематизация на вредите служи наред с други критерии за определяне на справедливо обезщетение на увредените лица.

В един продължителен период от време основният спор, свързан с неимуществените вреди, е бил концентриран върху дилемата дали психическите страдания сами по себе си представляват увреждане, годно да послужи за основание на отговорността, и следва ли да се обезщетяват такива вреди, когато не са свързани с външно, физическо нараняване. Специално по отношение на вредите, претърпени от пътници във въздушния транспорт, гледната точка на съдилищата първоначално е била, че единствено телесното увреждане, придружено с очевидни, явни признаци, може да бъде основание на иск за вреди¹⁹. Казано другояче, чисто психическите вреди, които протичат без външно обективиране, са изключени от кръга на подлежащите на обезщетяване вреди. Посоченото становище постепенно остава назад във времето, а съвременното правно значение на понятието „вред“ се разширява, включвайки в съдържанието си и нанесените емоционални и психически увреждания.

Обезщетяването на неимуществените вреди в границите на договорната отговорност дълги години е било обект на дискусии в правната доктрина и съдебната практика. Относно обезвреждането на този вид вреди като последица от неточно изпълнение на договор за организирано туристическо пътуване у нас съществува изрична нормативна уредба. С двата закона – отменения Закон за туризма от 2002 г. и

¹⁸ Големинов, Ч. Отговорност за непозволено увреждане. С.: Тилиа, 1999, с. 21.

¹⁹ Относно обезщетяването на пострадали при международни въздушни превози за психически вреди и видовете вреди, които се обезщетяват, вж. **Методиевска, Я.** Отговорност на превозвача за претърпени психически вреди на пътник при международни въздушни превози. – Търговско право, 2007, № 5–6, с. 61 и сл.

действащия Закон за туризма от 2013 г., последователно се възприема едно и също позитивноправно разрешение: вредите от неимуществен характер, които потребителят е претърпял поради липсата или лошото изпълнение на договорените в пакета туристически услуги, подлежат на обезщетяване. Допускането на претенцията за репарирание на неимуществени вреди в резултат на неизпълнение на договорно задължение представлява огромен обрат в правното мислене у нас на фона на възприетия до неотдавна модел в законодателството и доскорошната съдебна практика. Наложена от нашия законодател концепция изцяло съответства и на постановеното преюдициално решение на Съда на ЕО по този въпрос. В делото *Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co. KG*²⁰ Съдът прави тълкуване на вида на вредите, подлежащи на обезщетяване съгласно чл. 5 от Директива 90/314. Според възприетото от Съда тълкуване посочената разпоредба трябва да се разбира в смисъл, че с нея се дава принципно право на потребителите на компенсация на неимуществените вреди, резултат от неизпълнението или неточното изпълнение на услугите, съдържащи се в пакетното пътуване, включително и за непреживяна радост от почивката (*loss of enjoyment of the holidays/entgangene Urlaubsfreude*). Този вид вреда традиционно се свързва с неизпълнение на договора за организирано пътуване и произтича от особения характер на благата, които потребителят се стреми да си набави чрез закупуване на туристически пакет – забавление, почивка, приятно оползотворяване на времето на отпуска, подобряване на физическото и психическото здраве. Поради това нематериалните увреждания, които биха могли да възникнат в неговата сфера вследствие от провалените му очаквания, ще се проявят освен в болки и страдания, най-вече в разочарование, неудовлетвореност, отрицателни душевни преживявания. Както е известно, преюдициалното тълкувателно решение на Съда на ЕО се ползва със задължителна сила не само по отношение на отправилата запитване национална юрисдикция, а и спрямо всички национални съдилища, които в момента разглеждат или могат да разглеждат в бъдеще такова дело²¹.

Анализът на по-новата съдебна практика сочи затвърждаване на формулираното от Съда на ЕО принципно начало в посока на непрекъснатото повишаване на обема и равнището на защита на потърпевшите от организирани туристически пътувания лица. Понастоящем загубата на свободно време или напразно прекараното време на от-

²⁰ Case 168/00, *Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co. KG*.

²¹ Относно правната сила на преюдициалното заключение вж. **Корнезов, А.** Преюдициалното запитване до Съда на Европейските общности. С.: Сиби, 2008, с. 281; **Ангелова, М.** Преюдициалното запитване до Съда на Европейската общност. Нов български университет, департамент „Право“, 2008, www.nbu.bg/PUBLIC/IM-AGES/File/departments/law/Izsledvania/Tyrnovo_06_2008/MariaAngelova_06_2008.pdf.

пуска и осуетяването на почивката се третира като нематериални увреждания, нуждаещи се от отделна защита²². В теорията този вид вреди се определят като фрустрационни вреди, които лежат на границата на гражданската отговорност²³.

Най-голямата трудност, съпътстваща неимуществените вреди, е определянето на размера, в който те трябва да бъдат възмездени. Липсата на специален текст в Закона за туризма, визиращ начина на изчисляване на обезщетението за претърпени неимуществени вреди, налага прилагането на друга разпоредба, относима към аналогични случаи – нормата на чл. 52 ЗЗД. Въпреки прогласеното в чл. 52 ЗЗД изходно начало за определяне на обезщетението за неимуществени вреди по справедливост, конкретизирането на точния размер на дължимата компенсация остава предизвикателство в практиката на съдилищата. Това затруднение се отнася еднакво за сферата на договорните отношения и за деликтите. Както сполучливо е отбелязано в нашата литература, засегнатите блага, предмет на договорно неизпълнение или на чуждо противоправно действие, „нямат цена“²⁴. Затова е нужно да бъде отчетена неадекватността на блага, от една страна, и необходимостта от неговото reparиране, от друга. Поради това, че се касае за вреди от нематериално естество, доходите и имуществото на ищеца не бива да служат като мярка при определяне на разумен размер на обезщетението. Следователно приема се, че подобна претенция е допустима и от участници в организирани пътувания, които не са ангажирани с трудова дейност, като домакини, студенти, пенсионери²⁵.

Значителност на щетата. Не всяко увреждане, изразяващо се в непрехивяна радост от почивката, може да обоснове претенция за вреди. Задължителна предпоставка на договорната отговорност на туроператора е недостатъкът, с който е

²² Интересен е случаят, в който поради грешка на туроператора при резервацията ищите не могли да се качат на самолета и да участват в закупеното организирано пътуване. Алтернативно пътуване не им било предложено поради запълване на местата в изготвените от туроператора други екскурзии. Съдът уважил предявения иск за намаляване на част от платената цена, като изтъкнал, че претенцията за обезщетение на вредите трябва да се разглежда съобразно конкретния случай. Посоченото налага да се вземат предвид високата нематериална стойност, която свободното време представлява в съвременното общество, както и фактът, че ваканцията е била предварително планирана в периода на празниците и не може да бъде наваксана по друго време. Разочарованието от провалената почивка, безсмисленото опаковане на багажа и напразното пътуване до летището допълнително оказват тежест при определяне на размера на дължимото обезщетение – *Amtsgericht München, Urteil vom 20.10.2010 – 262 S 20444/10*.

²³ **Голева, П.** Деликтно право. С.: Фенея, 2011, с. 231; **Führich, E.** *Reiserecht – Guter Rat bei Urlaubstätter*. München: Vahlen, 2011, S. 52.

²⁴ Вж. **Антонов, Д.** Цит. съч., с. 222.

²⁵ Вж. **Medicus, D.** *Aktuelle Fragen des Schadenersatzes*. München, 2000, S. 14.

обременена туристическата услуга, да е значителен или да е толкова тежък, че да опорочава цялото пътуване²⁶. Смята се, че степента на значимост е достигната, когато цената на отделния ден от пътуването може да се намали с около 30 % от платената обща цена²⁷. Ако даден ден от пътуването е загубен само отчасти, се следва отбив от цената с такъв процент, съответстващ на провалената част²⁸. Ако потребителят е приел заместващо пътуване на мястото на осуетеното и във връзка с неговото осъществяване направи допълнителни разходи, те също подлежат на репарирание. Освен това, когато пътуването не се проведе изобщо или се прекъсне веднага след неговото започване и потребителят се върне преждевременно на работа или остане вкъщи, цялото пътуване се счита за провалено.

Кумулация на договорната и деликтната отговорност на туроператора

Изложеното дотук относно същността и обхвата на вредите, които са последица от неточно изпълнение или неизпълнение на организирани туристически пътувания, показва, че реализацията на този вид пътувания се съпътства от определени рискове, застрашаващи здравето, а понякога и живота на потребителите. Обсъждането на евентуалните вреди, които могат да претърпят потребителите във връзка с участието им в организирани пътувания, тяхното установяване и обезвреждане се третира в светлината на темата за отговорността на туроператора за вреди от непредоставяне на дължимите туристически услуги. Не се поставя под съмнение договорният характер на посочената отговорност, доколкото основанието за настъпване на вредите е валидно сключен и подлежащ на изпълнение договор между организатора на пътуването, от една страна, и потребителя, от друга. Във фокуса на разглежданата материя обаче попада и един друг, добре познат и многократно подлаган на теоретично обсъждане проблем, а именно – проблемът за допустимостта от съчетаване (кумулиране) на договорната отговорност на длъжника по облигационното отношение и отговорността му за причиняване на деликт. Въпросът за съотношението между двата вида гражданска отговорност се разгръща тогава, когато между едни и същи страни е учредена договорна връзка и с поведението си длъжникът не само че не изпълнява поетото договорно задължение, но осъществява фактическия състав на непозволеното увреждане. В тази хипотеза логично възниква въпросът може ли да се даде възможност на увредения потребител да избира на какво основание да предяви своя иск – на дого-

²⁶ В този смисъл вж. **Führich**, E. Op. cit., S. 103.

²⁷ Вж. **Führich**, E. ReiseR Rn 412; MK/Tonner, § 651f, Rn 51.

²⁸ Oberlandsgericht Hamburg, 23.06.2009, NJW – RR 2010, S. 258, 259.

ворно или деликтно основание, или съществуването на договор при всички случаи елиминира настъпването на последиците на непозволеното увреждане. Практическият аспект от разглеждане на темата за конкуренцията между двата вида отговорност се свързва преди всичко с обема на подлежащите на обезщетяване вреди.

При липса на изрично законодателно разрешение на въпроса в литературата се наблюдава разединяване на позициите в две противоположности. Група автори категорично застават против възможността кредиторът да води деликтен иск за последиците от неизпълнение на договорни задължения²⁹.

²⁹ Л. Попов смята, че с договора страните уреждат взаимните си отношения по повод определен обект, включително последиците от повреждането или унищожаването на този обект от длъжника. Общият дълг да не се вреди другиму е заместен от специалните правила, установени от закона или уговорени предварително между страните. Авторът предупреждава, че предоставянето на два пътя за удовлетворяване на една и съща претенция ще доведе до конструиране на една смесена деликтно-договорна отговорност и създаване на нов смесен институт, без това да има каквато и да било опора в закона или в общите принципи на ЗЗД. Наред с всичко останало, договорната отговорност изключва деликтната и поради основния принцип на облигационното право за реално изпълнение на договорите, чието прилагане би било заобиколено чрез избора на деликтния иск – вж. **Попов, Л.** Конкуренция на договорната и деликтната отговорност според гражданското право на НРБ. – Правна мисъл, 1960 № 3, 44–51.

Л. Василев коментира спорния въпрос относно допускането на кумулацията между двете отговорности само от гледна точка на превозните и спедиционните договори. При тези договори според него „...специалната имуществена отговорност на превозната организация за повреди, липси или за погиване на превозваните товари има винаги договорен характер. (...) Тая отговорност изключва общата деликтна отговорност за чужди действия по реда на чл. 49“. Той посочва, че да се допусне осъществяване в тези случаи на деликтна отговорност, ще означава да се обезсилят правилата на специалните нормативни актове, уреждащи основанията за отговорност на превозната организация, размера на отговорността, специалния ред и давностни срокове за осъществяването ѝ и т.н. – вж. **Василев, Л.** Отделни видове облигационни отношения. С.: Наука и изкуство, 1958, 181–184.

Подобно становище излага и В. Войнов. Подкрепяйки наведените по-горе доводи, той изразява мнението, че изключването на деликтната отговорност от договорната се налага и от чисто практически съображения. Прилагането на правилата относно договорната отговорност води до по-бързото уреждане на споровете поради кратките давности, както и до намаляване на процесите чрез задължителните за някои договори рекламационни производства. Според автора не може да има колизия между двата вида отговорност, тъй като те се явяват последици от засягането на различни правни принципи, които съществуват едновременно и независимо и всеки от тези основни принципи има точно определено поле на действие. Единият действа в областта на задълженията от деликт, другият – в областта на договорните задължения – вж. **Войнов, В.** Конкуренцията между деликтната и договорна отговорност на държавните предприятия. – Социалистическо право, 1960, № 1, 28–32.

Обратното гледище за допустимост на кумулацията се застъпва и аргументира от редица изтъкнати учени в правната ни теория – В. Берон, Д. Антонов, В. Гоцев, В. Таджер, Б. Бъров, Ч. Големинов, П. Голева и др. Сред представителите на по-старата правна доктрина заслужава да се отбележи възгледът на В. Берон. Тълкувайки отделните разпоредби на закона, той стига до крайния извод, че „...договорната и деликтната отговорност са по своята същност две отделни самостоятелни задължения за заплащане претърпените от друго лице вреди и загуби. Възможно е да настъпи съвпадение между тях, т.е. те едновременно да се породят в тежест на едно и също лице и спрямо един и същ увреден, както и по повод на едно и също вредоносно деяние, стига само горното деяние да съдържа в себе си елементите и на двете отговорности“³⁰.

³⁰ **Берон, В.** Съотношение между договорната и деликтната отговорност. С., 1929, с. 103.

Д. Антонов приема, че „съдържанието на фактическите състави показва, че всъщност договорната отговорност е един усложнен деликтен състав: извън нарушението на забраната да се вреди, налице е още неизпълнение на задължение от съществуващо облигационно отношение“. По този начин вредоносното договорно неизпълнение винаги включва елементите на непозволеното увреждане. В допълнение авторът изтъква, че договорът е средство за укрепване, а не за отслабване на дисциплината в отношенията между гражданите. Няма оправдание на увредения кредитор да се дадат по-малко средства и възможности за защита, отколкото се дават на всеки увреден гражданин – вж. **Антонов, Д.** Цит. съч., 22–24.

В. Гоцев аргументира гледната си точка по поставения проблем, провеждайки сравнение между разпоредбата на чл. 59, ал. 2 ЗЗД, визираща субсидиарност на отговорността за неоснователно обогатяване спрямо други възможни средства за защита и липсата на подобно правило в материята на непозволеното увреждане. Констатацията на този факт според него прави явна волята на законодателя да не се ограничава приложението на деликтната отговорност, когато тя е осъществена в рамките на едно договорно неизпълнение – вж. **Гоцев, В.** Цит. съч., 89–90.

Воден отново от идеята за цялостна закрила на субективните права на пострадалия, С. Тасев се съгласява с кумулирането на двете разновидности на отговорността, при условие че виновното поведение на неправната страна по един договор осъществява едновременно и фактическия състав на деликт. За да бъде допусната кумулацията, е необходимо да се установи наличието на вина в двата фактически състава на отговорността – договорния и деликтния. Изключения от посочената възможност авторът вижда при превозните договори и договора за поръчка – вж. **Тасев, С.** Деликтната отговорност. С.: Сиела, 2009, 148–149.

Според виждането на П. Голева, когато едно деяние съставлява едновременно неизпълнение на договорно задължение и непозволено увреждане, пострадалият може да търси обезщетение по силата на договорната отговорност, а ако тя не може да се реализира – по пътя на деликтната отговорност. Тя счита обаче, че спорът за кумулацията между отговорностите губи своята актуалност поради нарастващата тенденция към уеднаквяване на правните им режими – вж. **Голева, П.** Деликтно право. 2. прераб. и доп. изд. С., 2011, с. 102.

В немската доктрина правото на потребителя на организирано туристическо пътуване да предяви иск за обезщетение на деликтно основание се извежда от нормата на § 823 от Германския граждански законник, предвиждаща отговорност за причиняване на вреди от чуждо противоправно виновно действие или бездействие. По-конкретно, смята се, че туроператорът отговаря, когато в рамките на съществуващ договор за пакетно пътуване небрежно е нарушил вмененото му от закона задължение за осигуряване на безопасност и от това са произлезли вреди за участниците. Деликтната отговорност на туроператора може да се ангажира, при условие че източникът на вредата се намира под негов пряк контрол или под контрола на изпълнителя на услугата (хотелиера, въздушния превозвач и т.н. или тяхно съоръжение, инсталация). При това на обезщетяване подлежат не всички вреди, а само онези, които са последица от явно, очевидно нарушаване на посоченото задължение и е могло да бъдат предвидени от туроператора³¹. По този начин правнорелевантната причинна връзка се ограничава до случаите на груба небрежност.

По мое мнение юридическият механизъм за защита на интересите на лицата, претърпели вреди от организирано пътуване, е пътят на договорната отговорност. Първо, съществуващата договорноправна уредба относно организираните туристически пътувания с обща цена трябва да се предпочете поради приоритетната ѝ роля в правното регулиране. Тя е специална както по отношение на общите правила, съдържащи се в ЗЗД, така и спрямо законовата регламентация, гарантираща закрила на правата и интересите на потребителите. На следващо място, не може да има спор, че в обхвата на договорната отговорност на туроператора попадат и неимуществените вреди, предвид изричното им включване в състава на разпоредбата на чл. 89, ал. 5 ЗТ, наред с имуществените, като подлежащи на обезщетяване вреди, и преди всичко с оглед на постановеното тълкувание на Съда на ЕО по делото *Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co. KG* (Case C-168/00), което беше разгледано по-горе. По този начин се стопява разликата между договорна и деликтна отговорност на организатора на пътуването поне що се отнася до техния обем. Допълнителен аргумент се извлича и от разпределянето на доказателствената тежест в процеса. Достатъчно е ищецът, претендиращ компенсация, да установи факта на неизпълнението или лошото изпълнение на дължимите по договора услуги, възникването на вреда и обстоятелството, че между неизпълнението и настъпилата вреда съществува пряка, непосредствена връзка. Вината на неизправния туроператор не е елемент от правопораждащата отговорността фактически състав предвид възприетия от закона принцип на обективна отговорност. Изхождайки от наведените съображения, логично изглежда използва-

³¹ **Führich, E.** Basiswissen Reisrecht..., 104–105.

нето на договорния иск за удовлетворяване на претенциите на увредени от организирани пътувания лица. Този способ е и нормалният законоустановен път за защита на всеки, който се е обвързал с договор. И все пак, когато липсва възможност нанесените вреди да бъдат претендирани на основата на съществуващия договор (например поради неспазване на реда и срока за извършване на рекламация или обективна пречка), не бива да се отрича правото на засегнатия потребител да търси възмездие на деликтно основание. Условие за това обаче е поведението на туроператора да покрива правните белези на непозволеното увреждане.