

Sygn. akt III Ca 1492/14

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 28 stycznia 2015 r.

Sąd Okręgowy w Gliwicach III Wydział Cywilny Odwoławczy w składzie:

Przewodniczący – Sędzia SO Andrzej Dyrda

Protokolant Monika Piasecka

po rozpoznaniu w dniu 28 stycznia 2015 r. w Gliwicach na rozprawie

sprawy z powództwa R. W.

przeciwko (...) spółce z ograniczoną odpowiedzialnością w O.

o zapłatę

na skutek apelacji pozwanej

od wyroku Sądu Rejonowego w Żorach

z dnia 10 czerwca 2014 r., sygn. akt I C 165/11

oddala apelację.

SSO Andrzej Dyrda

UZASADNIENIE

Powód R. W. domagał się zasądzenia od pozwanej (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w O. kwoty 2.000 zł z ustawowymi odsetkami od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty oraz kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop. W uzasadnieniu wskazał, że wobec odwołania przez pozwaną wycieczki na Cypr, do czterogwiazdkowego hotelu o nazwie A. (...) dla 3 osobowej rodziny, obejmującej pobyt w okresie od 26 czerwca 2011 roku do 10 lipca 2011 roku zakupionej w dniu 18 grudnia 2010 roku oraz nie przedstawienie odpowiedniej oferty zastępczej spełniającej oczekiwania powoda i jego rodziny, urlop w 2011 roku, powód spędził w dom.

Sąd Rejonowy w Żorach wyrokiem zaocznym z dnia 15 marca 2012 roku zasądził od pozwanej (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w O. na rzecz powoda R. W. kwotę 2.000 zł z ustawowymi odsetkami od dnia 17 sierpnia 2011 roku oraz kwotę 717 zł tytułem zwrotu kosztów procesu, a także nadał wyrokowi rygor natychmiastowej wykonalności.

Pozwana (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w O. w sprzeciwie od wyroku zaocznego wniosła o oddalenie powództwa oraz zasądzenie kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych. Przyznała, iż powód zawarł z pozwaną umowę o świadczenie usług turystycznych, która z powodu niedostatecznej liczby uczestników została anulowana zgodnie z przepisami ustawy o usługach turystycznych i obowiązującymi strony warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych. W przepisach tych wyraźnie wskazano, jaka liczba uczestników musi się zebrać na daną imprezę, aby mogła ona dojść do skutku. W przypadku imprezy turystycznej, której dotyczyła umowa zawarta z powodem liczba uczestników nie przekroczyła określonego warunkami minimum. Pozwana podniosła, że nie jest winna powodowi żadnej kwoty, ewentualne wpłaty zostały mu zwrócone, a powód

nie poniósł żadnej szkody mogącej pozostawać w adekwatnym związku przyczynowym z bezprawnym działaniem pozwanego.

Sąd Rejonowy w Żorach wyrokiem z dnia 10 czerwca 2014 roku utrzymał w całości w mocy wyrok zaoczny Sądu Rejonowego w Żorach z dnia 15 marca 2012 roku, wydany w sprawie o sygn. I C 165/11 oraz nakazał pobrać od pozwanej (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w O. na rzecz Skarbu Państwa - Sądu Rejonowego w Żorach kwotę 76,19 złotych tytułem nieuiszczonych kosztów sądowych.

Orzeczenie to poprzedził ustaleniem, że w dniu 18 grudnia 2010 roku powód R. W. zawarł z pozwaną (...) Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością w O. umowę o świadczenie usług turystycznych, obejmującą 14 dniowy (26.06.2011r. – 10.07.2011r.) pobyt dla 3 osób na Cyprze w hotelu o nazwie A. (...), z opcją all inclusive za łączną cenę 12.904 zł. Powód wpłacił zaliczkę w wysokości 4.124 zł, a pozostałą resztę ceny uiszczył w dniu 16 maja 2011 roku. Miały to być wspólne wakacje powoda, jego żony i syna, a lot na Cypr miał się odbyć 26 czerwca 2011 roku. Powód, a także jego żona pracują zawodowo i w związku z rezerwacją wycieczki odpowiednio wcześniej uzgodnili w swoich zakładach pracy termin planowanego urlopu. Wybrany przez powoda hotel (...) cieszył się na forach internetowych bardzo dobrą opinią klientów. Hotel ten położony jest niedaleko miasta L., a na dzień rezerwacji posiadał duży wybór potraw i napojów oraz bogatą ofertę rozrywkową. W ramach ceny przewidziana była degustacja wina, nauka nurkowania, muzyka za żywo, wieczorki tematyczne, rejs łodzią podwodną. Powód wraz z żoną od dawna planowali wyjazd na Cypr i chcieli mieć zapewnione komfortowe warunki, w związku z powyższych od dłuższego czasu odkładali na ten cel pieniądze. Cieszyli się w związku z zaplanowanym wypoczynkiem na Cyprze i poinformowali o tym rodzinę i przyjaciół. Dnia 9 czerwca 2011 roku powód został zawiadomiony przez pozwaną o anulacji dokonanej rezerwacji w hotelu (...) z powodu zbyt małego zainteresowania wczasami w tym ośrodku. Pozwana w ramach oferty zastępczej zaproponowała powodowi pobyt w hotelu (...) o gorszym standardzie niż hotel wybrany przez powoda. Zaproponowany hotel znajdował się w bliskiej odległości od dwupasmowej ruchliwej ulicy, posiadał małe oraz płytkie baseny, nie zawierał tak bogatej oferty all inclusive, był w znacznej odległości od miasta L., a wielkość pokoju była mniejsza. Ponadto nie posiadał dodatkowych atrakcji takich jak degustacja wina, muzyka na żywo, nauka nurkowania, 1,5 godzinny rejs łodzią podwodną, rejs 3 dniowy, które były w ofercie hotelu (...). Hotel ten nie posiadał także na forach turystycznych tak dobrych opinii klientów jak A. M.. Powód nie zdecydował się na wybór oferty zastępczej i zażądał zwrotu wpłaconych pieniędzy. Powód uzyskał zwrot całej wpłaconej kwoty. Próbował również znaleźć inną ofertę, odpowiadającą standardom przyjętym w hotelu (...), jednakże z uwagi na zbyt późny termin katalog tych ofert był bardzo ograniczony, a ceny były dużo wyższe o 1.000 do 2.000 zł od osoby. W konsekwencji powód poza krótkimi wycieczkami do W. spędził wraz z rodziną cały urlop w domu w atmosferze stresu, wzajemnych frustracji i poczucia zmarnowanego wypoczynku. W tym czasie pogoda w Polsce była zmienna, a powód i jego żona nie mieli możliwości zmiany terminu urlopu z uwagi na obowiązujące w ich zakładach pracy plany urlopów.

Pismem z dnia 28 czerwca 2011 roku powód wezwał pozwaną do zapłaty kwoty 6.000 zł tytułem odszkodowania i zadośćuczynienia za niewykonanie umowy o świadczenie usługi turystycznej z dnia 18 grudnia 2010 roku. Pozwana w odpowiedzi z dnia 03 sierpnia 2011 roku odmówiła wypłaty żądanej kwoty.

Zgodnie z warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych biuro podróży miało prawo odwołać imprezę turystyczną, jeżeli liczba rezerwacji była mniejsza niż 50 osób dla imprez autokarowych oraz 220 osób dla imprez samolotowych. W takim przypadku Klienci, którzy dokonali rezerwacji musieli zostać powiadomieni o odwołaniu najpóźniej na 3 dni przed planowanym wyjazdem.

W dniu 26 czerwca 2011 roku odbył się lot na Cypr, a pozwana od czerwca 2011 roku nie posiadała w swojej ofercie pobytu na Cyprze w hotelu (...).

W tak ustalonym stanie faktycznym, Sąd Rejonowy wskazał, że zgodnie z art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz.U. z 2014r., poz. 196) 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, działaniem lub zaniechaniem osób

trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą. Sąd ten zwrócił także uwagę, powołując się na orzecznictwo Sądu Najwyższego, że powołany przepis może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu.

W ocenie Sądu pozwana nie wykonała umowy o świadczenie usługi turystycznej zawartej z powodem. Nie wykazała, by anulacja rezerwacji została dokonana z przyczyn wskazanych w warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych. Pozwana nie zdołała wykazać, mimo zobowiązania, jaka była liczba rezerwacji imprezy turystycznej na Cyprze na dzień dokonania anulacji i kiedy rozwiązano współpracę z siecią hoteli (...), a tym samym by niewykonanie umowy o świadczenie usługi turystycznej zawartej z powodem nastąpiło z przyczyn wskazanych w warunkach uczestnictwa. Sąd wskazał, że z zeznań świadka P. K. wynika jednoznacznie, że sam lot na Cypr odbył się, a przyczyną anulacji rezerwacji powoda była zbyt mała ilość osób rezerwujących pobyt w hotelu (...). Z tych względów sąd uznał, że przyczyną niewykonania umowy o świadczenie usługi turystycznej zawartej z powodem było zbyt małe zainteresowanie wczasami w hotelu (...) i w konsekwencji rozwiązanie współpracy z siecią tych hoteli, co nie jest tożsame z dopuszczalnymi przyczynami anulacji wyjazdu wskazanymi w warunkach uczestnictwa i nie może być interpretowane rozszerzająco na niekorzyść konsumenta.

W ocenie Sądu powód nie miał obowiązku wyrażać zgody na zaproponowany przez pozwaną hotel zastępczy, tym bardziej że nie spełniał on jego oczekiwań i był o dużo gorszym standardzie aniżeli hotel (...). Odstąpienie przez niego od umowy, obejmującej ofertę zastępczą nie pozbawiło go prawa do żądania naprawienia szkody wynikającej z niewykonania przez pozwaną zobowiązania zgodnie z art. 494 k.c.

Sąd wskazał, że podstawowym bodźcem pobudzającym konsumenta do korzystania z imprezy turystycznej jest osiągnięcie korzyści niematerialnej (przyjemności wypoczynku, spokoju, relaksu, poczucia komfortu itp.); niezyskanie jej z przyczyn leżących po stronie organizatora, a więc utrata przyjemności (zmarnowanie urlopu) jest często jedynym uszczerbkiem poniesionym przez konsumenta. Urlop stanowi ważny aspekt higieny psychicznej i jest niezbędny do regeneracji organizmu. Szkada polega w dużej mierze na zawiedzionych nadziejach co do spodziewanych przyjemnych przeżyć, na utracie możliwości zrelaksowania się w czasie urlopu, będącego stosunkowo krótką przerwą w aktywności zawodowej.

Mając na względzie powyższe, Sąd uznał, że powód poniósł szkodę niemajątkową w postaci zmarnowanego urlopu, bowiem cały urlop spędził z rodziną w domu, w atmosferze stresu i wzajemnych frustracji z powodu odwołania wymarzonej wakacji. Urlop dla powoda i jego rodziny zamiast być relaksem okazał się przyczyną stresów i negatywnych przeżyć.

Zdaniem Sądu powodowi należy się zadośćuczynienie za zmarnowany urlop. Powód wraz z rodziną cieszył się z zaplanowanego wyjazdu, przez dłuższy czas oszczędzał pieniądze na komfortowy urlop, zarezerwował wycieczkę na pół roku przed terminem wyjazdu oraz liczył na wypoczynek, relaks i przyjemne wrażenia związane z wypoczynkiem na Cyprze. Zadośćuczynienie w kwocie 2.000 zł jest odpowiednie i nie jest nadmiernie wygórowane, bowiem uwzględnia rozmiar dyskomfortu powoda, stres, negatywne odczucia i straty moralne związane z poczuciem zmarnowanego urlopu. Przyznana wysokość zadośćuczynienia odpowiada również orientacyjnym kwotom zadośćuczynienia przewidzianym przez Kartę F. (10-25% łącznej ceny wycieczki), obowiązującą w Polsce od 2003 roku, która wprawdzie nie ma mocy wiążącej, jednakże jej postanowienia są powszechnie stosowane i pomagają w ustaleniu wysokości zadośćuczynienia w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez biuro podróży.

O odsetkach Sąd orzekł na podstawie art. 455 k.c., natomiast o kosztach procesu na podstawie art. 98 § 1 i 3 k.p.c. w związku z art. 99 k.p.c., a na podstawie art. 113 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. z 2010r., nr 90, poz. 594) nakazał pobrać od pozwanej na rzecz Skarbu Państwa - Sądu Rejonowego w Żorach kwotę 76,19 zł tytułem nieuiszczonych kosztów sądowych – kosztów utraconego zarobku świadka M. W. związanego ze stawiennictwem w Sądzie Rejonowym w Żorach.

Apelację od tego orzeczenia wniosła pozwana zarzucając naruszenie przepisów prawa formalnego, tj. art. 233 § 1 k.p.c. poprzez poczynienie częściowo dowolnych ustaleń faktycznych, które to naruszenia miały istotny wpływ na wynik sprawy, albowiem w przypadku braku wskazanych naruszeń winno nastąpić oddalenie powództwa, jak również naruszenie przepisów prawa materialnego, a to art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz.U. z 2014r., poz. 196) przez jego wadliwą wykładnię i niewłaściwe zastosowanie oraz art. 362 k.c. i art. 445 k.c. przez ich niezastosowanie.

Na tych podstawach wniosła o zmianę wyroku w całości przez uchylenie w całości wyroku zaocznego z 15 marca 2012r. i oddalenie powództwa oraz zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów postępowania sądowego w tym kosztów zastępstwa procesowego za I i II instancję według norm.

Sąd Odwoławczy zważył co następuje.

Sprawa została rozpoznana w trybie uproszczonym, a Sąd Odwoławczy nie przeprowadził postępowania dowodowego.

Artykuł 505¹³ § 1 k.p.c. jest przepisem szczególnym do art. 387 § 1 k.p.c. Jeżeli Sąd drugiej instancji nie przeprowadził postępowania dowodowego, uzasadnienie wyroku winno zawierać jedynie wyjaśnienie podstawy prawnej z przytoczeniem przepisów prawa.

Mając na względzie powyższe unormowania, Sąd Odwoławczy dokonując oceny całości ustaleń i oceny prawnej uznał, że apelacja pozwanego jest nieuzasadniona.

Łączący strony stosunek prawny stanowił umowę o świadczenie usług turystycznych. Umowa ta nie została wykonana.

Zgodnie z art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, organizator turystyki (pозwany) odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem klienta; działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 19 listopada 2010r. (III CZP 79/10) wskazał, że przepis ten może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu, który stanowi autonomiczną podstawę odpowiedzialności umownej, dopuszczająca zasądzenie zadośćuczynienia z tytułu odpowiedzialności kontraktowej (porównaj również wyrok Trybunału Sprawiedliwości z dnia 12 marca 2002r., C-168/00).

Tym samym roszczenie powoda, opierające się na wskazanej powyżej podstawie odpowiedzialności pozwanej, było uzasadnione. Sąd Okręgowy podziela ocenę Sądu Rejonowego, że wskazane przez powoda okoliczności związane z jego „urlopowaniem” się w kraju (w tym czasie powód odbył kilka wycieczek do W., pozostając w domu, w atmosferze stresu, wzajemnych frustracji i poczucia zmarnowanego wypoczynku) w porównaniu do wypoczynku poza granicami kraju, świadczyły o powstaniu po jego stronie szkody w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. Z tych względów zasadne było roszczenie powoda o zasądzenie na jego rzecz odpowiedniego zadośćuczynienia, którego wysokość została ustalona przez Sąd Rejonowy, w oparciu o kartę frankfurcką, na kwotę 2.000 zł.

W postępowaniu apelacyjnym możliwość korygowania wysokości zadośćuczynienia jest ograniczona. Jak wskazał Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 25 lutego 1971r. (II PR 18/71), wobec braku jednolitych, niezmiennych i porównywalnych kryteriów koniecznym jest uznanie, że określenie wysokości zadośćuczynienia stanowi istotny atrybut sądu merytorycznie rozstrzygającego sprawę w pierwszej instancji. Sąd meriti dysponuje więc w tym zakresie swobodą decyzyjną, natomiast możliwość korygowania wysokości zasądzzonego przez ten sąd zadośćuczynienia, jest ograniczona jedynie do sytuacji, gdy przy uwzględnieniu wszystkich okoliczności sprawy jest ono niewspółmiernie nieodpowiednie, tj. albo rażąco wygórowane, albo rażąco niskie (wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 12 grudnia 2007r., I ACa 552/07). O rażącym naruszeniu zasad ustalania "odpowiedniego" zadośćuczynienia mogłoby

świadczyć przyznanie zadośćuczynienia wręcz symbolicznego zamiast stanowiącego rekompensatę doznanej krzywdy, bądź też kwoty wygórowanej, prowadzącej do niestosownego wzbogacenia się tą drogą. (wyrok Sądu Apelacyjnego w Katowicach z dnia 14 lutego 2008r., II AKA 11/08).

Przedstawione powyżej stanowisko jest utrwalone zarówno w orzecznictwie S. Apelacyjnych jak również Sądu Najwyższego (wyrok Sądu Apelacyjnego w Lublinie z dnia 29 listopada 2011r., I ACa 540/11; wyrok Sądu Apelacyjnego w Katowicach z dnia 7 maja 2008r., I ACa 199/08; wyrok Sądu Apelacyjnego w Katowicach z dnia 14 lutego 2008r., II AKA 11/08; wyrok Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z dnia 9 sierpnia 2006r. I ACa 161/06; postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 27 lipca 2005r. II KK 54/05; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 18 listopada 2004r. I CK 219/04; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 9 września 1999r. II CKN 477/98; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 26 sierpnia 1970r. I PR 52/70; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 9 grudnia 1968r. III PRN 81/68; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 24 października 1968r. I CR 383/68; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 9 lipca 1970r. III PRN 39/70).

Wobec braku podstaw do zakwalifikowania zasądzonego przez Sąd Rejonowy zadośćuczynienia jako rażąco zawyżonego, wykluczone było korygowanie jego wysokości przez sąd drugiej instancji, .

Z tych względów, Sąd oddalił apelację, po myśli art. 385 k.p.c.

SSO Andrzej Dyrda