

## UZASADNIENIE

Zaskarżonym wyrokiem z dnia 19 marca 2015 roku w sprawie o sygn. akt I C 824/14 z powództwa A. M. i W. M. przeciwko (...) Spółce Akcyjnej z siedzibą w Ł. Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi I Wydział Cywilny:

1. zasądził od (...) Spółki Akcyjnej z siedzibą w Ł. na rzecz A. M. kwotę 2.765,91 zł wraz z ustawowymi odsetkami od kwot:

a) 2.300,00 zł od dnia 14 czerwca 2014 roku do dnia zapłaty;

b) 465,91 zł od dnia 10 czerwca 2014 roku do dnia zapłaty

oraz kwotę 302,16 zł tytułem zwrotu kosztów procesu;

2. zasądził od (...) Spółki Akcyjnej z siedzibą w Ł. na rzecz W. M. kwotę 2.765,91 zł wraz z ustawowymi odsetkami od kwot:

a) 2.300,00 zł od dnia 14 czerwca 2014 roku do dnia zapłaty;

b) 465,91 zł od dnia 10 czerwca 2014 roku do dnia zapłaty

oraz kwotę 302,16 zł tytułem zwrotu kosztów procesu;

3. oddalił powództwo w pozostałej części.

### **Powyższe rozstrzygnięcie Sąd Rejonowy oparł na następujących ustaleniach faktycznych:**

W dniu 10 czerwca 2013 roku A. M. oraz W. M. zawarli z (...) S.A. z siedzibą w Ł. umowę o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem była wycieczka do Indonezji (wyspy J. i B.) realizowana w dniach od 13 do 26 lutego 2014 roku. Całkowita wartość umowy wyniosła 15.700,20 zł, czyli 7.850,10 zł za jedną osobę. Zgodnie z programem wycieczki powodowie w dniach od 14 do 20 lutego mieli zwiedzać Jawę, przez kolejne zaś dni przebywać mieli na wyspie B.. W nocy z 13 na 14 lutego 2014 roku, czyli w pierwszych dniach wycieczki, na wyspie J. doszło do erupcji wulkanu K., w związku z czym organizator zmienił program wycieczki w ten sposób, że skierował jej uczestników na Sumatrę, z uwagi na to, że większość lotnisk na Jawie została zamknięta, niedostępne były również do zwiedzania zabytki i część dróg ze względu na pył wulkaniczny. Pozwany zdecydował, że skieruje uczestników wycieczki na Sumatrę, gdyż skierowanie ich od razu na wyspę B. było niemożliwe z uwagi na brak dostępnych biletów lotniczych. Mimo wybuchu wulkanu K., zgodnie z planem wycieczki samolot wylądował w stolicy Indonezji, D., na wyspie J.. Tam uczestnicy zostali poinformowani o zaistniałej sytuacji. Udało się zrealizować pierwszy dzień programu, tj. zwiedzanie D., jednak po jego zakończeniu uczestnicy zostali przewiezieni na Sumatrę. Jawa jest najbogatszą i najbardziej rozwiniętą wyspą Indonezji. Jest tam najwięcej zabytków, w tym zabytków klasy (...), których brakuje na Sumatrze. Część zabytków na Sumatrze nie jest ponadto udostępnianych turystycznie. Sumatra ma charakter rolniczy i przyrodniczy. Drogi na Sumatrze oraz zaplecze turystyczne, w tym baza hotelowa jest gorszej jakości niż na Jawie, uboższa jest infrastruktura. W hotelach brak było klimatyzacji, były one w gorszym standardzie. Mniej atrakcyjne były posiłki, wobec czego pozwana zapewniła uczestnikom wycieczki również kolacje, choć standardowo turyści organizują je we własnym zakresie. Konsekwencją tych okoliczności program pobytu na Sumatrze był inny niż ten przewidziany na Jawie. Obejmował m. in. zwiedzanie okolicznych wiosek, gdzie można było obejrzeć pokazy tańca, wiejskie chaty i grobowce, pływanie łódką, zwiedzanie pól ryżowych, upraw ananasów, przypraw. Z uwagi na stan dróg podróże między kolejnymi punktami wycieczki były długie i uciążliwe. Następnie, zgodnie z umową, resztę wypoczynku powodowie spędzili na B.. Po przylocie do D. pilot wycieczki N. K. pobrała od każdego z uczestników wycieczki, w tym od powodów, po 160 dolarów amerykańskich. Była to kwota ponad wpłaconą wcześniej całkowitą wartość umowy w wysokości 15.700,20 zł. Pieniądze te miały

być przeznaczone na bilety wstępu i wynagrodzenie dla lokalnych przewodników, kierowców, bagażowych, kelnerów, personelu hotelowego etc. Po zakończeniu wycieczki zwrócono powodom po 8 dolarów. Pismem z dnia 17 marca 2014 roku pozwany przedstawił powodom zestawienie kosztów w wysokości 88 USD, informując przy tym, iż w Indonezji „wiele opłat ma nieformalny charakter”, podobnie jak niesformalizowany jest cennik wstępu do wielu miejsc w zwiedzonym regionie i nie zawsze istnieje możliwość okazania uczestnikom indywidualnie zakupionych biletów. Wśród pozycji zestawienia znajdowały się m. in. przeprawy promowe i bilety wstępu. Do zwrotu każdemu z uczestników pozostawała kwota 64 USD.

Sąd meriti wskazał, że jak wynika z Ogólnych Warunków Uczestnictwa, stanowiących załącznik do zawartej między stronami umowy, jeżeli z przyczyn niezależnych od Uczestnika w trakcie trwania danej imprezy turystycznej Biuro nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, wówczas Biuro wykona w ramach tej imprezy, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednie Świadczenie zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego, o którym mowa w poprzednim zdaniu, jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, Uczestnik może żądać obniżenia ustalonej ceny imprezy. Powodowie skierowali do pozwanego reklamację dotyczącą przedmiotowej umowy podnosząc, iż zaproponowane przez (...) S.A. świadczenie zastępcze nie było odpowiednie – jego jakość była znacząco niższa od usług określonych w programie imprezy i wnieśli o zwrot kwoty 7.850,10 zł oraz 304 USD. W odpowiedzi na reklamację pozwany pismem z dnia 17 marca 2014 roku zaproponował zawarcie ugody na kwotę 387,33 zł. Jednocześnie z pisma wynikało, iż od podpisania ugody uzależniony jest zwrot każdemu z powodów kwoty 64 USD. Powodowie nie podpisali ugody

i nie otrzymali zwrotu 108 dolarów. Pismem z dnia 4 kwietnia 2014 roku pozwany podniósł, iż (...) S.A. nie ponosi żadnej odpowiedzialności odszkodowawczej wobec powodów i nie uznał reklamacji. Pismem nadanym w dniu 28 maja 2014 roku powodowie oświadczyli, iż nie akceptują warunków ugody i wnoszą o zwrot kwoty 304 USD. W dniu 3 czerwca 2014 roku powodowie skierowali do pozwanego ostateczne sądowe wezwanie do zapłaty kwoty 7.850,10 zł.

Powyższy stan faktyczny Sąd Rejonowy ustalił na podstawie powołanych dowodów z dokumentów, które uznał za w pełni wiarygodne. Nadto Sąd Rejonowy ustalając stan faktyczny oparł się w całości na dowodzie z przesłuchania powódki oraz powoda, zeznaniach świadków K. G. i N. K. oraz B. M., które to dowody również były wiarygodne. Sąd Rejonowy uznał, że różnice co do oceny pobytu na Sumatrze należało ocenić jako subiektywne preferencje świadków nie rzutujące na ich wiarygodność.

W tak ustalonym stanie faktycznym, w ocenie Sądu Rejonowego, powództwo podlegało uwzględnieniu w przeważającej części. Sąd I instancji wskazał, że zgodnie z art. 11a pkt 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie siłą wyższą. Sąd podkreślił, że w przedmiotowej sprawie nie ulega wątpliwości, że urlop powodów nie przebiegł zgodnie z zawartą z pozwanym w dniu 10 czerwca 2013 roku umową. Wskazał, że niewątpliwie wybuch wulkanu jest siłą wyższą, co wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą pozwanego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie przedmiotowej umowy o świadczenie usług turystycznych. Nie oznacza to jednak – w ocenie Sądu meriti - że w związku z zaistnieniem zdarzenia o takim charakterze na organizatorze wycieczki nie spoczywają żadne obowiązki. Stosownie do treści art. 11 a ust. 2 wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w wypadku siły wyższej, nie zwalnia organizatora turystyki od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu klientowi. Na pozwanym, jako organizatorze turystyki, w przypadku wybuchu wulkanu ciążył zatem obowiązek pomocy powodom. Sąd wskazał, że pozwany nie ograniczył się do tego obowiązku, ale zdecydował się na zaoferowanie powodom świadczenia zastępczego, co skutkuje tym, że odpowiedzialność pozwanego winna być rozpatrywana w kontekście art. 16 a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych. Zgodnie zaś z art. 16 a ust. 1 powołanej ustawy, organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Sąd Rejonowy podkreślił, że treść powołanego przepisu

znalazła również odzwierciedlenie w stanowiących załącznik do umowy Ogólnych Warunkach Uczestnictwa. Sąd meriti argumentował, że art. 16 a ust. 2 ustawy wskazuje, iż wola klienta w zakresie uczestnictwa w ramach świadczenia zastępczego nie jest swobodna. Klient może odmówić uczestnictwa w imprezie zastępczej oraz odstąpić od umowy jedynie z uzasadnionych powodów. Ustawodawca nie precyzuje owych powodów, niemniej jednak w ocenie Sądu Rejonowego, powodem tym nie może być sama niechęć klienta do proponowanego miejsca zastępczego, ale np. niemożliwość uczestnictwa w wycieczce z uwagi na stan zdrowia klienta, realne niebezpieczeństwo grożące turystom w proponowanym zastępczo miejscu z uwagi na wojnę, zamieszki, zamachy terrorystyczne. Wobec powyższego, nawet jeżeli powodowie protestowali przeciwko zaproponowanemu świadczeniu zastępczemu, to ich brak zgody podyktowany był jedynie niezadowoleniem z zaproponowanego miejsca, a zatem nie był to uzasadniony powód. Sąd wskazał, że powodowie w rzeczywistości musieli uczestniczyć w zaproponowanym świadczeniu zastępczym i nie mogli od umowy odstąpić na podstawie art. 16 a ust. 2 ustawy. Wobec powyższego – zdaniem Sądu I instancji - pozwany nie może powoływać się na wyłączenie odpowiedzialności, o którym stanowi art. 11 a ust. 1 pkt. 3) ustawy, ale jego odpowiedzialność winna być rozpatrywana w kontekście art. 16 a ust. 1 ustawy. Należało zatem ustalić, czy zaproponowane świadczenie zastępcze było odpowiednie, a jeżeli nie, to w jakim zakresie cena usługi winna ulec obniżeniu. Sąd podkreślił, że ustawa mówi o odpowiednim świadczeniu zastępczym, które nie może być niższe od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej. W rozpatrywanej sprawie powodowie spędzili kilka dni wycieczki w miejscu, którego uwarunkowania i turystyczna atrakcyjność jest inna niż miejsca umówionego. Trudno ocenić, czy jest to atrakcyjność mniejsza, ponieważ ta ocena pozostaje w sferze subiektywnych odczuć i oczekiwań każdego z uczestników imprezy. Jednocześnie – zdaniem Sądu - dokonanie określonego wyboru miejsca wycieczki świadczy o preferencjach dotyczących sposobu wypoczynku i te preferencje winny być uwzględniane przy ocenie odpowiedniości świadczenia zastępczego. Powodowie oraz świadek B. M. byli rozczarowani jakością świadczenia, co wyrażało się przede wszystkim w poczuciu, iż otrzymane przez nich świadczenie nie odpowiada treści zawartej umowy, zwiedzany region był mniej atrakcyjny turystycznie od wybranego, miejsce i warunki zakwaterowania, żywienia nie były adekwatne do zapłaconej za nie ceny. W ocenie Sądu istnieją również obiektywne przesłanki pozwalające na porównanie jakości świadczenia zastępczego i przewidzianego w umowie. Sąd wskazał, że jak wynika ze zgromadzonego materiału dowodowego Sumatra jest regionem uboższym i mniej rozwiniętym turystycznie i gospodarczo, niż Jawa. Regionem, w którym nawet najlepsze hotele daleko odbiegają swoim standardem od hoteli, w których zakwaterowani byłiby powodowie, gdyby wycieczka przebiegała zgodnie z planem. Hotele te nie zapewniały również swoim klientom posiłków jakości porównywalnej z tymi, które byłyby dostępne w hotelach na Jawie. Jakość dróg zaś nie pozwalała tam na szybkie przemieszczanie się do kolejnych punktów programu wycieczki, co sprawiło, iż wiele godzin w ciągu dnia powodowie zmuszeni byli spędzać w autokarach. Wybór Jawy i B. przez powodów podyktowany był chęcią zwiedzania zabytków, których na Sumatrze nie było lub były niedostępne dla turystów. Zatem w ocenie Sądu, nie można przyjąć, iż świadczenie zastępcze było odpowiednie, gdyż w miejscu, w którym było realizowane nie było możliwości zapewnienia uczestnikom wycieczki świadczenia odpowiadającego umówionemu. Jednocześnie Sąd podkreślił, że wycieczka do krajów takich jak Indonezja ma charakter ekskluzywny ze względu na wysoką cenę, odległość i charakter tego miejsca. Zatem powodowie decydując się na tak duży wydatek mieli prawo żądać, aby otrzymana w zamian usługa turystyczna ściśle odpowiadała ich oczekiwaniom, stąd niewątpliwie żądanie obniżenia ceny przedmiotowej imprezy turystycznej jest w pełni uzasadnione. Sąd wskazał, że przeważająca część wycieczki przebiegała zgodnie z planem, stąd automatyczne obniżenie ceny imprezy o połowę zgodnie z żądaniem pozwu nie jest zasadne. Wycieczka trwała łącznie 14 dni, z czego 5,5 dnia powodowie spędzili na Sumatrze. Analizując program wycieczki (k.56 – 57), zmieniony na skutek wybuchu wulkanu K., który potwierdzili w swoim przesłuchaniu powodowie, Sąd zwrócił uwagę, że zarówno pierwszy, drugi jak i połowa trzeciego dnia wycieczki przebiegała zgodnie z harmonogramem. Powodowie trzeciego dnia wycieczki zwiedzili D., dopiero po południu nastąpił przelot do stolicy Sumatry D.. Odpowiedzialność pozwanego ogranicza się zatem do 5,5 dnia wycieczki. Sąd I instancji przyjął, że wobec całkowitej wartości wycieczki, tj. 7.850,10 zł od osoby, koszt jednego dnia wynosił około 560,00 zł, co oznacza że za wskazany czas na Sumatrze wartość wycieczki równała się 3.080,00 zł. Powodowie spędzili niezgodnie z umową (...) dnia, przy czym, nie można uznać, iż całe świadczenie zastępcze nie było odpowiednie w rozumieniu art. 16 a ust 1 ustawy o usługach turystycznych, tymczasem artykuł wskazuje, iż cena imprezy ulec powinna „odpowiedniemu” obniżeniu, tj. w takim zakresie w jakim jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej. Sąd uznał zatem, iż cena przedmiotowej wycieczki powinna

ulec obniżeniu o 2.300,00 zł, co stanowiło około 75% ceny za 5,5 dnia wycieczki. Sąd Rejonowy podkreślił, że ustawodawca nie wprowadził żadnych kryteriów obniżenia ceny wycieczki. W ocenie Sądu, poziom obniżenia ceny należy do oceny Sądu, stąd też zaproponowane wyliczenie nie ma charakteru wiążącego. W ocenie Sądu, obniżenie ceny o kwotę 2.300,00 zł uwzględnia wszystkie wyżej wymienione aspekty i mieści się w kategoriach odpowiedniości. Z tych względów dalsze obniżenie ceny wycieczki Sąd uznał za nieuzasadnione. Argumentował, że choć bez wątpienia Sumatra nie zapewniała atrakcji przewidzianych w umowie, to jednak nie można uznać pobytu tam za czas stracony i nie przynoszący powodom żadnych korzyści. Powodowie mieli szansę zapoznać się ze specyfiką tej wyspy, jej przyrodą oraz zamieszkującą ją ludnością i jej zwyczajami. Podkreślił, że świadek B. M., a więc osoba postronna wobec stron procesu, zeznała że pobyt na wyspie S. był przyjemny. Nadto analizując pierwotny program wycieczki Sąd wskazał, że również przemieszczanie się powodów po Jawie wiązało się z przejazdami autokarami na długich trasach, choć były to trasy lepszej jakości. Nie można zatem przyjąć, iż powodowie w ogóle nie powinni ponosić kosztów pobytu na Sumatrze, które niewątpliwie po stronie organizatora powstały.

Odnosząc się do kwestii pobranej dodatkowo od każdego z powodów ponad całkowitą wartość umowy kwoty 160 dolarów, z których zwrócono im po 8 dolarów, Sąd uznał, że w tym zakresie roszczenie powodów o zwrot pobranej z tego tytułu kwoty jest w pełni uzasadnione. W pierwszej kolejności wskazał, iż przedstawione powodom zestawienie kosztów ma charakter dokumentu prywatnego i nie stanowi rozliczenia, które dowodziłoby, na jaki cel określone kwoty zostały przeznaczone. Dowodem na tę okoliczność – w ocenie Sądu Rejonowego - nie były również zeznania świadka N. K., ponieważ nie wynikało z nich jakie kwoty i na jakie cele zostały przeznaczone. Nie jest przy tym jasne, czemu równowartość 160 dolarów nie mogła zostać uwzględniona w całkowitej wartości umowy, skoro jak wynika z zestawienia kosztów, część tej kwoty obejmowała wydatki takie jak przeprawy promowe, czy zwiedzanie określonych zabytków, czyli wydatki, które można było przewidzieć. Argumentacja pozwanej, iż cenniki tego typu usług w Indonezji nie są „sformalizowane” i stałe, zdaniem Sądu, nie jest przekonująca. Pozwana jako przedsiębiorca powinna drobiazgowo rozliczyć się z klientem, wskazując, na jaki cel przeznaczone są określone pobrane środki finansowe, a zestawienie kosztów takim rozliczeniem nie jest. Niezależnie zatem od faktu, iż z zestawienia kosztów wynika, iż każdemu z powodów należny jest zwrot jedynie 64 USD, w ocenie Sądu, pozwany nie udowodnił, iż pozostała kwota została przeznaczona na cele związane z przedmiotową imprezą turystyczną. Wobec tego roszczenie każdego z powodów o zwrot kwoty stanowiącej równowartość 152 USD (304 USD : 2) według kursu z dnia 18 lipca 2014 roku jest w pełni uzasadnione. Sąd wskazał, że uwzględniając fakt, iż kurs ten wynosił 3,0652 zł za 1 USD (152 x 3,0652 zł) należna każdemu z powodów kwota wynosi 465,91 zł.

Biorąc powyższe pod uwagę Sąd Rejonowy zasądził od pozwanej na rzecz każdego z powodów kwoty po 2.765,91 zł (2.300,00 zł + 465,91 zł) oddalając powództwo w pozostałym zakresie jako bezpodstawne.

W zakresie żądania zasądzenia odsetek Sąd I instancji zważył, iż stosownie do przepisu art. 481 § 1 k.c., stanowiącego – zgodnie z dyspozycją art. 359 § 1 k.c. – formalne, ustawowe źródło odsetek, jeżeli dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia, wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, choćby nie poniósł żadnej szkody i chociażby opóźnienie było następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Istotne jest więc ustalenie momentu, w którym dłużnik opóźnił się ze spełnieniem świadczenia. Jeżeli termin spełnienia świadczenia nie jest oznaczony ani nie wynika z właściwości zobowiązania, świadczenie powinno być spełnione niezwłocznie po wezwaniu dłużnika do wykonania (art. 455 k.c.). Sąd podkreślił, że w rozpoznawanej sprawie przedmiotowe zobowiązanie ma charakter bezterminowy, a zatem świadczenie winno być spełnione niezwłocznie po wezwaniu. W ocenie Sądu wezwanie takie co do obu składników roszczenia stanowiła reklamacja, na którą pozwana odpowiedziała pismem z dnia 17 marca 2014 roku, przyjąć można zatem, iż już od dnia następnego powodom należne są odsetki. Sąd nie wykraczając poza żądanie pozwu zasądził więc odsetki nawet od daty późniejszej – od kwot 2.300,00 zł od dnia 14 czerwca 2014 roku, zaś od kwot 465,91 zł od dnia 10 czerwca 2014 roku do dnia zapłaty. Ponieważ odsetki nie zostały określone w inny sposób, na podstawie art. 359 § 2 k.c. powodom przysługują odsetki ustawowe.

Z uwagi na to, że żądania powodów nie zostały uwzględnione w całości, Sąd o kosztach procesu rozstrzygnął na podstawie art. 100 zd. 1 k.p.c., tj. zgodnie z zasadą stosunkowego rozdzielenia kosztów. Biorąc przy tym pod uwagę, iż w przedmiotowej sprawie po stronie powodowej zachodzi współuczestnictwo

formalne, Sąd przyjął za podstawę rozliczenia kosztów procesu kwoty zasądzone od pozwanego na rzecz każdego z powodów. Współuczestnictwo formalne charakteryzuje się brakiem materialnoprawnej więzi między współuczestnikami, a ich współwystępowanie po jednej ze stron procesu wynika wyłącznie z woli strony powodowej, która postanowiła skumulować w jednym powództwie odrębne roszczenia procesowe, konsekwencją czego występuje tyle różnych przedmiotów sporu ilu jest współuczestników.

Na koszty procesu każdego z powodów złożyły się opłata od pozwu w wysokości 220,00 zł, 600,00 zł tytułem zastępstwa procesowego (określona na podstawie § 6 pkt 3 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego z urzędu) wraz z kwotą 17,00 zł tytułem opłaty skarbowej od pełnomocnictwa. Łącznie daje to kwotę 837,00 zł od każdego z powodów. Strona pozwana zaś poniosła w niniejszej sprawie w odniesieniu do każdego z powodów koszty w wysokości 608,50 zł, na którą składają się: kwota 600,00 zł tytułem zastępstwa procesowego (określona na podstawie § 6 pkt 3 rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej z urzędu) wraz z kwotą 8,50 zł (17 zł : 2) tytułem opłaty skarbowej od pełnomocnictwa. Łącznie koszty procesu wyniosły zatem 1.445,50 zł w odniesieniu do każdego z powodów.

Z dochodzonej przez każdego z powodów kwoty 4.390,96 zł (łącznie 8.781,92 zł) za zasadną Sąd uznał zasądzoną od pozwanego na rzecz każdego powodów kwotę 2.765,91 zł. Oznacza to, że powodowie wygrali w 63 % i w takim zakresie należy im się zwrot kosztów procesu. Z uwagi na wynik procesu pozwany ponosi zaś koszty w 37 %, co odpowiada kwocie 534,84 zł. Po dokonaniu kompensacji (837 zł – 534,84 zł) daje to kwotę 302,16 zł, którą to w całości Sąd zasądził od pozwanej na rzecz każdego z powodów.

Apelację od powyższego wyroku wniósł pozwany, zaskarżając orzeczenie w części tj.:

- w zakresie punktu 1 w części - ponad kwotę 196,17 zł tj. w zakresie kwoty 2.569,74 zł oraz ustawowych odsetek od kwoty 2.569,74 zł, a także kwoty 302,16 zł zasądzonej tytułem zwrotu kosztów procesu;
- w zakresie punktu 2 w części - ponad kwotę 196,17 zł tj. w zakresie kwoty 2.569,74 zł oraz ustawowych odsetek od kwoty 2.569,74 zł, a także kwoty 302,16 zł zasądzonej tytułem zwrotu kosztów procesu;.

Zaskarżonemu wyrokowi apelujący zarzucił:

1. naruszenie przepisów prawa procesowego, a to:

1. art. 233 k.p.c. poprzez:

- przekroczenie granic swobodnej oceny dowodów i uznanie, że pozwany nie udowodnił tego, że kwoty po 88 USD na osobę zostały przeznaczone na wydatki związane z zakupem biletów wstępu do odwiedzanych obiektów, pomimo, iż złożony do akt sprawy przez pozwanego dokument, a także zeznania świadków N. K. i K. G. potwierdzały w sposób wiarygodny fakt poniesienia tych kosztów oraz ich wysokość;
- przekroczenie granic swobodnej oceny dowodów, a w konsekwencji dokonanie ustaleń sprzecznych ze zgromadzonym w sprawie materiałem dowodowym i uznanie, że standard wszystkich hoteli, w których zostali zakwaterowani powodowie na Sumatrze był dużo niższy niż gwarantowany umową, podobnie jak jakość serwowanego żywienia, pomimo iż z zeznań świadków N. K. i K. G. wyraźnie wynika, iż dwa z czterech miejsc hotelowych odpowiadały standardowi wskazanemu w umowie, a zapewnienie dodatkowej kolacji miało stanowić jedynie rekompensatę za dokonaną zamianę i nie świadczyło o gorszej jakości żywienia w hotelach na Sumatrze;

2. art. 245 k.p.c. poprzez uznanie, że oświadczenie pozwanej, nie może z uwagi na fakt, iż jest dokumentem prywatnym, służyć udowodnieniu poniesionych przez pozwanego kosztów związanych z zakupem biletów wstępu do

odwiedzanych obiektów, choć dokument prywatny może stanowić dowód stwierdzonych w nim okoliczności, a o jego materialnej mocy rozstrzyga na podstawie art. 233 § 1 k.p.c. sąd według ogólnych zasad oceny dowodów;

II. naruszenie przepisów prawa materialnego, a to:

1. art. 11 a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych poprzez jego błędną wykładnię polegającą na uznaniu, iż pomimo zaistnienia jednej z przesłanek egzoneracyjnych wskazanych w tym przepisie odpowiedzialność organizatora turystyki nie jest wyłączona, jeśli w ramach udzielenia pomocy turystom zapewni im świadczenie zastępcze;

2. art. 16 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych i uznanie, iż powodom przysługiwało prawo obniżenia ceny imprezy, choć w niniejszej sprawie wystąpiła przesłanka egzoneracyjna (siła wyższa), zwalniająca pozwanego z odpowiedzialności za nienależyte wykonanie umowy.

W konsekwencji zgłoszonych zarzutów skarżący wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku i oddalenie powództwa także w zaskarżonej części. Nadto apelujący wniósł o zasądzenie na jego rzecz od powodów kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W odpowiedzi na apelację powodowie wnieśli o oddalenie apelacji oraz zasądzenie od pozwanego na rzecz powodów kosztów zastępstwa procesowego w postępowaniu apelacyjnym według norm przepisanych.

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

Apelacja pozwanego nie zasługuje na uwzględnienie.

Zaskarżone rozstrzygnięcie Sądu Rejonowego zostało wydane w wyniku prawidłowo ustalonego stanu faktycznego, które to ustalenia Sąd Okręgowy podziela i przyjmuje za własne, jak również w następstwie bezbłędnie zastosowanych przepisów prawa materialnego. Podniesione przez skarżącego argumenty nie zasługują na uwzględnienie.

Mając na uwadze, iż niniejsza sprawa była rozpoznawana w postępowaniu uproszczonym Sąd Okręgowy na podstawie art. 505<sup>13</sup> § 2 k.p.c. ograniczył uzasadnienie jedynie do wyjaśnienia podstawy prawnej wyroku zapadłego w postępowaniu odwoławczym z przytoczeniem przepisów prawa. Sąd Okręgowy miał także na uwadze, że w postępowaniu uproszczonym zgodnie z art. 505<sup>9</sup> § 1<sup>1</sup> k.p.c. apelację można oprzeć tylko na zarzutach naruszenia prawa materialnego przez błędną jego wykładnię lub niewłaściwe zastosowanie, bądź naruszenia przepisów postępowania, jeżeli mogło ono mieć wpływ na wynik sprawy.

Kierunek zaskarżenia zmierzał do wykazania, że ocena dowodów, które zostały w sprawie zgromadzone, odbyła się z naruszeniem art. 233 § 1 k.p.c., co doprowadziło do wadliwego rozstrzygnięcia. W przeświadczeniu skarżącego, gdyby Sąd Rejonowy właściwie ocenił dowody, to dokonując ich subsumcji do stanu prawnego sprawy doszedłby do innych wniosków. W pierwszej kolejności odnieść się należało do tej części zaskarżenia, która wskazywała na dokonanie oceny dowodów z przekroczeniem dyspozycji art. 233 § 1 k.p.c. Zagadnienie to związane jest bowiem z poczynionymi przez Sąd Rejonowy ustaleniami faktycznymi, determinującymi materialnoprawną ocenę zasadności roszczenia powodów, dokonywaną po uprzedniej subsumcji odpowiednich przepisów prawa do stanu faktycznego, stanowiącego przedmiotową podstawę rozstrzygnięcia.

Ta część argumentacji pozwanego, która wskazywała na zaistniałe uchybienia o charakterze formalnym - dokonania oceny dowodów z przekroczeniem dyspozycji art. 233 § 1 k.p.c. przywołała potrzebę przypomnienia ugruntowanych w judykaturze oraz literaturze przedmiotu zasad tej oceny. Sąd ocenia zatem wiarygodność i moc dowodów według swego przekonania na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału. Przepis art. 233 § 1 k.p.c., przy uwzględnieniu treści art. 328 § 2 k.p.c., nakłada na sąd orzekający obowiązek:

- wszechstronnego rozważenia zebranego w sprawie materiału;

- uwzględnienia wszystkich dowodów przeprowadzonych w postępowaniu;
- skonkretyzowania okoliczności towarzyszących przeprowadzeniu poszczególnych dowodów mających znaczenie dla oceny ich mocy i wiarygodności;
- wskazania jednoznacznego kryterium oraz argumentacji pozwalającej - wyższej instancji i skarżącemu - na weryfikację dokonanej oceny w przedmiocie uznania dowodu za wiarygodny bądź też jego zdyskwalifikowanie;
- przytoczenia w uzasadnieniu zaskarżonego orzeczenia dowodów, na których sąd się oparł i przyczyn, dla których innym dowodom odmówił wiarygodności.

Jak trafnie przyjmuje się przy tym w orzecznictwie sądowym, jeżeli z określonego materiału dowodowego sąd wyprowadza wnioski logicznie poprawne i zgodne z doświadczeniem życiowym, to ocena sądu nie narusza reguł swobodnej oceny dowodów (art. 233 § 1 k.p.c.) i musi się ostać, choćby w równym stopniu, na podstawie tego materiału dowodowego, dawały się wysnuć wnioski odmienne. Tylko w przypadku, gdy brak jest logiki w wiązaniu wniosków z zebranymi dowodami lub, gdy wnioskowanie sądu wykracza poza schematy logiki formalnej albo, wbrew zasadom doświadczenia życiowego, nie uwzględnia jednoznacznych praktycznych związków przyczynowo - skutkowych, to przeprowadzona przez sąd ocena dowodów może być skutecznie podważona (tak m.in. Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 27 września 2002 r., II KKN 817/00, LEX nr 56906). Dla skuteczności zarzutu naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. nie wystarcza stwierdzenie o wadliwości dokonanych ustaleń faktycznych, odwołujące się do stanu faktycznego, który w przekonaniu skarżącego odpowiada rzeczywistości. Konieczne jest tu wskazanie przyczyn dyskwalifikujących postępowanie sądu w tym zakresie. W szczególności skarżący powinien wskazać, jakie kryteria oceny naruszył sąd przy ocenie konkretnych dowodów, uznając brak ich wiarygodności i mocy dowodowej lub niesłusznie im je przyznając (tak Sąd Najwyższy m.in. w orzeczeniach z dnia: 23 stycznia 2001 r., IV KKN 970/00, LEX nr 52753, 12 kwietnia 2001 r., II KKN 588/99, LEX nr 52347, 10 stycznia 2002 r., II KKN 572/99, LEX nr 53136).

Przechodząc do oceny zgłoszonych zarzutów – w ocenie Sądu Okręgowego - chybiony jest zarzut naruszenia przez Sąd I instancji art. 233 § 1 k.p.c. oraz art. 245 k.p.c.

Pozwany podnosi, że Sąd I instancji przekroczył granice swobodnej oceny dowodów, w konsekwencji dokonując ustaleń sprzecznych ze zgromadzonym w sprawie materiałem dowodowym i uznając, że standard wszystkich hoteli, w których zostali zakwaterowani powodowie na Sumatrze był dużo niższy niż gwarantowany umową, podobnie jak jakość serwowanego wyżywienia, pomimo iż z zeznań świadków N. K. i K. G. wyraźnie wynika, iż dwa z czterech miejsc hotelowych odpowiadały standardowi wskazanemu w umowie, a zapewnienie dodatkowej kolacji miało stanowić jedynie rekompensatę za dokonaną zamianę i nie świadczyło o gorszej jakości wyżywienia w hotelach na Sumatrze. W ocenie Sądu Odwoławczego zarzut ten nie zasługuje na uwzględnienie. Sąd I instancji dokonując oceny zaoferowanego przez stronę pozwaną świadczenia zastępczego wziął pod uwagę wszystkie aspekty związane ze zmienionym programem i miejscem pobytu powodów. Jak słusznie uznał Sąd meriti dokonanie określonego wyboru miejsca wycieczki świadczy o preferencjach dotyczących sposobu wypoczynku i te preferencje winny być uwzględniane przy ocenie odpowiedniości świadczenia zastępczego. Sąd Rejonowy wskazywał, że powodowie oraz świadek B. M., (która nie była zainteresowana rozpoznaniem sprawy na korzyść którejkolwiek ze stron) byli rozczarowani jakością świadczenia, co wyrażało się przede wszystkim w poczuciu, iż otrzymane przez nich świadczenie nie odpowiada treści zawartej umowy, zwiedzany region był mniej atrakcyjny turystycznie od wybranego, miejsce i warunki zakwaterowania, wyżywienia nie były adekwatne do zapłaconej za nie ceny. Sąd miał na uwadze fakt, że Sumatra jest regionem uboższym i mniej rozwiniętym turystycznie i gospodarczo, niż Jawa. Jest regionem, w którym nawet najlepsze hotele daleko odbiegają swoim standardem od hoteli, w których zakwaterowani byliby powodowie, gdyby wycieczka przebiegała zgodnie z planem. Sąd Rejonowy wskazywał, że hotele na Sumatrze nie zapewniały klientom posiłków jakości porównywalnej z tymi, które byłyby dostępne w hotelach na Jawie. Jakość dróg zaś nie pozwalała tam na szybkie przemieszczanie się do kolejnych punktów programu wycieczki, co sprawiło, iż wiele godzin w ciągu dnia powodowie zmuszeni byli spędzać w autokarach. Sąd podkreślał także, że wybór Jawy i B. przez powodów podyktowany był chęcią zwiedzania zabytków, których na Sumatrze nie było lub były niedostępne dla turystów. W tym

aspekcie, biorąc pod uwagę całokształt warunków pobytu na Sumatrze Sąd meriti przyjął, że świadczenie zastępcze nie było odpowiednie, gdyż w miejscu, w którym było realizowane nie było możliwości zapewnienia uczestnikom wycieczki świadczenia odpowiadającego umówionemu.

W tych okolicznościach pozostaje bez znaczenia fakt zapewnienia dodatkowego posiłku czy też lepsza jakość dwóch hoteli. Sąd Odwoławczy podziela stanowisko Sądu Rejonowego, że wycieczka do krajów takich jak Indonezja ma charakter ekskluzywny ze względu na wysoką cenę, odległość i charakter tego miejsca. Zatem powodowie decydując się na tak duży wydatek mieli prawo żądać, aby otrzymana w zamian usługa turystyczna ściśle odpowiadała ich oczekiwaniom,

Jeśli zaś chodzi o zarzut dotyczący przekroczenie granic swobodnej oceny dowodów i uznanie, że pozwany nie udowodnił tego, że kwoty po 88 USD na osobę zostały przeznaczone na wydatki związane z zakupem biletów wstępu do odwiedzanych obiektów, pomimo, iż złożony do akt sprawy przez pozwanego dokument, a także zeznania świadków N. K. i K. G. potwierdzały w sposób wiarygodny fakt poniesienia tych kosztów oraz ich wysokość – to w ocenie Sądu Okręgowego zarzut ten również nie jest zasadny.

Należy wskazać, że oświadczenie z dnia 23 października 2014 roku (k. 59) zostało złożone przez osoby, które nie uczestniczyły w imprezie (podpisane zostało przez A. S. Produkt M. i R. T. – Wiceprezesa Zarządu), a zatem osoby te nie posiadały szczegółowej wiedzy o dokonanych wydatkach na bilety wstępu, przeprawy promowe, opłaty wjazdowe, parkingowe, rezerwacyjne czy napiwki. Oświadczenie to nie może być uznane za wiarygodne. Brak jest w nim wyszczególnionych kosztów wstępu do poszczególnych obiektów. Zarówno świadek N. K. jak i świadek K. G. nie przedstawiły uczestnikom imprezy szczegółowego rozliczenia pobranych kwot, nawet w części pobranej od uczestników kwoty na bilety wstępu. Dodatkowo, jak wynika z zeznań świadków N. K. (k. 78 odwrot) i K. G. (k. 79 odwrot-80) rozliczenie to zostało sporządzone na podstawie informacji uzyskanych od indonezyjskiego kontrahenta. Zatem zeznania tych świadków nie stanowią dowodu na prawdziwość tego oświadczenia. Słusznie więc Sąd Rejonowy uznał, że dokument ten nie stanowi rozliczenia, które dowodziłoby na jaki cel określone kwoty zostały przeznaczone.

Dokonana przez Sąd I instancji ocena dowodów, w tym ocena oświadczenia z dnia 23 października 2014 roku nie przekracza granic swobodnej oceny dowodów i jako taka musi się ostać.

Pozwany podnosił zarzut naruszenia art. 11 a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz. U. z 2014 roku, poz. 196) poprzez jego błędną wykładnię, polegającą na uznaniu, iż pomimo zaistnienia jednej z przesłanek egzoneracyjnych wskazanych w tym przepisie odpowiedzialność organizatora turystyki nie jest wyłączona, jeśli w ramach udzielenia pomocy turystom zapewni im świadczenie zastępcze oraz zarzut naruszenia art. 16 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych i uznanie, iż powodom przysługiwało prawo obniżenia ceny imprezy, choć w niniejszej sprawie wystąpiła przesłanka egzoneracyjna (siła wyższa), zwalniająca pozwanego z odpowiedzialności za nienależyte wykonanie umowy. W uzasadnieniu apelacji pozwany wskazywał, że jedną z okoliczności wyłączających odpowiedzialność organizatora turystyki za nienależyte wykonanie bądź niewykonanie umowy jest siła wyższa. Podkreślał, że zaistnienie siły wyższej w przedmiotowej sprawie stanowiło ewidentną przyczynę niemożności zwiedzania przez turystów wyspy J.. Pozwany zarzucił Sądowi I instancji, że uznając, że pozwana zapewniając powodom możliwość zwiedzania Sumatry zamiast Jawy wykroczyła poza granice wynikające z art. 11a ust. 2 ustawy, obowiązku udzielania pomocy klientowi, czym pozbawiła się możliwości powoływania się na okoliczność wyłączającą jej winę oraz, że nie sposób zgodzić się z twierdzeniem, że pozwany winien ponosić odpowiedzialność za zaistniałą sytuację wyłącznie dlatego, że działając dla dobra klientów nie poprzestał na udzieleniu im wyłącznie pomocy, lecz zapewnił możliwość zwiedzania innej wyspy. Zarzucił, że pozwany nie może ponosić negatywnych konsekwencji działań, które miały na celu zapewnienie powodom możliwości czerpania przyjemności z wypoczynku.

W ocenie Sądu Okręgowego powyższy zarzut jest chybiony. Jak wynika z treści art. 11a pkt 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane



wyłącznie siłą wyższą. Stosownie do treści art. 11 a ust. 2 wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w wypadku siły wyższej, nie zwalnia organizatora turystyki od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu klientowi. Bezsprzeczne jest, że pozwany nie ograniczył się do tego obowiązku, ale zaofiarował powodowi świadczenie zastępcze. W tych okolicznościach słusznie uznał Sąd I instancji, że odpowiedzialność pozwanego winna być rozpatrywana w kontekście art. 16 a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych. Natomiast zgodnie z art. 16 a ust. 1 powołanej ustawy, organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Zatem powodowie mogli skutecznie domagać się obniżenia ceny.

W ocenie Sądu Odwoławczego słusznie przyjął Sąd meriti, że jakość świadczenia zastępczego była niższa, a wykonane świadczenie zastępcze nie może być uznane za spełniające kryterium „odpowiedniości”. Świadczenie to obejmowało bowiem objazd Sumatry – wyspy nieporównywalnej jeśli chodzi o atrakcyjność turystyczną z Jawą. Również standard usług pobytowych na Sumatrze był gorszy, gorsze były zarówno hotele jak i wyżywienie. Nie można uznać, jak tego chciałby pozwany, że w przypadku zaistnienia siły wyższej, uniemożliwiającej wykonanie zamówionej usługi, gdy organizator spełni świadczenie zastępcze to będzie zwolniony z zapewnienia „odpowiedniości” tego świadczenia zastępczego. Akceptacja interpretacji powołanych przepisów, prezentowanej przez stronę pozwaną, prowadziłaby do uznania, że w przypadku zaistnienia siły wyższej, skutkującej brakiem możliwości realizacji świadczenia określonego umową, organizator mógłby wykonać dowolnie wybrane przez siebie świadczenie zastępcze, o znacznie niższym standardzie bez obowiązku zwrotu na rzecz uczestników wycieczki różnicy w cenie usługi. Taka zaś interpretacja, jaką przedstawia strona pozwana prowadziłaby do akceptacji uzyskiwania przez organizatora turystyki dodatkowych korzyści wynikających z różnicy standardów imprezy. Powoływany przez pozwanego fakt zapewnienia powodowi bezpłatnych kolacji, nieobjętych umową oraz wyższego standardu dwóch hoteli nie zmienia dokonanej przez Sąd Okręgowy oceny w zakresie standardu świadczenia zastępczego.

Mając powyższe na uwadze, wobec bezzasadności apelacji oraz nieujawnienia okoliczności, które winny być uwzględnione w toku postępowania drugoinstancyjnego z urzędu, Sąd Okręgowy oddalił apelację w oparciu o art. 385 k.p.c.

O kosztach postępowania apelacyjnego Sąd Okręgowy orzekł zgodnie z wyrażoną w art. 98 § 1 i § 3 k.p.c. w zw. z art. 391 § 1 k.p.c. zasadą odpowiedzialności za wynik procesu zasądzając od pozwanego na rzecz powodów kwoty po 300,00 zł tytułem zwrotu kosztów postępowania apelacyjnego. Na kwotę tę złożyło się jedynie wynagrodzenie pełnomocnika powodów w postępowaniu odwoławczym ustalone w oparciu o § 6 pkt 3 w zw. z § 12 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 490).