

Sygn. akt III Ca 1160/18

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 21 lutego 2019 r.

Sąd Okręgowy w Gliwicach III Wydział Cywilny Odwoławczy w składzie:

Przewodniczący - Sędzia SO Barbara Braziewicz

Protokolant Marzena Makoś

po rozpoznaniu w dniu 21 lutego 2019 r. w Gliwicach

na rozprawie

sprawy z powództwa E. S.

przeciwko (...) Spółce Akcyjnej w Ł.

o zapłatę

na skutek apelacji pozwanego

od wyroku Sądu Rejonowego w R.

z dnia 20 marca 2018 r., sygn. akt II C 951/17

1. **oddala apelację;**

2. **zasądza od pozwanego na rzecz powódki 450 zł (czteryście pięćdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów postępowania odwoławczego.**

SSO Barbara Braziewicz

## UZASADNIENIE

Apelacja pozwanej nie odniosła skutku, a zaskarżony wyrok należało uznać za trafny.

Niniejsza sprawa była rozstrzygana w postępowaniu uproszczonym czego konsekwencją jest możliwość zastosowania regulacji art. 505<sup>13</sup> § 2 k.p.c., która stanowi, że jeżeli sąd drugiej instancji nie przeprowadził postępowania dowodowego, to uzasadnienie wyroku powinno zawierać jedynie wyjaśnienie podstawy prawnej wyroku z przytoczeniem przepisów prawa.

Podniesione przez pozwaną zarzuty związane z:

- naruszeniem prawa procesowego, tj. art. 233§1 k.p.c. polegające na bezpodstawnym przyjęciu, iż powódka w obcym kraju została pozostawiona sama sobie, a pozwany nie udzielił jej niezbędnej pomocy, pomimo iż z treści sprzeciwu jak również zeznań pilota jasno wynika, że w przypadku takich zdarzeń tzn. hospitalizacji i konieczności organizacji późniejszego powrotu do kraju, turyści pozostają pod opieką ubezpieczyciela w związku z zawarciem ubezpieczenia w (...) S.A oraz właściwej placówki dyplomatycznej oraz bezpodstawne uznanie przez Sąd za wiarygodne zeznań powódki, w zakresie doznanego przez nią uszkodzenia cewki moczowej podczas pobytu w rumuńskim szpitalu, w

sytuacji gdy powódka nie przedstawiła żadnej dokumentacji medycznej potwierdzającej ten fakt oraz uznanie, iż za ten fakt odpowiedzialność ponosi pozwana oraz

- naruszenie prawa materialnego tj. art. 355 § 2 k.c. poprzez błędne przyjęcie, że pozwana nie dochowała należytej staranności w zakresie prowadzonej przez nią działalności gospodarczej, w sytuacji gdy analiza zebranego w sprawie materiału dowodowego oraz ustaleń faktycznych dokonanych przez Sąd jasno wskazuje, że działająca w imieniu pozwanej pilotka A. O. zapewniła powódce należyłą opiekę w celu zapewnienia ochrony jej zdrowia, a także poprzez przyjęcie przez Sąd, że należyta staranność pozwanej powinna polegać na ciągłej opiece i czuwaniu przez powódce w szpitalu, organizacji środka transportu oraz zapewnieniu dodatkowego pracownika wydelegowanego w celu realizacji powyższych czynności, w tym asysty na pokładzie samolotu oraz art. 11 a ust.1 ustawy z 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2014r., poz.196 ) i art. 471 k.c. poprzez jego błędną wykładnię polegającą na przyjęciu przez Sąd, że pozwana w sposób nienależyty wykonała umowę o świadczenie usług turystycznych, co skutkowało przyznaniem przez Sąd na rzecz powódki zadośćuczynienia w kwocie 5000zł, w sytuacji gdy pozwana dochowała należytej staranności przy wykonywaniu umowy oraz wywiązała się ze wszystkich swoich zobowiązań, w tym obowiązku pieczy w zakresie wynikającym z powołanej umowy - należało uznać zasadniczo za niezasadne i chybione.

Sąd Okręgowy zasadniczo podziela i uznaje za swoje tak ustalenia faktyczne jak i w części rozważania prawne poczynione przez Sąd Rejonowy uznając, iż nie ma potrzeby ich ponownego, szczegółowego przytaczania. Znajdują one bowiem oparcie, w zebranym w sprawie materiale dowodowym, które to dowody Sąd ten ocenił w granicach zakreślonych przepisem art. 233 § 1 k.p.c., wbrew twierdzeniom pozwanej. Dokonana ocena nie jest dowolna, ale swobodna. Zdaniem Sądu Okręgowego, wnioski Sądu meriti, co do faktów w sposób logiczny wynikają z treści dowodów zgromadzonych w sprawie, a zaoferowanych przez strony, równocześnie Sąd ten poddał odpowiedniej i wszechstronnej ocenie cały materiał dowodowy zebrany w niej.

Trafnie ustalił Sąd Rejonowy, że w stosunku do powódki popełniono szereg zaniedbań i została ona przez pozwaną, w zaistniałej sytuacji, w obcym kraju, pozostawiona sama sobie, a pozwana nie udzieliła jej niezbędnej pomocy w powrocie do kraju. Słusznie Sąd Rejonowy przyjął, że poczęstunek transylwański, po którym doszło do utraty przytomności przez powódkę i interwencji medycznej wobec niej, był częścią fakultatywnej wycieczki organizowanej przez pozwaną za dodatkową opłatą. Pilot pozwanej wprawdzie zadbał o umieszczenie powódki w szpitalu i rozpoczęcie wobec niej procedury medycznej, jednakże później pozwana nie udzieliła niezbędnej i koniecznej dalszej pomocy powódce, tak aby zapewnić jej spokojny powrót do domu. Powódka w obcym kraju, nie znając języków obcych, została pozostawiona sama sobie, a pozwana jako organizator wycieczki turystycznej nie zainteresowała się jej dalszym losem.

Powódka brała udział sama w wycieczce, nie towarzyszył jej nikt z rodziny, ani ze znajomych. Po zawiezieniu do szpitala, tam została pozostawiona sama sobie. Pilotka o zaistniałej sytuacji wprawdzie poinformowała swoich zwierzchników na terenie Rumunii, jednakże mimo poważnego stanu zdrowia, w jakim miała się znajdować powódka, nikt ze strony pozwanej nie zainteresował się czy powódka uzyskała właściwe wsparcie i pomoc ze strony ubezpieczyciela i placówki dyplomatycznej. Nikt ze strony pozwanej nie zainteresował się dalszym losem powódki, tak w szpitalu jak i po jego opuszczeniu, mimo powagi sytuacji. Także nikt nie zainteresował się w jaki sposób powódka wróci do kraju, skoro nie mogła wrócić wraz z wycieczką autobusem w planowanym terminie. Także pozwana nie zbadała czy po stornie powódki, w związku z jej stanem zdrowia, pojawiły się jakieś dodatkowe trudności, czy z uwagi na swój stan zdrowia powódka dotarła bezpiecznie do hotelu, czy ma w nim zabezpieczone podstawowe potrzeby, czy wie w jaki sposób dojechać na lotnisko, przejść odprawę i wsiąść do samolotu. Również, już po odbytym locie, nikt ze strony pozwanej nie sprawdził jak po nim powódka się czuje i czy podstawowe jej potrzeby zostały zaspokojone. Przy czym oczywistym jest, że w ustalonych okolicznościach sprawy, nie było potrzeby aby ze strony pozwanej cały czas jakiś przedstawiciel pozwanej sprawował nad nią opiekę w szpitalu czy też asystę na lotnisku czy też w samolocie. Jednakże ze strony pozwanej zabrakło jakiegokolwiek zainteresowania, wsparcia psychicznego i logistycznego od momentu umieszczenia powódki w szpitalu do powrotu do domu, co jest niezrozumiałe i nie może być tłumaczone przez pozwaną scedowaniem przez nią tych obowiązków w całości na ubezpieczyciela, który czynił powódce trudności

w powrocie do kraju i uzależnił ją od sporej wpłaty pieniężnej, a także personelu dyplomatycznego, który w istocie przeprowadził z nią jedynie krótką rozmowę telefoniczną.

Nie jest prawdą, że Sąd meriti uznał, że pozwana ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie cewki moczowej powódki, jednakże pozwana powinna o tej komplikacji zdrowotnej po stornie powódki wiedzieć bo dotyczyło to sytuacji zdrowotnej powódki i fakt ten utrudniał powrót jej do kraju. Wystarczy dodać, że powyższa sytuacja była na pewno źródłem dodatkowego stresu i frustracji dla powódki. Ponadto, skoro powódka nigdy wcześniej nie leciała samolotem, a była sama, to było to także na pewno doznanie wysoce stresujące dla niej, zwłaszcza, że została pozostawiona sama przed terminalem i nie udzielono jej żadnej informacji w jaki sposób ma poruszać się po lotnisku. Tylko dzięki pomocy osób trzecich powódka znalazła miejsce odprawy i bezpiecznie znalazła się w samolocie. Także stresujące było to, że nie zapewniono powódce żadnego posiłku w czasie długiej drogi powrotnej do domu, oprócz wody mineralnej i batonika otrzymanego w samolocie. Wobec braku pieniędzy, które zabrała na przechowanie pilota wycieczki, powódka czekając 8 godzin na lotnisku w W. na dalsze połączenie nie mogła zakupić żadnego posiłku.

Z uwagi na powyższe, za bezzasadne należało uznać zarzuty dotyczące naruszenia przez Sąd meriti art. 233§ 1 k.p.c.

Ponadto w ustalonych okolicznościach sprawy nie było podstaw do tego aby kwestionować zgłaszane przez powódkę uszkodzenie cewki moczowej w rumuńskim szpitalu i zaistniałe po jej stornie w związku z tym komplikacje w czasie powrotu do kraju.

Zgodzić się należało z Sądem meriti, że cała sytuacja spowodowała, że powódka w znacznej części utraciła radość i przyjemność z wykupionej wycieczki, a pobyt w Rumunii okazał się dla powódki w istocie przeżyciem wysoce stresującym, a nawet traumatycznym.

Sąd Okręgowy, w ustalonych okolicznościach sprawy, podziela wnioszek Sądu Rejonowego, że pozwana zawodowo trudniąc się organizacją imprez turystycznych jako profesjonalista nie zapewniła powódce minimum opieki i pomocy w zaistniałej sytuacji. Także słusznie skonstatował Sąd meriti, że osoba w wieku powódki, idąc do biura podróży i wykupując imprezę turystyczną liczy przede wszystkim na właściwą opiekę i pomoc podczas wyjazdu, a takiej opieki i wsparcia powódce od umieszczeniu jej w szpitalu do powrotu do domu z całą pewnością nie zapewniono.

Biorąc pod uwagę powyższe, zasadnie przyjął Sąd Rejonowy, iż szkoda niemajątkowa w postaci szeregu ujemnych przeżyć w związku z doznanymi niedogodnościami i silnym stresem u powódki wystąpiła. Trafnie zatem w zakresie szkody niemajątkowej uznano, że żądana przez powódkę kwota 5.000 zł tytułem zadośćuczynienia jest w pełni uzasadniona. Powódka wykupując u pozwanej imprezę turystyczną, wybierała się na nią z nadzieją, że będzie to wspaniale spędzony czas odpoczynku i regeneracji, a także poznania walorów kultury rumuńskiej. Żywiła nadzieję, że w przypadku nagłego zdarzenia zostanie otoczona opieką. Niestety wobec zaistniałego zdarzenia takiej opieki nie doświadczyła.

Przechodząc do podniesionych w apelacji zarzutów naruszenia prawa materialnego, to na wstępie należy zauważyć, że zdaniem Sądu Okręgowego, podstawą rozstrzygnięcia Sądu meriti w niniejszej sprawie winien być jedynie art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2014 r. poz. 196), jednakże bez art. 471 k.c., i o tyle zarzuty dotyczące naruszenia prawa materialnego odniosły skutek, w pozostałym zakresie natomiast były bezzasadne.

Przy czym regulacja z art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2014 r. poz. 196) ma zastosowanie w niniejszej sprawie wobec brzmienia art.73 nowej ustawy regulującej szeroko pojęte zagadnienia imprez turystycznych z 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, która weszła w życie 1 lipca 2018r., a który zakłada, że postępowania wszczęte i niezakończone do dnia wejścia w życie ustawy prowadzi się na zasadach dotychczasowych, czyli zasadach wynikających z obowiązującej do tej pory cytowanej powyżej ustawy o usługach turystycznych.

**Zgodnie z art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2014 r. poz. 196 dalej u.u.t.), organizator turystyki odpowiadał za niewykonanie lub nienależyte wykonanie**

**umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie było 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. Jednakże wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy nie zwalnia organizatora turystyki od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu klientowi.**

Ponadto zgodnie z punktem 9 Ogólnych Warunków Uczestnictwa, stanowiących integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych łączącej strony „uczestnik uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli biura. Uczestnik objęty zostanie również opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Biuro.” Taki wypadek zaistniał z udziałem powódki, zatem pozwana nie zapewniając należytej opieki i pomocy powódce naruszyła także powyższe postanowienia OWU.

Sąd Najwyższy uznał w uchwale z 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10 (B. (...), nr 11, poz. 9), że art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. W uzasadnieniu uchwały wyjaśnił m.in., że niematerialny charakter szkody w postaci "zmarnowanego urlopu" nie może budzić wątpliwości, gdyż w majątku poszkodowanego nie dochodzi z tego tytułu do jakiegokolwiek uszczerbku. Jest poza tym oczywiste, że przyjemność oczekiwana w związku z podróżą (urlopem), a nieuzyskana w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania zawartej umowy, pozostaje wyłącznie w sferze wrażeń i uczuć, jest więc zjawiskiem czysto psychicznym, pozbawionym elementu majątkowego lub komercyjnego. Rozważając problem ewentualnej podstawy odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej, Sąd Najwyższy podkreślił, że możliwość przyznania zadośćuczynienia w ramach odpowiedzialności ex contractu została odjęta, współcześnie jest to bowiem możliwe wyłącznie w ramach reżimu odpowiedzialności deliktowej (art. 445 i 448 k.c.). Ponadto Sąd Najwyższy stwierdził, że problematyka szeroko rozumianej umowy o podróż oraz odpowiedzialności z tego tytułu stała się przedmiotem regulacji w art. 5 ust. 1 i 2 dyrektywy nr 90/314 implementowanej przez Polskę w art. 11a u.u.t. Powołał się w związku z tym na orzeczenie Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z 12 marca 2002 r. w sprawie S. L. versus T. Deutschland GmbH i uznał, że skoro Trybunał Sprawiedliwości w przytoczonym orzeczeniu orzekł, iż art. 5 dyrektywy 90/314 powinien być wykładany w sposób obejmujący pojęciem szkody także uszczerbek niemajątkowy w postaci zmarnowanego urlopu, to art. 11a u.u.t., przenoszący art. 5 dyrektywy do polskiego porządku prawnego, musi być wykładany w ten sam sposób. Taka wykładnia, mająca zarazem charakter scalający, pozwala również na wniosek, że rozwiązanie zastosowane w prawie krajowym jest zgodne z dyrektywą. Należy przy tym, zdaniem Sądu Najwyższego, podkreślić, że żadne istotne względy wpływające z polskiego systemu prawa cywilnego nie przeciwstawiają się takiej wykładni art. 11a u.u.t., a jego znaczenie - w takim rozumieniu - polega na tym, że w zakresie, w którym dopuszcza przyznanie zadośćuczynienia za szkodę wyrządzoną niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy o imprezę turystyczną, stanowi przepis szczególny w stosunku do art. 471 k.c. (zob. także wyrok SN z 24 03.2011r., I CSK 372/10 ,LEX).

Zatem, jak trafnie zauważył Sąd Rejonowy, ustawodawca mając na celu ochronę klienta imprezy turystycznej wprowadził ustawowe domniemanie odpowiedzialności organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej. Tym samym, uczestnik imprezy dochodzący ochrony swoich praw z tego tytułu musi jedynie wykazać, że świadczenia objęte umową nie zostały wykonane albo zostały wykonane niezgodnie z jej treścią oraz że stanowiło to causę powstania po jego stronie szkody majątkowej lub niemajątkowej. Jak także słusznie zauważył Sąd meriti zakres okoliczności, za jakie odpowiada organizator turystyki musi uwzględniać wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty (art. 355 §2 k.c.).

Wobec tego, że w stosunku do powódki popełniono szereg zaniedbań opisanych powyżej, nie ma wątpliwości, iż szkoda niemajątkowa w postaci szeregu ujemnych przeżyć w związku z doznanymi niedogodnościami i silnym stresem u niej wystąpiła. W zakresie szkody niemajątkowej żądana przez powódkę kwota 5.000 zł tytułem zadośćuczynienia jest w pełni uzasadniona i adekwatna do zakresu doznanej krzywdy przez powódkę, także nie jest wygórowana i zawyżona.

Konkludując, zaskarżony wyrok odpowiadał prawu, a zarzuty pozwanej nie zasługiwały na uwzględnienie.

***Reasumując, z uwagi na powyższe, Sąd Okręgowy oddalił apelację pozwanej. O kosztach postępowania Sąd Okręgowy orzekł w oparciu o art. 98 k.p.c. w zw. z art.108§1 k.p.c. oraz § 2 pkt 4 w zw. z §10 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie (Dz. U. z 5 listopada 2015 r., poz. 1800 z późn. zm.) obciążając nimi pozwaną jako stronę przegrywającą.***

SSO Barbara Braziewicz