

Sygn. akt III Ca 724/14

# WYROK

## W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 24 września 2014 r.

Sąd Okręgowy w Gliwicach III Wydział Cywilny Odwoławczy w składzie:

Przewodniczący - Sędzia SO Tomasz Tatarczyk

Sędzia SO Gabriela Sobczyk (spr.)

Sędzia SR del. Marcin Rak

Protokolant Aleksandra Sado-Stach

po rozpoznaniu w dniu 24 września 2014 r. w Gliwicach na rozprawie

sprawy z powództwa A. P. i D. P.

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

o zapłatę

na skutek apelacji pozwanego

od wyroku Sądu Rejonowego w Jastrzębiu-Zdroju

z dnia 13 lutego 2014 r., sygn. akt I C 67/13

**1. oddala apelację;**

**2. zasądza od pozwanego na rzecz każdego z powodów kwoty po 90 (dziewięćdziesiąt) złotych z tytułu zwrotu kosztów postępowania odwoławczego.**

SSR (del.) Marcin Rak SSO Tomasz Tatarczyk SSO Gabriela Sobczyk

## UZASADNIENIE

Powodowie A. P. i D. P. wnieśli o zasądzenie od pozwanej (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w W. na rzecz każdego z powodów kwoty po 1.500 zł, na którą to kwotę składa się odszkodowanie w wysokości 992 zł oraz kwota 508 zł tytułem zadośćuczynienia, wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 20 sierpnia 2012r. oraz kosztów procesu. W uzasadnieniu powodowie wskazali, że na skutek nienależytego wykonania przez pozwaną umowy uczestnictwa w wycieczce organizowanej przez pozwaną ponieśli szkodę niemajątkową w postaci utraty oczekiwanych przyjemnych przeżyć związanych z wypoczynkiem.

Pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie od powodów na jej rzecz zwrotu kosztów procesu, jednocześnie podniosła zarzut niewłaściwości miejscowej i wniosła o przekazanie sprawy według właściwości umownej. Pozwana przyznała, że w hotelu były prowadzone prace remontowe i budowlane, o czym nie wiedziała, jednak po ujawnieniu się tych niedogodności pozwana wstrzymała sprzedaż wycieczek do przedmiotowego hotelu.

Zaskarżonym wyrokiem z dnia 13 lutego 2014r. Sąd Rejonowy w Jastrzębiu-Zdroju zasądził od pozwanego (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. na rzecz powoda A. P. 1.500,00 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 20 sierpnia 2012r.; zasądził od pozwanego na rzecz powódki D. P. 1.500,00 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 20 sierpnia 2012r.;

Nadto zasądził od pozwanego na rzecz powoda A. P. 227,00 zł tytułem zwrotu kosztów procesu oraz od pozwanego na rzecz powódki D. P. 227,00 zł tytułem zwrotu kosztów procesu. Nadto nakazał zwrócić powodom A. P. i D. P. solidarnie 90,00 zł od Skarbu Państwa.

W uzasadnieniu Sąd Rejonowy ustalił, że w dniu 02 lutego 2012r. strony zawarły, za pośrednictwem agenta (...) w J., umowę o udział w imprezie turystycznej do Tunezji o łącznej wartości 4.960 zł (po 2.480 zł od każdego z powodów). Umowa uczestnictwa obejmowała pobyt w miejscowości M. w hotelu (...) z opcją All inclusive przez okres 11 dni. Zgodnie z umową hotel miał mieć 2 baseny dla dorosłych i jeden dla dzieci oraz centrum fitness, miał też zapewniać smaczne jedzenie, czystą, piaszczystą plażę. Na terenie hotelu znajdować się miały 4 restauracje i 5 barów, wszystkie pokoje miały mieć klimatyzację, łazienkę, TV sat oraz taras lub balkon, całodobową recepcję, ogród, taras, windę, sejfy oraz przechowalnię bagażu. W snack barze miały być oferowane przekąski typu kanapki, pizza, naleśniki, lokalne napoje bezalkoholowe typu cola, fanta, soki, woda oraz piwo, wino białe i czerwone.

Powodowie przyjechali do hotelu po północy. Weszła z nimi rezydentka, pokazała im recepcję i wyszła. Pokój hotelowy, w którym zakwaterowano powodów był brudny, zniszczona była stolarka drzwiowa. Do tego pokoju rano i wieczorem dochodziły brzydkie zapachy. Posiłki były monotonne, podawane w sposób nieestetyczny, często brakowało napojów alkoholowych jak i bezalkoholowych. W trakcie pobytu powodów w hotelu od rana do wieczora trwał remont jednego z basenów, czego odgłosy było słychać zarówno przy basenie hotelowym jak i w pokoju. Plaża była zaśmiecona i zanieczyszczona, siłownia, znajdująca się na terenie hotelu, była wyposażona w sprzęt niezdatny do użytku i zakurzona. Były czynne tylko trzy bary i jedna restauracja. W snack barze oferowano tylko pizzę i naleśniki, w pozostałych barach tylko piwo i soki. Nie działała klimatyzacja w pokoju. Powodowie zgłosili rezydentce ustnie reklamację co do warunków w hotelu, która skwitowała to stwierdzeniem „co się dziwicie, jesteście w A.”. Powodowie przy podpisywaniu umowy nie otrzymali żadnej dodatkowej informacji dla podróżnych a jedynie umowę i wydruk z komputera. Nikt ich nie informował, że w czasie ich pobytu ma nie działać klimatyzacja.

Na warunki pobytu w tym samym hotelu w 2010r. skarżyli się również inni klienci pozwanej, co Sąd Rejonowy ustalił na podstawie artykułu M. Ż. „Głodni na wakacjach w Tunezji”.

Po zakończeniu pobytu w Tunezji powodowie złożyli w dniu 18 lipca 2012r., za pośrednictwem agenta - (...)”, pisemną reklamację, w której szczegółowo opisali nieprawidłowość wykonanej przez pozwaną umowy oraz zażądali w terminie 30 dni zwrotu kosztów świadczeń w wysokości 8.680,00 zł.

Pozwany w odpowiedzi na złożoną reklamację podniósł, że nie ponosi odpowiedzialności za okoliczności, które są przedmiotem reklamacji i zaproponował rekompensatę w kwocie 150 zł na rzecz każdego z powodów.

W dniu 21.08.2012 r. pełnomocnik powodów wystosował do pozwanej przesądowe wezwanie do zapłaty kwoty 3.000,00 zł, jednocześnie wskazując, że brak zapłaty z określonym terminie spowoduje przekazanie sprawy na drogę postępowania sądowego. Pozwana w piśmie z dnia 23.10.2012 r. podtrzymała swoje stanowisko, w którym odmówiła wypłaty żądanej przez powodów kwoty.

Sąd Rejonowy nie dał wiary zeznaniom świadka B. S. co do tego, iż powodowie nie zgłaszali zastrzeżeń co do warunków pobytu jako sprzecznych z zeznaniami powodów, którym Sąd dał w całości wiarę. Świadek swoją wiedzę na ten temat czerpał w oparciu o brak zapisów pisemnych rezydenta na ten temat, co nie wyklucza iż mimo zgłoszenia zapisy rezydenta co do reklamacji nie zostały dokonane.

W ustalonym stanie faktycznym Sąd Rejonowy wskazał, że podstawą zgłoszonego żądania stanowi art. 11 a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 ze zm.), zgodnie z którym organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług

turystycznych, chyba, że zachodzą przesłanki egzoneracyjne w postaci winy klienta, osób trzecich nie uczestniczących w wykonywaniu usługi przewidzianych w umowie oraz siły wyższej.

Sąd Rejonowy wskazał, że oddalił wniosek pozwanej o przekazanie sprawy do rozpoznania Sądowi Rejonowemu dla Miasta Stołecznego Warszawy w W. uznając zapisy pkt. 11 Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez (...) Sp. z o.o. dotyczące właściwości umownej sądu za niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. Pozwana nie wykazała, by postanowienie to zostało uzgodnione indywidualnie z powodami (art. 385<sup>1</sup> § 4 k.c.), wobec tego Sąd uznał iż postanowienie to jako kształtujące prawa i obowiązki stron w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami rażąco naruszają ich interesy i dlatego też ich nie wiąże.

Sąd Rejonowy uznał, iż strona powodowa w pełni wywiązała się z ciążącego na niej obowiązku dowodowego wynikającego z art. 6 k.c., ponieważ wykazała zaistnienie przesłanek, które pozwalają na uwzględnienie zasadnego zdaniem Sądu żądania. Strona powodowa wskazała bowiem na czym polegało nienależyte wykonanie przez pozwaną (...) Spółkę z o.o. w W., zobowiązania umownego oraz że spowodowało to obniżenie standardu oferowanej usługi, poniżej poziomu oczekiwań powodów.

W ocenie Sądu Rejonowego powodowie wykazali uchybienia w sposobie wykonania umowy polegające na niewystarczającej opiece rezydenta przez okres pobytu pozwanych w Tunezji, rozbieżności kategorii hotelu, a warunki hotelowe nie spełniały standardów 4 gwiazdek, bowiem cały budynek wymagał remontu. W ocenie Sądu z przeprowadzonych oględzin zdjęć i zeznań powodów wynika, że pokoje były w złym stanie, zniszczona była stolarka drzewiowa. Dodatkowo unoszące się brzydkie zapachy wieczorem i rano, sposób i jakość podawanych posiłków, braki w oferowanych napojach alkoholowych jak i bezalkoholowych były w ocenie Sądu I instancji niezgodne były z zawartą przez strony umową.

Sąd Rejonowy wskazał, że jest niewątpliwe, że wyjazd wypoczynkowy nie powinien być organizowany w miejscu, w którym trwają prace remontowe gdyż hałasy z tym związane uniemożliwiają, a przynajmniej znacznie utrudniają relaks, a tym samym rzeczywisty wypoczynek będący celem wyjazdu urlopowego. Dodatkowo zaśmiecona i brudna plaża,

z której korzystanie miało być jedną z głównych atrakcji pobytu powodów, zakurzona siłownia wyposażona w sprzęt niezdalny do użytku również uniemożliwiła powodom aktywny wypoczynek w sposób, który był przez nich planowany i miał być zagwarantowany zgodnie z umową stron.

Sąd Rejonowy rozstrzygając w niniejszej sprawie, mając na uwadze materiał dowodowy w sprawie, uznał, że podnoszone przez powodów uchybienia w czasie trwania wycieczki rzeczywiście miały miejsce, a co za tym idzie świadczenie zostało wykonane w nienależyty sposób. Pozwana nie dotrzymała wskazanego w ofercie turystycznej standardu wypoczynku, czym naraziła powodów na konieczność spędzania zaplanowanego urlopu w hałasie, brudzie oraz niehigienicznych i nieestetycznych warunkach, co w ocenie Sądu stanowi rażące naruszenie warunków zawartej z powodami umowy.

Sąd Rejonowy wskazał, że odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych obejmuje zgodnie

z wyrokiem Sądu Najwyższego z dnia 24 marca 2011r. sygn. I CSK 372/10 szkodę majątkową i niemajątkową (art. 11a ustawy o usługach turystycznych). Pojęciem szkody należy obejmować także uszczerbek niemajątkowy w postaci utraty przyjemności wypoczynku, zaś konsument ma prawo do uzyskania odszkodowania za uszczerbek niemajątkowy poniesiony na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania (wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 29 kwietnia 2013r., sygn. VI ACa 1357/12). Sąd Rejonowy uznał, iż okoliczności w jakich przebywali powodowie spowodowały utratę możliwości wypoczyniania i przyjemności z tego tytułu.

Dlatego też Sąd Rejonowy zasądził na rzecz powodów dochodzoną w pozwie kwotę po 1.500 zł na rzecz każdego z nich, o czym orzekł na zasadzie art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych. Na kwotę ta składa się odszkodowanie w wysokości 992 zł jako adekwatne odszkodowanie

za szkodę majątkową wynikającą z tytułu nienależytego wykonania umowy przy uwzględnieniu zagwarantowanych w umowie a faktycznie zapewnionych warunków wypoczynku oraz kwota 508 zł tytułem zadośćuczynienia.

O odsetkach Sąd Rejonowy orzekł na zasadzie art. 481 § 1 k.c.

Apelację od tego wyroku złożyła pozwana, zarzucając mu rażąco obrazę przepisów postępowania mającą wpływ na wynik sprawy. Zarzuciła naruszenie art. 379 pkt 5 kpc powodujące nieważność postępowania poprzez pozbawienie pozwanej możliwości obrony swych praw polegające na dopuszczeniu dowodu niedoręczonego pozwanej w postaci złożonego na rozprawie w dniu 4 kwietnia 2013r. wydruku ze strony internetowej hotelu oraz w dniu 13 lutego 2013 na rozprawie bezpośrednio poprzedzającej wydanie wyroku artykułu prasowego M. Z. "Głodni na wakacjach w Tunezji", z którymi to dowodami pozwana nie miała możliwości zapoznania się.

Zarzuciła naruszenie art. 233kpc polegające na przeprowadzeniu przez Sąd I instancji dowolnej zamiast swobodnej oceny dowodów i ustaleniu wysokości szkody bez uwzględnienia wszystkich okoliczności sprawy i dowodów dla oceny szkody majątkowej i pominięciu przy ocenie szkody złożonego przez pozwaną dokumentu w postaci kalkulacji ceny imprezy i przyjęcie, że każde z powodów poniosło szkodę majątkową w wysokości 40% wartości opłaconego świadczeni, szkodę niemajątkową w wysokości 508zł, a łączna szkodę w wysokości przewyższającą 60% wartości ceny imprezy. Zarzuciła ponadto naruszenie art. 328§2kpc poprzez niewyjaśnienie w uzasadnieniu wyroku sposobu i podstaw ustalenia wysokości odszkodowania i zadośćuczynienia, brak wyjaśnienia w uzasadnieniu dlaczego przy ustaleniu wysokości szkody Sąd pominąć dowód z niekwestionowanego przez stronę powodową dokumentu Kalkulacja ceny imprezy". Zarzuciła ponadto naruszenie art. 187§1pkt 2 kpc w zw. z art. 202 kpc poprzez nieprzekazanie sprawy sądowi według właściwości ogólnej mimo braku wskazanie w pozwie podstawy rozpoznania sprawy przez Sąd Rejonowy w Jastrzębiu-Zdroju i należycie podniesionego zarzutu niewłaściwości miejscowej.

Stawiając te zarzuty pozwana wniosła o uchylenie zaskarżonego wyroku i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania Sądowi Rejonowemu dla miasta stołecznego Warszawy, Wydziałowi II Cywilnemu. Z ostrożności wniosła o zmianę zaskarżonego wyroku i przyjęcie, że cena imprezy winna być obniżona o 20% oraz zasądzenie na rzecz każdego z powodów po 496zł tytułem odszkodowania i oddalenie powództwa w pozostałej części oraz obciążenie powodów w odpowiedniej części kosztami postępowania, w tym kosztami zastępstwa procesowego za obie instancje.

W uzasadnieniu dodatkowo zarzuciła wadliwe zasądzenie odszkodowania i zadośćuczynienia jako globalnej kwoty. Wskazała, że zasądzenie zadośćuczynienia nie było obligatoryjne.

Powodowie wniesli o oddalenie apelacji i zasądzenie kosztów postępowania odwoławczego na rzecz powodów.

W uzasadnieniu odnieśli się do zarzutów podniesionych w apelacji. Wskazali, że zgodnie z umową, koszt imprezy wynosił 2480zł od jednej osoby, zatem apelacja wskazując kwotę 1089zł jako koszt zakwaterowania w hotelu i wyżywienia stara się narzucić inne, swoje własne ustalenia faktyczne. Zakwestionowali też moc dowodową powołanej w apelacji „Kalkulacji szkody”, która została podpisana przez osobę, która nie była w niniejszej sprawie przesłuchiwana jako świadek. Zatem w ocenie powodów Sąd Rejonowy miał prawo uznać, że twierdzenia pozwanej w tej części nie zostały udowodnione.

### **Sąd Okręgowy zważył, co następuje:**

Apelacja nie zasługiwała na uwzględnienie. Sąd Okręgowy podziela ustalenia faktyczne Sądu Rejonowego. Ustalenia te znajdują swe oparcie w zgromadzonym materiale dowodowym, który został oceniony przez Sąd Rejonowy w granicach swobodnej oceny dowodów. Skarżąca nie wykazała, aby wnioski wyciągnięte przez Sąd Rejonowy ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego i poczynione przez ten Sąd Rejonowy ustalenia faktyczne były nielogiczne i niezgodne z zasadami doświadczenia życiowego. Tym samym zarzut naruszenia art. 233§1 kpc przez Sąd Rejonowy uznać należy za nietrafny.

Podobnie niezasadny jest podniesiony w apelacji zarzut naruszenia art. 379 kpc i postawiony w związku z tym zarzut nieważności postępowania. Pełnomocnik pozwanej zawiadamiany był o terminach rozpraw. Od decyzji strony pozwanej należało, czy będzie w nich uczestniczyć. Zawnioskowanie dowodu i przeprowadzenie go na jawnej rozprawie, o terminie której pozwana była zawiadomiona w żadnym razie nie może być traktowane jako podstawa do uznania nieważności postępowania. Za niezasadny uznać też należało zarzut naruszenia art. 328§2kpc. O trafności tego zarzutu można by mówić, gdyby na podstawie sporządzonego przez Sąd Rejonowy uzasadnienia nie była możliwa kontrola instancyjna zaskarżonego orzeczenia. Ponadto podnieść należy, że Sąd Rejonowy wskazał materiał dowodowy na jakim oparł swe ustalenia oraz przytoczył dowody, którym wiary odmówił i wskazał przyczyny takiej oceny. Wskazał ponadto podstawę prawną swego rozstrzygnięcia. Nie można zatem zaskarżonemu wyrokowi skutecznie zarzucić naruszenie art. 328§2kpc i 233§1kpc jedynie dlatego, że zdaniem skarżącej nie dość dokładnie Sąd Rejonowy opisał przyczyny uznania określonej wysokości odszkodowania i zadośćuczynienia za odpowiednie.

Nadmienić przy tym należy, że Sąd ustalając wysokość należnego odszkodowania i zadośćuczynienia kierował się uznaniem sędziowskim i w ocenie Sądu odwoławczego przytaczając okoliczności faktyczne sprawy wystarczająco uzasadnił wysokość przyznanych świadczeń.

Nie mógł być uwzględniony zarzut naruszenia art. 187§1pkt2 kpc w zw. z art. 202 kpc. Pozwana nie składając zarzutu w trybie art. 162kpc utraciła możliwość powoływania się na istniejące w jej ocenie uchybienie w apelacji. Tym samym nie mógł ono być przedmiotem skutecznego zarzutu skarżącej.

Nie znajduje też potwierdzenia w materiale sprawy zarzut pominięcia dokumentu w postaci kalkulacji ceny usługi. Pozwana dołączając ten dokument do akt nie złożyła wniosku dowodowego o przeprowadzenie z niego dowodu. Ponadto zeznania powodów wskazują, że dokument ten nie był im przedstawiony, nie wiedzieli oni jaką część ceny stanowi koszt pobytu w hotelu, a jaką np. przelot. W tych okolicznościach nie można przyjąć, aby treść owej kalkulacji imprezy została przez nich przyznana. Pominięcie tego dokumentu nie stanowi w tych okolicznościach uchybienia Sądu Rejonowego. Podnieść przy tym należy, co słusznie zauważono w odpowiedzi na apelację, że samo sporządzenie takiej kalkulacji na firmowym papierze nie stanowi podstawy do uznania wiarygodności jej treści. Tym samym odniesienie odpowiedniego odszkodowania do pełnej ceny imprezy było uzasadnione i jako takie nie jest ono nadmierne, uznać je należy za odpowiednie.

Dokonując kontroli zaskarżonego wyroku Sąd Okręgowy nie dostrzegł w nim także żadnego naruszenia prawa materialnego w zakresie ustalenia wysokości należnych świadczeń. W szczególności nie są one w sposób oczywisty nadmiernie wygórowane, a tylko w takiej sytuacji uzasadniona byłaby ingerencja w zaskarżone orzeczenie.

***W tych okolicznościach apelacja jako bezzasadna podlegała oddaleniu na podstawie art. 385kpc. O kosztach postępowania odwoławczego orzeczono na podstawie art. 98§1 i 3 kpc w zw. z art. 391§1kpc oraz w zw. z §6 pkt 2 w zw. z §13 ust.1 pkt1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu( t. jedn. Dz. U. z 2013 poz. 461).***

SSR(del.) Marcin Rak SSO Tomasz Tatarczyk SSO Gabriela Sobczyk