

Sygnatura akt XVIII C 4374/15

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

(...), dnia 20 czerwca 2016 r.

Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi XVIII Wydział Cywilny w następującym składzie:

Przewodniczący: SSR Krzysztof Kurosz

Protokolant: Magdalena Skonieczka

po rozpoznaniu w dniu 6 czerwca 2016 r. Łodzi na rozprawie

sprawy z powództwa B. P., A. P.

przeciwko (...) Spółka Akcyjna z siedzibą w Ł.

- o zapłatę 5 000,00 zł

1. zasądza od (...) Spółka Akcyjna z siedzibą w Ł. na rzecz B. P. kwotę 750 zł (siedmiuset pięćdziesięciu złotych) z odsetkami ustawowymi od dnia 14 marca 2015 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;
2. zasądza od (...) Spółka Akcyjna z siedzibą w Ł. na rzecz A. P. kwotę 750 zł (siedmiuset pięćdziesięciu złotych) z odsetkami ustawowymi od dnia 14 marca 2015 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;
3. oddala powództwa w pozostałym zakresie;
4. znosi koszty procesu między stronami.

Sygn. akt XVIII C 4374/15

## UZASADNIENIE

Powodowie B. P. i A. P. wnieśli o zasądzenie od (...) S.A. w Ł. solidarnie na ich rzecz kwoty 5.000 zł tytułem „odszkodowania i zadośćuczynienia za zmarnowany urlop” z odsetkami ustawowymi od dnia 14 marca 2015 r. do dnia zapłaty. W uzasadnieniu pozwu wskazano, iż „odszkodowanie od biura podróży (...) to bowiem przykład szkody niemajątkowej” (k.10) oraz, „uczestnik wycieczki może domagać się odszkodowania za szkodę niemajątkową” (k.10).

/pozew k. 3 – 13/

Pismem procesowym z dnia 4 lutego 2016 r. pełnomocnik powodów sprecyzowała żądanie wskazując, iż powodowie domagają się na swoją rzecz kwot po 2.500 zł tytułem zadośćuczynienia pieniężnego a nie odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania umowy.

/pismo k. 117 – 125/

Pozwana wniosła o oddalenie powództwa. Wywodziła, że świadczenie z umowy zostało w całości wykonane prawidłowo.

/odpowiedź na pozew k. 68 – 77/

### **Sąd Rejonowy ustalił następujący stan faktyczny:**

Pozwana prowadzi działalność gospodarczą w zakresie usług turystycznych. Pozwana organizuje m.in. wczasy i wycieczki na trasie Wietnam – Laos - Kambodża.

Bezsporne

W dniu 20 czerwca 2014 r. B. P. i A. P. zawarli umowę z pozwaną o wycieczkę pod nazwą Wietnam – Laos - Kambodża, która odbyła się w okresie od 16 lutego 2015 r. do 3 marca 2015 r. Umowa przewidywała szczegółowy harmonogram każdego dnia pobytu. Ostatecznie (na skutek modyfikacji umowy z dnia 5 stycznia 2015 r. wartość całkowita umowy została określona na kwotę 18.095,40 zł.

/umowa k. 27 - 29 oraz k. 35/

W trakcie wycieczki powodowie złożyli reklamację do rąk pilota a po przybyciu do P., pismem z dnia 9 marca 2015 r. ponowili reklamację, kierując ją do D. Reklamacji R. T. z żądaniem zapłaty kwoty 9.047 zł.

Powodowie zarzucili niewłaściwą opiekę pilota, zbyt dużą liczebność grupy, złe wyżywienie, zbyt dużą opłatę za wizę laotańską, niewykonanie oraz nienależyte wykonanie poszczególnych punktów programu oraz rozdzielenie małżonków w trakcie przelotu do Kambodży.

Pismo z dnia 9 marca 2015 r. (reklamacja z wezwaniem do zapłaty) zostało doręczone pozwanemu w dniu 13 marca 2015 r.

/reklamacje k.37 – 41 oraz pismo k. 43./

Pozwana nie podzieliła zarzutów reklamacyjnych.

/pismo k. 43 – 46/

Powodowie dopiero na miejscu – od pilotki grupy – dowiedzieli się, że będą rozdzieleni w trakcie wewnętrznego przelotu i nastąpiło to dzień lub dwa przed wewnętrznym przelotem. Pozwana wiedziała o tym jeszcze w Polsce. M. S., pracownik pozwanej uznała, że nie poinformuje o tym powodów, gdyż byłoby to „niestosowne” informować ich wcześniej.

/zeznania świadka M. S. – przełożonego z ramienia pozwanej – pilotki wycieczki k. 133 oraz k. 133 odw./

Pilot w trakcie trwania całej imprezy nie podała powodom nr tel. do siebie. Powódka nie dopytywała się o to sama, bo wychodziła z założenia, że jest to obowiązek pilota

/zeznania powódki k. 134/

Przyczyną niepodania numeru telefonu przez Pilot było jej roztargnienie.

/zeznania świadka J. D. k. 171/

Pilot nie podała również turystom numeru swojego pokoju. Było to podyktowane względami bezpieczeństwa i zapobiegać sytuacjom gdy Pilot – kobieta wizytowana jest przez gości w sprawach nie związanych z wycieczką a goście ci przychodzą z alkoholem.

/zeznania świadka J. D. k. 170 odw./

Powódka B. P. miała też zastrzeżenia co do braku opieki tuż po zwiedzaniu w ramach części objazdowej (brak podania numerów kontaktowych do rezydentów)

/zeznania powódki k. 134/

W czasie części objazdowej numery telefonów do rezydentów podawane są jedynie na tabliczkach informacyjnych w hotelu.

/zeznania świadka J. D. k. 170 odw./

W hotelach, w których przebywali turyści z Polski były zazwyczaj problemy ze śniadaniem, polegające na tym, iż Wietnamczycy, L. i mieszkańcy Kambodży nie dawali sobie rady z przygotowaniem bufetu dla takiej ilości osób, co znacznie wydłużało czas oczekiwania na śniadanie. Czasami zdarzało się tak, że część grupy odjeżdżała bez jedzenia.

/zeznania powódki k. 134/

W czasie 5 dnia nie odbył się przejazd riksami rowerowymi (plan k. 28 odw., zeznania powódki k.134 odw. W zamian organizator zapewnił przejazd – w innej miejscowości (S.) i w innym terminie przejazd riksami motorowerowymi, które nie dają tyle przyjemności co riksze rowerowe, podobnie jak i miejsce, które jest mniej atrakcyjne turystycznie. Przyczyną owego stanu rzeczy był najprawdopodobniej fakt, iż w tym okresie kiedy odbywała się wycieczka – odbywało się święto narodowe w Wietnamie i ceny przejazdu riksami rowerowymi były droższe.

/zeznania świadka W. M. k. 213 odw. – 214, zeznania powódki k.134/

W ciągu 6 dnia turyści nie dotarli na Główny Targ w V.. W planie wycieczki było to zachwalane jako atrakcja. Przyczyną owego stanu rzeczy była przedłużająca się wycieczka spowodowana liczebnością grupy. W zamian turystom zapewniono wieczorem możliwość odwiedzenia lokalnego targu rzecznoego.

/zeznania powódki k. 134 odw., zeznania świadka W. M. – innego uczestnika imprezy k. 213 odw./

Najbardziej istotne dla powodów było zachowanie pozwanej polegające na rozdzieleniu powodów w trakcie przelotu między Laosem a Kambodżą. Powodowie są małżeństwem od 25 lat. Nigdy nie zdarzyło się by powódka podróżowała w obcych krajach bez towarzystwa męża. Jest to istotne dla powódki tym bardziej, że nie zna żadnego języka obcego. Krzywdzące dla powódki było to, że będąca na miejscu Pilot już na 3 dni przed przelotem wiedziała, że będą lecieć oddzielnie a mimo to nie poinformowała o tym powodów. Gdyby Pilot poinformowała o tym powodów być może udałoby się uniknąć rozdzielenia małżonków, gdyż w obu lotach były wolne miejsca. Pani pilot udało się dokupić dodatkowy bilet dla turysty, który nie miał wolnego miejsca na żaden z przelotów. Rozdzielenie powodów skutkowało tym, że powódka leciała o godz. 8.00 a powód o 12.00. W międzyczasie powodowie nie mogli się kontaktować ze sobą i spotkali się dopiero po południu. Wywołało to duży dyskomfort u obojga małżonków. Uczestnicy wycieczki, którzy byli w parach i lecieli razem w tym dniu, mogli ten dzień poświęcić na wspólne zwiedzanie.

/zeznania powódki k. 134 odw. oraz k. 220/

W sprawie powodów, dotyczącej wspólnego przelotu Pilot kontaktowała się z lokalnym kontrahentem laotańskim i (...) dopiero dzień przed przelotem.

/zeznania świadka J. D. k. 171/

Powiadomienie powodów o tym, że będą rozdzieleni nastąpiło przez Pilot dopiero wieczorem, w dzień poprzedzający przelot. Powodowie zareagowali na tą wiadomość zdenerwowaniem. Powódka wybuchła złością dopiero wówczas, gdy Pilot powiedziała jej, że za całą sytuację R. T. nie odpowiada, lecz lokalny przewoźnik. Oboje powodowie byli bardzo zdenerwowani tą wiadomością. O rozdzieleniu powodowie dowiedzieli się w ten sposób, iż o godzinie 19 – tej cała grupa została zebrana i poinformowana o dwóch różnych lotach. Odczytano też nazwiska osób lecących w grupach. Dopiero po tym powodowie zorientowali się, że są rozdzieleni. W trakcie tego zebrania powodom nie udało się uzyskać informacji szczegółowych, między innymi na temat tego jak długo potrwa rozdzielenie. Jedyna informacja jaką uzyskali to taka, że jedna grupa ma się wykwaterować o 8 – ej a druga a 12 – tej. Dopiero na lotnisku powódka

lecząca w pierwszej grupie zorientowała się z informacji lotniskowych jak długo trwa przelot. Po przylocie na miejsce docelowe powódka cały czas oczekiwała na męża i bała się wyjść sama na miasto.

/zeznania świadka J. D. k. 172, zeznania świadka W. M. k. 213 odw., zeznania powódki B. P. k. 219 odw. – 220/

Powodowie jako jedyna rodzina zostali rozdzieleni w trakcie tego przelotu. Pozostałe rodziny leciały razem.

/zeznania świadka W. M. k. 213 odw./

W dniu przelotu, w trakcie którego powodowie byli rozdzieleni, A. P., który leciał drugim przelotem był namawiany do wykorzystania godzin porannych na spacer z innymi turystami ale odmówił i był zdenerwowany faktem rozdzielenia z żoną. Doznał wówczas ze stresu dolegliwości żołądkowych i nie mógł opuścić pokoju.

/zeznania świadka G. M. k. 214 odw./

Rozdzielenie powodów wywołało u nich, oprócz negatywnych odczuć opisanych powyżej, także lęk separacyjny i utratę pewności siebie. Powódka była przerażona tym, że znajduje się w kraju egzotycznym i o jej losie zaczyna decydować laotański przewoźnik, z którym nie umie nawet konwersować. Po zakończeniu przelotów, kiedy powódka w końcu zobaczyła męża była tym wyraźnie wzruszona. Ze strony Pilot wycieczki nie padły słowa przepraszam za zaistniałą sytuację.

/zeznania powódki k. 220, zeznania pozwanego k. 220 odw./

W piątym dniu pokaz kukiełek odbył się o 15.00 chociaż program przewidywał, że odbędzie się wieczorem.

/zeznania świadka J. D. k. 171/

W siódmym dniu wycieczki był lunch w restauracji – bez widoku na „dolinę rzeki”, tak jak wskazano to w programie.

/zeznania świadka J. D. k. 171/

W zasadniczych kwestiach program wycieczki był zorganizowany.

/zeznania świadka G. M. k. 214/

Oprócz opisanych powyżej zastrzeżeń co do organizacji wycieczki, powódka nie miała zastrzeżeń do merytorycznego przygotowania Pilot.

/zeznania powódki k. 220/

### **Sąd zważył co następuje:**

Pomimo tego, iż powództwo zostało w stosunku do każdego z powodów uwzględnione w 30 %, a nie w całości (z przyczyn, które zostaną opisane w dalszej części uzasadnienia w zakresie podstawy prawnej roszczenia oraz rodzaju szkody) podkreślić należy, iż stan faktyczny w niniejszej sprawie – pomimo przeciwstawnego stanowiska procesowego obu stron – był w istocie niesporny. Strony nie różniły się opisem faktów – różniły się ocenami faktów – a jest to zasadnicza różnica. Stąd też nie ma sprzeczności między stwierdzeniem, iż Sąd dał wiarę wszystkim źródłom dowodowym (w tym również wnioskowanym przez stronę pozwaną) a jednocześnie uznaniem, iż po stronie organizatora wycieczki zachodziło bezprawne, zawinione zachowanie, powstaniem szkody niemajątkowej po stronie powodów. Na marginesie należy zauważyć, iż wówczas, gdy rozprawa była nagrywana – protokół ma formę audiowizualną a odwołanie w tekście uzasadnienia do formy pisemnej jest pewnym skrótem myślowym.

Przede wszystkim należy podkreślić drobiazgowość i rzeczowy charakter opisu poszczególnych błędów organizatora wycieczki (pозwanej) oraz sposobu przeprowadzenia wycieczki, który odbiegał od stanowiącego element umowy harmonogramu wycieczki a zawarty w zeznaniach B. P..

Powódka B. P. ze szczegółami wypunktowała odmienności harmonogramu i sposobu jego realizacji (odrębnie zostanie omówiona kwestia rozdzielenia małżonków – powodów) w trakcie wewnętrznego przelotu w ramach wycieczki.

Nie ma racji strona pozwana, podnosząc w pismach procesowych, iż właściwie nic się nie stało. I tak przejazd riksami motorowerowymi w innej miejscowości (nie tak znanej jak H.) to nie to samo co przejazd riksami rowerowymi w H.. Trudności w wynajęciu rikszy czy ewentualnie wyższe ceny z powodu święta narodowego nie powinny być niespodzianką dla organizatora – profesjonalisty. Nie może się on zasłaniać okolicznościami, które może przewidzieć znawca lokalnego rynku. Podobnie należy ocenić kwestię braku odwiedzenia Targu Głównego (nazwa własna) i zaproponowania wizyty na targu rybnym czy też innej godziny pokazu kukiełek (zamiast godzin wieczornych – inne wrażenia estetyczne – godziny popołudniowe). Kwestia podania numeru pokoju hotelowego pilotki była bez znaczenia, przy czym Sąd uznał za uzasadnione tłumaczenie, że następuje to z powodów bezpieczeństwa, związanych z płcią pilota i niewłaściwymi zachowaniami niektórych uczestników wycieczek. Bez znaczenia był zarzut niewłaściwej liczebności grupy. Kwestia ta nie stanowiła elementu umowy.

Sąd nie podzielił jednak twierdzeń zawartych w pozwie oraz pismach procesowych, iż wyżej wymienione różnice prowadziły do powstania szkody niemajątkowej. Nie były one aż tak bardzo istotne, by obiektywnie mogły doprowadzić nawet łącznie oceniane, do utraty przyjemności z wypoczynku, uzasadniającego przyznanie zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę. Nie każdy akt wykonania zobowiązania, wynikającego z umowy o świadczenie usługi turystycznej, niezgodnie z jego treścią może być zakwalifikowany jako prowadzący do powstania szkody niemajątkowej. To prowadziłyby do niesłychanego i sprzecznego z istotą art. 11 a ustawy o usługach turystycznych rozszerzenia pojęcia szkody niemajątkowej.

Czym innym byłoby odszkodowanie za szkodę majątkową. To roszczenie jednak nie było zgłoszone. Sąd nie może zaś dowolnie dobierać sobie podstaw prawnych roszczenia, tak by zrealizować interes jednej strony. To sprzeczne byłoby z zasadą kontradyktoryjności oraz skargowości. Strona powodowa wyraźnie i jednoznacznie podkreślała, iż domaga się jedynie zadośćuczynienia pieniężnego – a zatem środka prowadzącego do naprawienia szkody niemajątkowej. Innymi słowy strona powodowa nie żądała naprawienia szkody o charakterze majątkowym. Tak na marginesie oznacza to, iż ewentualna powaga rzeczy osądzonej z pewnością nie obejmuje odszkodowania za szkodę majątkową (gdyż takie żądanie nie było przedmiotem oceny Sądu i nie zostało zgłoszone).

Przechodząc do oceny prawnej roszczeń powodów, należy zauważyć, iż po ostatecznym sprecyzowaniu treści żądania, powodowie A. i B. P. domagali się zasądzenia na swoją rzecz kwot po 2.500 złotych tytułem zadośćuczynienia za nieudany wypoczynek spowodowany niewywiązaniem się przez organizatora z umowy i utratę przyjemności z wypoczynku. Podstawą odpowiedzialności strony pozwanej w przypadku takiego roszczenia są przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych.

Zgodnie z treścią art. 11a ust. 1 wskazanej ustawy, „ 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”. Wedle zaś art. 11 ustawy, „ w zakresie nieuregulowanym ustawą do umów z klientami zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta”. Odpowiedzialność organizatora turystyki oparta jest - jak wynika z treści zacytowanego art. 11a ustawy - na zasadzie ryzyka. Ma ona charakter obiektywny, ponieważ przesłanką tej odpowiedzialności nie jest wina organizatora turystyki. Nadto ma ona charakter niezależny od podstaw oraz potencjalnych ograniczeń odpowiedzialności poszczególnych usługodawców - podwykonawców.

Podstawową przesłanką odpowiedzialności kontraktowej organizatora turystyki w przypadku odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest wystąpienie szkody (art. 11a ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 471 kc), przez którą rozumie się wszelkie uszczerbki w dobrach lub interesach prawnie chronionych. Wyróżnia się szkodę majątkową oraz szkodę niemajątkową, szkodę na osobie oraz szkodę na mieniu. Zgodnie z wyrażonym w orzecznictwie poglądem, które tutejszy Sąd w całości podziela i akceptuje, odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych obejmuje szkodę majątkową wynikłą w toku jej świadczenia, jak i niemajątkową w postaci tzw. „zmarowanego urlopu” (wyr. SN z dnia 24 marca 2011 roku, I CSK 372/10).

W uchwale z dnia 19 listopada 2010 roku Sąd Najwyższy stwierdził, że problematyka szeroko rozumianej umowy o podróż oraz odpowiedzialności z tego tytułu jest przedmiotem regulacji w art. 5 ust. 1 i 2 dyrektywy nr 90/314 z dnia 13 czerwca 1990 roku implementowanej przez Polskę w art. 11a ustawy o usługach turystycznych. Artykuł 11a ustawy o usługach turystycznych jest odpowiednikiem art. 5 ust. 1 i 2 dyrektywy nr 90/314 statuującego odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej (podróży) za szkody wyrządzone klientowi (konsumentowi) w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy (uch. SN z dnia 19 listopada 2010 roku, III CZP 79/10). Dalej Sąd Najwyższy wskazał, że w wyroku z dnia 12 marca 2002 roku S. L. v. TUI Deutschland GmbH, nr C-168/00 (EurLex nr (...)) Europejski Trybunał Sprawiedliwości, odpowiadając na pytanie prejudycjalne, orzekł że dyspozycja art. 5 dyrektywy 90/314 obejmuje co do zasady także prawo do odszkodowania za uszczerbek niemajątkowy w postaci utraty przyjemności wypoczynku (zmarowany urlop), poniesiony na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez organizatora imprezy turystycznej. Trybunał uznał, że brak wyliczenia we wskazanym art. 5 dyrektywy rodzajów uszczerbków podlegających kompensacji stwarza podstawy do szerokiej interpretacji pojęcia szkody. Zauważył przy tym, iż podstawowym bodźcem pobudzającym konsumenta do korzystania z imprezy turystycznej jest osiągnięcie korzyści niematerialnej, tj. przyjemności wypoczynku, spokoju, relaksu, poczucia komfortu itp. Nieuzyskanie jej na skutek zaniedbań organizatora, a więc utrata przyjemności (zmarowanie urlopu) jest często bowiem jedynym uszczerbkiem poniesionym przez konsumenta. Zgodnie z orzecznictwem Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, obowiązki implementacyjne państw członkowskich rozumiane są przede wszystkim jako zapewnienie prawu unijnemu wymaganej efektywności, co oznacza także obowiązek takiej wykładni transponowanego na prawa krajowego uregulowania UE, która jest zgodna z dyrektywą, a jeżeli dyrektywa była poddana już interpretacji Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, to zgodnie z tą interpretacją (post. SN z dnia 27 czerwca 2008 roku, III CZP 25/08, OSNC 2009, nr 9, poz. 127).

Reasumując, skoro przepis powołanej dyrektywy należy interpretować jako obejmujący pod pojęciem szkody także uszczerbek niemajątkowy w postaci tzw. „zmarowanego urlopu”, to art. 11a ustawy o usługach turystycznych, przenoszący ów przepis dyrektywy do polskiego porządku prawnego, musi być wykładany w ten sam sposób. Zdaniem Sądu Najwyższego, żadne istotne względy wpływające z polskiego systemu prawa cywilnego nie przeciwstawiają się takiej wykładni cytowanego art. 11a, a jego znaczenie - w owym 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. .

Podsumowując: Sąd podziela pogląd (który jest zresztą rozwiązaniem problemu dopuszczalności przyznania w prawie polskim zadośćuczynienia pieniężnego jedynie w wypadku naruszenia dobra osobistego), iż w art. 11 a ustawy o usługach turystycznych mamy do czynienia z wyjątkiem od reguły, że naruszenie więzi kontraktowej samo w sobie nie uzasadnia przyznania zadośćuczynienia pieniężnego. Wyjątek ten podyktowany jest wzrastającym znaczeniem turystyki dla europejskich konsumentów.

Sąd podziela jednocześnie pogląd wyrażony w przytaczanych orzeczeniach Sądu Najwyższego, to jest uchwale z dnia 19 listopada 2010 roku, III CZP 79/10 oraz wyroku z dnia 24 marca 2011 roku, I CSK 372/10, iż w wypadku usług turystycznych nie zachodzi potrzeba sztucznego konstruowania nieistniejącego dobra osobistego w postaci przyjemności z wypoczynku. Jak słusznie zauważył SN (III CZP 79/10), „każde dobro osobiste skupia w sobie dwa elementy – chronioną wartość oraz prawo żądania od innych poszanowania jej. Spokojny, niezakłócony odpoczynek

na zorganizowanych czasach nie odpowiada tym przesłankom”. Dodać by należało do tego stwierdzenia, iż dlatego m.in. nie odpowiada tym przesłankom, że turysta co do zasady ma roszczenie o naprawienie szkody niemajątkowej w postaci utraconego wypoczynku jedynie wobec kontrahenta umowy – a nie jakiegokolwiek innej osoby. Cechą charakterystyczną konstrukcji dóbr osobistych jest zaś to, że nie może ich naruszać żaden uczestnik obrotu a nie jedynie strona umowy.

Podsumowując: nie istnieje dobro osobiste w postaci możliwości wypoczynku, tym niemniej – w drodze wyjątku – za złamanie / naruszenie więzi kontraktowej – w oparciu o art. 11 a ustawy o usługach turystycznych, możliwe jest żądanie naprawienia tak szkody majątkowej jak i niemajątkowej.

Środkiem służącym naprawieniu szkody majątkowej jest odszkodowanie, a szkody niemajątkowej zadośćuczynienie pieniężne za doznaną krzywdę.

Szkodę majątkową w tym przypadku konkretyzuje się przez uznanie, iż jest nią "nieotrzymanie zagwarantowanych w umowie świadczeń albo otrzymanie świadczeń o niższym standardzie (niższej jakości), zmiana programu wycieczki, kradzież lub uszkodzenie bagażu, uszkodzenie ciała lub wywołanie rozstroju zdrowia uczestnika wycieczki lub - wskutek jego śmierci - utrata środków utrzymania przez osoby bliskie".

Środkiem służącym w miarę zobiektywizowanemu ustaleniu wysokości szkody majątkowej jest tzw. tabela frankfurcka, pozwalająca porównać wartości poszczególnych świadczeń do stopnia ich utraty. Pod pojęciem tabeli frankfurckiej rozumie się orzeczenie 24. Izby Cywilnej LG F., w którym sąd ten, dostrzegając konieczność ujednolicenia orzecznictwa w zakresie odpowiedzialności organizatorów w przypadku umowy o podróż, wskazał wady podróży i procentową wysokość odszkodowania, jakie powinien otrzymać turysta. Oczywiście, iż tabeli tej nie można traktować jako wiążącej, ale co najwyżej jako instrument wynikający z pewnego doświadczenia, który można, przy braku przeciwwskazań, stosować w konkretnych przypadkach także w naszym kraju.

W realiach niniejszej sprawy należy podkreślić, iż rzeczywiście – wiele sytuacji z niniejszej wycieczki – mogłoby być analizowanych pod kątem utraty wartości części świadczenia, do której wyceny mogłaby posłużyć tabela frankfurcka. Takie roszczenie – jak już jednak wskazano – nie zostało zgłoszone.

Możliwe jest również zaistnienie szkody niemajątkowej polegającej na utracie przyjemnych przeżyć związanych z podróżą, relaksem i wypoczynkiem, nazywaną "zmarnowanym urlopem" (tak Sąd Najwyższy w przytaczanej wcześniej uchwale z dnia 19 listopada 2010 r. III CZP 79/10 OSNC 2011/4/41, Prok.i Pr.-wkł. 2011/7-8/36, LEX nr 612168).

W realiach niniejszej sprawy szkoda niemajątkowa wystąpiła jedynie w zakresie i w związku z rozdzieleniem małżonków w czasie wewnętrznego przelotu. Inne sytuacje są bez znaczenia. Nie każde naruszenie więzi kontraktowej prowadzi do konieczności finansowego „otarcia lez”. Byłaby to niczym nieuzasadniona przesada, naruszająca elementarne zasady prawa polskiego. Pokaz popołudniowy kukielek (a nie wieczorny), brak dotarcia na Główny Targ a w zamian zaprowadzenie turystów na targ rzeczny, jazda motorikszami a nie rikszami itp. – są to wszystko niedociągnięcia, które u przeciętnej osoby po prostu nie mogą doprowadzić do utraty przyjemności z wypoczynku. Wystąpienie szkody niemajątkowej powinno być zobiektywizowane. W innym wypadku już sam fakt wytoczenia powództwa (w razie jakiegokolwiek błędu organizatora wycieczki) musiałby być uznany za dowód szkody niemajątkowej. To, że mamy w tych wypadkach (opisanych powyżej) do czynienia z brakiem spełnienia świadczenia w takiej postaci za jaką zapłacili powodowie – to inna rzecz, która może być oceniona jedynie w kontekście szkody majątkowej.

Wyrządzenie szkody niemajątkowej miało charakter bezprawny.

To nie jest tak, iż organizator wycieczki może ignorować stan cywilny (bądź pleć i wzajemne relacje) uczestników wycieczki.

Po pierwsze powodowie zawarli wspólnie umowę z pozwanym i nie ukrywali faktu, że są małżeństwem.

Po drugie, powodów nie łączy jedynie więź faktyczna – ale prawna, która pozostaje pod ochroną przepisów ustawy i Konstytucji RP (art. 18).

Po trzecie, zgodnie z art. 56 k.c. czynność prawna wywołuje skutki nie tylko w niej wyrażone, lecz również takiej, które wynikają z zasad współżycia społecznego i ustalonych zwyczajów.

Nie ulega żadnym wątpliwości, iż zwyczajowo przyjęte jest, iż małżonkowie odbywający wspólnie wycieczkę – są zakwaterowani w tym samym pokoju oraz wspólnie odbywają podróż. Jest to rzecz tak oczywista, że nie wymaga nawet dowodu. Jeżeli zdarza się, iż małżonkowie chcą na tej samej wycieczce odpoczywać bądź podróżować w rozdzieleniu – dają temu wyraźnie wyraz.

Oznacza to, iż z umowy o usługę turystyczną, zawieraną przez małżonków – jednoznacznie wynika (nawet jeżeli nie zapisano tego wprost), iż świadczenie poszczególnych usług powinno odbywać się wobec małżonków wspólnie. Wniosek taki wynika z przytoczonego art. 56 k.c., który wskazuje na zwyczaj jako jedno ze źródeł obowiązku.

Jak już zostało wskazane – obowiązek organizatora polegający na zapewnieniu wspólnego pobytu małżonków nie realizowałyby się jedynie wówczas, gdyby małżonkowie ukryli fakt małżeństwa (co zdarza się w nietypowych i niezwykle rzadkich sytuacjach), bądź wyraźnie zażądali odrębnych pokojów i podróży.

Nadto małżeństwo jest szczególnym rodzajem więzi prawnej, w której zgodnie z art. 23 k.r.o. każdy z małżonków obowiązany jest m.in. do pomocy drugiemu małżonkowi oraz wspólnego pożycia, przez które rozumie się również wspólne spędzanie czasu. Wiążąca nie może być ignorowana przez innych uczestników obrotu. Istnieje szereg sytuacji, w których mówi się o przełamaniu względnego charakteru zobowiązań. I tak na przykład osoba trzecia, która celowo uniemożliwia wykonanie umowy – może odpowiadać wobec strony umowy na podstawie art. 415 k.c. Innym przykładem jest art. 59 k.c., który umożliwia stronie umowy skierowanie (pod pewnymi warunkami) roszczenia wobec osoby trzeciej o uznanie za bezskuteczną innej umowy, która uniemożliwia realizację roszczenia.

W realiach niniejszej sprawy oznacza to, iż pewne działania – wkraczające w więź prawną między małżonkami – mogą skutkować odpowiedzialnością cywilnoprawną naruszydźcą, uniemożliwiającego prawidłową realizację obowiązków małżonków. W tym wypadku tą podstawą prawną nie jest art. 415 k.c. lecz art. 11 a ustawy o usługach turystycznych – w związku z art. 23 k.r.o.

Wreszcie na koniec należy zauważyć, iż gdyby przyjąć tłumaczenie strony pozwanej, iż rozdzielenie małżonków – w trakcie przelotów międzynarodowych skutkujące ich rozłąką przez większą część dnia nie jest zachowaniem bezprawnym, to podobnie należałoby przyjąć, iż nie jest bezprawne rozdzielenie matki i małoletniego dziecka – w analogicznej sytuacji. Pogląd taki byłby oczywiście absurdalny.

W ocenie Sądu na skutek zachowania pozwanego doszło do powstania szkody niemajątkowej u obojga małżonków. B. i A. P. są małżeństwem od 25 lat, są ze sobą mocno związani i zawsze spędzają ze sobą czas. Powódka nie zna żadnego języka obcego a wycieczka odbywała się w kraju egzotycznym, w odmiennym kręgu kulturowym. Zachowanie pozwanego uniemożliwiało obojgu małżonkom udzielenie sobie pomocy w trakcie podróży i narażało ich na duży stres. Nagle powódka stawała się zależna od osób trzecich, z którymi nie ma nic wspólnego. Sąd w pełni podziela stanowisko powódki, iż pozostawienie żony bez opieki męża w obcym kraju może ją narazić na duży stres. Opieka osób trzecich nie jest żadnym substytutem. Objawy istotnego stresu wystąpiły również u powoda. Z powodu stresu pojawiły się u niego dolegliwości żołądkowe, uniemożliwiające kontakt z innymi uczestnikami wycieczki w godzinach porannych. T. typu reakcja nie wydaje się nadmiarowa, biorąc pod uwagę fakt, iż na skutek zachowania pozwanego A. P. nie mógł udzielić pomocy psychicznej swojej żonie – do czego przecież zobowiązany jest przepisem ustawy.

Na zwiększony rozmiar szkody niemajątkowej wpłynęło również to, iż całą sytuację po prostu zatajono przed powodami. Strona pozwana dysponowała informacją o planowanym rozdzieleniu powodów – jeszcze w Polsce. Nie



uznała jednak za stosowne poinformować ich o tym, kierując się w tym zakresie jawnym i bezprawnym paternalizmem. Wynika to jednoznacznie z zeznań pracownika pozwanej - M. S. (k. 133 oraz k. 133 odw.).

Tłumaczenie strony pozwanej, iż rozdzielenie małżonków jest wynikiem działań miejscowego przewoźnika, jest bez znaczenia a nawet budzi pewne zdziwienie, gdyż zostało sformułowane przez profesjonalistę na gruncie art. 11 a ustawy o usługach turystycznych w związku z art. 474 k.c., który jednoznacznie wskazuje, iż dłużnik odpowiedzialny jest jak za własne działanie lub zaniechanie za działania i zaniechania osób, z których pomocą zobowiązanie wykonywa.

Rozmiar szkody niemajątkowej został ustalony przez Sąd na skutek rozumowania wiążącego utratę przyjemności z wypoczynku z tym dniem, w którym doszło do bezprawnego rozdzielenia małżonków podczas przelotu, skutkującego ich rozłąką niemalże przez cały dzień i wywołującego stres i zdenerwowanie już od godz. 19.00 dnia poprzedniego. To, iż trudno wskazać zobiektywizowane mierniki – adekwatne do rozmiarów konkretnego naruszenia – nie zwalnia Sądu z obowiązku ich poszukiwania. W ocenie Sądu adekwatnym zatem dla każdego małżonka była kwota po 750 zł, odpowiadająca mniej więcej wartości wypoczynku z danego dnia. Należy podkreślić, iż nie ma takich mierników zadośćuczynienia pieniężnego, które nie mogłyby być krytykowane. Rzecz jednak w tym, iż wysokość zadośćuczynienia nie może wynikać z dowolnej decyzji Sądu. Skoro zaś powodowie zdecydowali się na określoną wycieczkę, której koszty wyniosły około 9.000 zł na osobę, to uznali, że wartość ich wypoczynku w trakcie efektywnych dni odpoczynku (około 12) wynoszą właśnie około 750 zł. Gdyby nie odwoływać się do obiektywnych mierników wysokości zadośćuczynienia, to właściwie za dobrą monetę należałoby przyjmować każde twierdzenie zawarte w pozwie i każdą wysokość żądania.

Biorąc powyższe pod uwagę orzeczono jak w sentencji, przy czym w zakresie odsetek – na podstawie art. 481 § 1 i 2 k.c. Pozwana popadła w opóźnienie od dnia następnego po otrzymaniu oficjalnej reklamacji i wezwania do zapłaty. Z uwagi na nowe brzmienie art. 481 § 1 i 2 k.c. oraz wynikający z art. 316 k.p.c. nakaz stosowania prawa materialnego z chwili zamknięcia rozprawy o odsetkach ustawowych orzeczono do dnia 31 grudnia 2015 r. a o odsetkach ustawowych za opóźnienie od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia zapłaty.

O kosztach procesu orzeczono na podstawie art. 100 k.p.c. Wprawdzie powodowie wygrali sprawę w mniejszej części (w 30 %), tym niemniej wysokość zadośćuczynienia zależy w jakimś stopniu od oceny Sądu, na którą strona nie ma wpływu podejmując decyzję o wytoczeniu powództwa. Nadto nie ulega wątpliwości, iż to strona pozwana zachowała się bezprawnie a nie powodowie. Biorąc powyższe pod uwagę, nie można było wyciągnąć negatywnych konsekwencji wobec powodów tylko dlatego, iż sformułowali zbyt dużą wysokość żądania.