

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 31 lipca 2015 r.

Sąd Okręgowy w Poznaniu, Wydział XV Cywilny Odwoławczy

w składzie następującym:

Przewodniczący: Sędzia SO Brygida Łagodzińska

po rozpoznaniu w dniu 31 lipca 2015 r. w Poznaniu

na posiedzeniu niejawnym

sprawy z powództwa F. J.

przeciwko (...) sp. z o.o. w P.

o zapłatę

na skutek apelacji wniesionej przez pozwanego

od wyroku Sądu Rejonowego Poznań – Grunwald i Jeżyce w Poznaniu

z dnia 5 lutego 2015 r.

sygn. akt I C 2698/13

I. oddala apelację,

II. zasądza od pozwanego na rzecz powoda kwotę 300 zł z tytułu zwrotu kosztów zastępstwa procesowego w postępowaniu apelacyjnym.

B. Ł. (1)

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 10 grudnia 2013 r. F. J. wniósł o zasądzenie od (...) sp. z o.o. kwoty 4.486 zł z ustawowymi odsetkami od 30 września 2013 r. do dnia zapłaty. W uzasadnieniu pozwu wskazano na niewłaściwe wykonanie umowy usługi turystycznej przez pozwanego oraz uznanie przez pozwanego reklamacji z tym związanej. Odwołując się do tzw. tabeli frankfurckiej podniesiono, że z tytułu odszkodowania należy mu się równowartość około połowy zapłaconej ceny wycieczki.

W odpowiedzi na pozew G. H. sp. o.o. wniosła o oddalenie powództwa i zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów postępowanie według norm przepisanych. W uzasadnieniu strona pozwana podniosła, iż nie jest prawdą, że uznano reklamację powoda. Nadto zdaniem strony świadczenie zostało wykonana zgodnie z umową.

Wyrokiem z dnia 5 lutego 2015 r. Sąd Rejonowy Poznań – Grunwald i Jeżyce w Poznaniu w punkcie 1. zasądził od pozwanego na rzecz powoda kwotę 3.000 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 30 września 2013 r. do dnia zapłaty, w punkcie 2. oddalił powództwo w pozostałym zakresie, w punkcie 3. kosztami postępowania obciążył pozwanego w 67% a powoda w 33% i z tego tytułu zasądził od pozwanego na rzecz powoda kwotę 276,78 zł., w punkcie 4. nakazał ściągnąć na rzecz Skarbu Państwa - Sądu Rejonowego Poznań - Grunwald i Jeżyce w Poznaniu tytułem kosztów stawiennictwa świadków od: powoda kwotę 544,45 zł., pozwanego kwotę 1.105,41 zł.

Apelację od powyższego rozstrzygnięcia wniósł pozwany zaskarżając wyrok Sądu w części, tj. w zakresie punktów 1, 3, 4.

Zaskarżonemu wyrokowi pozwany zarzucił:

- naruszenie prawa materialnego, tj. art. 471 k.c. w zw. z art. 361 § 2 k.c., poprzez błędną wykładnię wskazanych przepisów, polegającą na bezzasadnym uznaniu, iż obniżony standard otrzymanej usługi stanowi per se szkodę majątkową, podlegającą indemnizacji w reżimie odpowiedzialności ex contractu,

- naruszenie prawa materialnego, tj. art. 471 k.c. w zw. z art. 361 § 2 k.c. i art. 6 k.c. poprzez niewłaściwe zastosowanie wskazanych przepisów, polegające na zasądzeniu na rzecz powoda odszkodowania, pomimo niewykazania przezeń doznania jakiegokolwiek uszczerbku o charakterze majątkowym, wbrew ciężącemu nań ciężarowi dowodu w tym zakresie,

- naruszenie przepisów postępowania tj. art. 233 § 1 k.p.c. w zw. z art. 299 k.p.c., które miało istotny wpływ na wynik sprawy, polegające na niewłaściwym zastosowaniu wskazanych przepisów i wykroczeniu poza granice swobodnej oceny dowodów, poprzez danie wiary w całości dowodowi z przesłuchania strony powodowej i oparcie na nim treści rozstrzygnięcia, pomimo iż ustawa procesowa kształtuje dowód z przesłuchania stron, jako subsydiarny.

Mając na uwadze powyższe, pozwany wniósł o zmianę wyroku Sądu I instancji poprzez oddalenie powództwa także co do kwoty zasądzonej powodowi od pozwanego w punkcie 1. wyroku Sądu I instancji, zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego zwrotu całości kosztów postępowania przed Sądem I instancji, w tym kosztów zastępstwa procesowego oraz kwoty 17 zł tytułem opłaty skarbowej od pełnomocnictwa, według norm przepisanych oraz zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego zwrotu kosztów postępowania apelacyjnego, w tym kosztów zastępstwa procesowego, według norm przepisanych.

W odpowiedzi na apelację powód wniósł o oddalenie apelacji oraz zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda zwrotu kosztów postępowania odwoławczego, w tym kosztów zastępstwa procesowego oraz opłaty skarbowej od pełnomocnictwa, według norm przepisanych.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Apelacja okazała się bezzasadna.

Na wstępie koniecznym jest odniesienie się do sformułowanego zarzutu naruszenia przepisów postępowania cywilnego, gdyż wnioski w tym zakresie o istoty swej determinują rozważania co do pozostałych zarzutów apelacyjnych, bowiem jedynie nie obarczone błędem ustalenia faktyczne, będące wynikiem należytej przeprowadzonego postępowania mogą być podstawą oceny prawidłowości kwestionowanego rozstrzygnięcia w kontekście twierdzeń o naruszeniu przepisów prawa materialnego.

Przechodząc do omówienia naruszenia przez Sąd I instancji określonej w art. 233 § 1 k.p.c. zasady swobodnej oceny dowodów wskazać należy na uchybienia tego Sądu w ocenie materiału dowodowego. Art. 233 § 1 k.p.c. stanowi, że sąd ocenia wiarygodność i moc dowodów według własnego przekonania, na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału. Zgodzić się należy z poglądem, iż skuteczne postawienie zarzutu naruszenia przez sąd art. 233 § 1 k.p.c. wymaga wykazania, że sąd uchybił zasadom logicznego rozumowania lub doświadczenia życiowego, to bowiem jedynie może być przeciwstawione uprawnieniu sądu do dokonywania swobodnej oceny dowodów. Nie jest natomiast wystarczające przekonanie strony o innej niż przyjął sąd wadze (doniosłości) poszczególnych dowodów i ich odmiennej ocenie niż ocena sądu (wyrok SN z 4 sierpnia 2009 r., II PK 261/08, LEX nr 707877; podobnie np.: wyrok SN z 29 września 2005 r., wyrok SN z 7 października 2005 r., IV CK 122/05, LEX nr 187124; wyrok SN z 16 grudnia 2005 r., III CK 314/05, LEX nr 172176). Istotnie dyspozycja zawarta w art. 299 k.p.c. wskazuje, iż dowód z przesłuchania stron powinien być dopuszczony, jeżeli po wyczerpaniu środków dowodowych lub w ich braku pozostały niewyjaśnione fakty istotne dla rozstrzygnięcia sprawy. W kontrolowanym postępowaniu natomiast Sąd Rejonowy

przesłuchał powoda przed przystąpieniem do przesłuchania ostatniego powołanego w sprawie świadka. Zauważyć jednak należy, iż w niniejszej sprawie świadek M. M. została przesłuchana w dniu 11 grudnia 2014 r. w ramach pomocy prawnej przez Sąd Rejonowy w Z., natomiast powód został przesłuchany w dniu 6 listopada 2014 r. W ocenie Sądu Okręgowego zmieniając kolejność w przesłuchaniach, Sąd meriti kierował się przede wszystkim ekonomią procesową i pomimo iż zastosowana praktyka stanowi uchybienie proceduralne, to jednak nie miało ono wpływu na prawidłowość rozstrzygnięcia, które zapadło w niniejszej sprawie.

Zgodnie z przepisem art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.) organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 1) działaniem lub zaniechaniem klienta, 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą.

Przedmiotem regulacji powyżej przywoływanej ustawy są warunki świadczenia przez przedsiębiorców usług turystycznych na terenie kraju i za granicą. Zaznaczyć należy, iż wprowadza ona nową kategorię umów nazwanych - „umowę o świadczenie usług turystycznych”, przez którą należy rozumieć wszelkiego rodzaju usługi świadczone turystom. Przepisy ujmują „usługę turystyczną” obejmującą w praktyce kilka różnych świadczeń jako jedno zobowiązanie i nadają jej charakter „pakietowy”. Konsekwencją takiej konstrukcji jest to, że za wykonanie wszystkich mieszczących się w ramach umowy świadczeń, pomimo, iż są one z reguły realizowane, przez różne podmioty to odpowiedzialność wobec usługobiorcy ponosi jedynie „organizator usługi” (art. 11 a ustawy). Z powyższego wynika szeroko zakreślony zakres odpowiedzialności organizatora, albowiem odpowiada on nie tylko za działania własne, ale również osób, z pomocą, których zobowiązanie wykonuje, i odpowiedzialność ta oparta jest na zasadzie ryzyka (art. 474 k.c.).

Podkreślenia wymaga fakt, iż miernikiem treści i przedmiotu świadczenia konkretyzujących dany stosunek prawny jest treść umowy indywidualnej. Jednakże w przypadku umów o świadczenie usług turystycznych z reguły dochodzi do transakcji pozbawionych negocjacji, standardowych, o czysto adhezyjnym charakterze, gdzie klientowi przysługuje wybór najdogodniejszej dla niego oferty spośród ofert przygotowanych przez organizatora imprez. Stąd pozycja konsumenta usług turystycznych mającego niewielki wpływ na warunki umowy jest znacznie słabsza niż organizatora, a instrumentem mającym zapewnić mu ochronę są przepisy art. 11-19 wskazanej ustawy o usługach turystycznych. Podkreślenia wymaga fakt, iż przepisy te, w zakresie w jakim dotyczą umów zawieranych między organizatorami turystyki, a konsumentami oraz ich ochrony stanowią *lex specialis* wobec przepisów kodeksu cywilnego i są rezultatem implementacji dyrektywy nr 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz. Urz. WE L 158 z 23 VI 1990).

W ustawie uregulowano m. in. w sposób szczególny pewne zagadnienia związane z zawieraniem, wykonywaniem i rozwiązywaniem umów o świadczenie usług turystycznych, w tym prawo odstąpienia od umowy przez klienta w określonego rodzaju sytuacjach za zwrotem ceny, prawo do otrzymania nieodpłatnie świadczeń zastępczych tej samej jakości oraz do żądania odszkodowania (art. 11a, 14 ust. 5 i 6 i art. 16a). Jednakże z uwagi, iż regulacja tej kategorii umów nie jest wyczerpująca, to zgodnie z art. 11 ustawy w zakresie w niej nie unormowanym, znajdują do niej w pełni zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego (w tym przede wszystkim art. 750 w zw. z art. 734 i nast. k.c.) oraz ogólne przepisy dotyczące zawierania umów w przedmiocie ich ważności, skuteczności czy też interpretacji ich postanowień a także tzw. niedozwolonych klauzul umownych oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.

W ocenie Sądu Odwoławczego strona powodowa w pełni wywiązała się z ciężącego na niej obowiązku dowodowego, wykazując zaistnienie przesłanek pozwalających na uwzględnienie żądania w części. Powód wykazał bowiem na czym polegało nienależyte wykonanie przez pozwanego, zobowiązania umownego oraz, że spowodowało

to obniżenie standardu oferowanej usługi, poniżej poziomu oczekiwań powoda. Z ustaleń stanu faktycznego wynikało bezsprzecznie, iż warunki zakwaterowania, jakie otrzymał powód z rodziną nie odpowiadały tym, które zostały uzgodnione przez strony w umowie. Bez wątplenia standard pokoju nie spełniał kryterium pokoju w czterogwiazdkowym hotelu (stan ścian, mebli, elementów wyposażenia łazienki, sposób zamontowania klimatyzatora). Analogiczna sytuacja miała miejsce z odległością od plaży, która miała wynosić 100 m od hotelu oraz częste awarie windy, brak wystarczającej liczby ręczników, wymiany pościeli oraz brak wody w jednym z basenów (rzeczki) i niemożność korzystania z niego.

Rozmiar i sposób odczuwania tych niedogodności rozpatrywać trzeba w kategoriach subiektywnych, zatem negowanie przez pozwanego opisanych w treści pozwu i reklamacji przykrych doznań nie może skutkować wnioskiem o niewykazaniu tych okoliczności. Tym samym nie wywiązanie się z warunków umowy przez pozwanego we wskazanym zakresie doprowadziło do obniżenia standardu obiektu, a zatem należało uznać jego odpowiedzialność w omawianym zakresie.

Podkreślenia przy tym wymaga fakt, iż regulacja odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej za niewykonanie lub nienależyte wykonanie przyjętych zobowiązań zawarta w ustawie nie jest pełna i kompletna. Zastosowanie w tym zakresie znajdują zatem w pierwszej kolejności omówione na wstępie rozważań przepisy ustawy, a w kwestiach nie unormowanych odpowiednio należy stosować przepisy kodeksu cywilnego regulujące odpowiedzialność odszkodowawczą, z wyłączeniem jednak podstawowej zasady dotyczącej odpowiedzialności kontraktowej a wyrażonej w art. 471 k.c. Uzasadnieniem tego wyłączenia jest to, iż przepis art. 11a ust. 1 ustawy przewidując odrębny, surowszy reżim odpowiedzialności, w szczególności, co do zakresu odpowiedzialności wywołanego niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązania oraz co do okoliczności zwalniających z odpowiedzialności - stanowi samodzielną podstawę roszczeń. Odpowiedzialność organizatora imprezy skonstruowana jest nie na zasadzie winy wyrażonej w art. 471 k.c., ale na zasadzie ryzyka, ponieważ odpowiada nie tylko za własne działania, ale również osób trzecich, z których pomocą wykonuje zobowiązanie i niezależnie od tego czy jemu lub tym osobom można przypisać zawinienie. Organizator imprezy turystycznej nie może zwolnić się z odpowiedzialności poprzez powołanie się na brak winy w nadzorze nad tymi osobami lub w brak winy w ich wyborze. Jediną podstawą prawną do wyłączenia jego odpowiedzialności jest wykazanie zaistnienia ściśle określonych w ustawie przesłanek egzoneracyjnych. Dodać należy, iż pozostałe przesłanki odpowiedzialności *ex contractu*, tj. 1. pojęcie niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, 2. szkoda szeroko rozumiana (uszczerbek majątkowy: rzeczowy i osobowy, uszczerbek niemajątkowy), 3. związek przyczynowy pomiędzy zdarzeniem a szkodą - regulowane są przez odpowiednie przepisy k.c.

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 *causa* powstania po jego stronie szkody majątkowej lub niemajątkowej. Zakres okoliczności, za jakie odpowiada organizator turystyki musi uwzględniać wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty, zajmującego się prowadzeniem działalności o specjalistycznym charakterze (art. 355 § 2 k.c.).

Biorąc pod uwagę w/w rozważania prawne, wbrew twierdzeniom skarżącego, Sąd *meriti* nie dopuścił się w kontrolowanej sprawie naruszenia art. 471 k.c. w zw. z art. 361 § 2 k.c. Sąd Rejonowy nie orzekał bowiem w oparciu o powołaną regulację prawną. Ustalony w sprawie stan faktyczny został oceniony w oparciu o ustawę z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych i poddany pod ocenę reżimowi wprowadzonego tą ustawą. Biorąc zaś pod uwagę, iż strona powodowa wykazała na kanwie kontrolowanej sprawy, że pozwany nienależycie wykonał zobowiązanie oferując świadczenie niższej jakości niż umówione, to nie ulega wątpliwości, że ziściły się w sprawie przesłanki do zasądzenia na rzecz powoda odszkodowania. Natomiast ustalenie wysokości dochodzonego roszczenia w myśl zapisów art. 11a i 16a ustawy pozostawione zostało swobodnemu uznaniu organu orzekającego w sprawie. Szkoda powoda polegała na tym, iż nie otrzymał on w pełni świadczenia objętego ceną.

Marginalnie należy także wskazać, iż wbrew twierdzeniom apelującej Sąd I instancji dokonując wyliczenia należnego powodowi świadczenia, nie orzekał na podstawie tabeli frankfurckiej. Faktem jest, że powód w pozwie posiłkował się nią, jednakże w ocenie Sądu II instancji miało to służyć jedynie przybliżonemu oszacowaniu wartości przedmiotu sporu. W rozpoznawanej sprawie Sąd meriti ustalił wysokość zasądzanego świadczenia na podstawie art. 11a i 16a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych.

Mając powyższe na uwadze Sąd Okręgowy na podstawie art. 385 k.p.c. apelację oddalił.

O kosztach procesu w instancji odwoławczej Sąd orzekł na podstawie art. 108§1 k.p.c. oraz art. 98 § 1 i 3, art. 99 k.p.c. w zw. z § 12 ust. 1 pkt 1 w zw. z § 6 pkt 3 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. 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).

/-/ B. Ł. (1)