

XV Ca 297/18

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 9 sierpnia 2018 r. Sąd Okręgowy w Poznaniu Wydział XV Cywilny Odwoławczy

w składzie:

Przewodniczący: SSO Joanna Andrzejak-Kruk (spr.)

Sędziowie: SSO Michał Wysocki

SSO Tomasz Józkowiak

Protokolant: protokolant sądowy Marta Chmal

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 3 sierpnia 2018 r. w P.

sprawy z powództwa R. P., A. Z. oraz małoletnich W. Z. i N. Z. reprezentowanych przez przedstawiciela ustawowego A. Z.

przeciwko (...) Spółka z o.o. z siedzibą w P.

o zapłatę

na skutek apelacji wniesionej przez pozwanego

od wyroku Sądu Rejonowego Poznań-Grunwald i Jeżyce w Poznaniu

z dnia 17 października 2017 r.

sygn. akt I.C.3188/17

I. zmienia zaskarżony wyrok:

a) w punkcie 1. tiret od 2. do 5. w ten sposób, że zasądzone tam kwoty obniża z 1.400,-zł do 500,-zł (pięćset złotych), a ponad te kwoty oddała powództwo;

b) w punkcie 3. w ten sposób, że nie obciąża powodów obowiązkiem zwrotu pozwanemu kosztów procesu;

II. w pozostałej części oddała apelację;

III. nie obciąża powodów obowiązkiem zwrotu pozwanemu kosztów procesu w instancji odwoławczej.

/-/ Michał Wysocki /-/ Joanna Andrzejak-Kruk /-/ Tomasz Józkowiak

UZASADNIENIE

Pozwem złożonym w dniu 11.07.2017r. powodowie R. P., A. Z. oraz małoletnie W. Z. i N. Z. wystąpili o zasądzenie od pozwanego (...) Spółka z o.o. z siedzibą w P. solidarnie na swoją rzecz kwot: 15.000,-zł z tytułu zadośćuczynienia i 8.030,-zł z tytułu odszkodowania – wraz z ustawowymi odsetkami od 8.10.2016r. do dnia zapłaty oraz kosztami postępowania według norm przepisanych. W uzasadnieniu powodowie podnieśli, że łączyła ich z pozwanym umowa o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem była tygodniowa impreza turystyczna w G. w sierpniu 2016r., obejmująca przelot i zakwaterowanie w hotelu, za którą powodowie zapłacili cenę łącznie 8.030,-zł. Pozwany nienależycie wykonał wskazaną umowę, gdyż warunki zakwaterowania nie odpowiadały standardowi zaoferowanego

przez niego czterogwiazdkowego hotelu (w szczególności w zakresie utrzymania czystości w pokoju i restauracji, jakości i różnorodności serwowanych posiłków, stanu technicznego sprzętu przy basenie i na placu zabaw, stanu utrzymania plaży). Z tego względu powodowie domagali się zapłaty odszkodowania wyrażającego się różnicą zapłaconej ceny za wycieczkę i wartości wadliwej imprezy, a także zadośćuczynienia za utratę przyjemności z wakacji.

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa i o zasądzenie od powodów kosztów postępowania według norm przepisanych.

Wyrokiem z dnia 17.10.2017r., sygn. akt I.C.3188/17 Sąd Rejonowy Poznań-Grunwald i Jeżyce w Poznaniu:

1) zasądził od pozwanego na rzecz:

- powodów kwotę 4.500,-zł;
- powoda R. P. kwotę 1.400,-zł;
- powódki A. Z. kwotę 1.400,-zł;
- powódki W. Z. kwotę 1.400,-zł;
- powódki N. Z. kwotę 1.400,-zł

wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 8.10.2016r. do dnia zapłaty;

2) oddalił powództwo w pozostałym zakresie;

3) kosztami postępowania obciążył powodów w 56/100 części i pozwanego w 44/100 części i z tego tytułu zasądził od powodów na rzecz pozwanego kwotę 80,32zł z tytułu częściowego zwrotu kosztów procesu.

Apelację od wyroku złożył pozwany, zaskarżając go w pkt 1. w części zasądzającej od niego na rzecz powodów kwotę powyżej 4.500,-zł (lub powyżej 1.125,-zł na rzecz każdego z powodów) wraz z odsetkami, a także w pkt 3.

Pozwany zarzucił naruszeni prawa materialnego, tj.:

1) art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 471 k.c. i art. 361 k.c. poprzez błędną wykładnię i w konsekwencji niewłaściwe zastosowanie, polegające na uznaniu, że nienależyte wykonanie przez organizatora turystyki części zobowiązań przewidzianych w umowie o organizację imprezy turystycznej stanowi per se szkodę majątkową będącą normalnym następstwem nienależytego wykonania umowy o organizację imprezy turystycznej i podlegającą tym samym indemnizacji w reżimie odpowiedzialności ex contractu;

2) art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 322 k.p.c. poprzez ich błędne zastosowanie polegające na zasądzeniu na rzecz powodów rażąco wygórowanych kwot (zadośćuczynienia/ odszkodowania), których wysokość znacząco odbiega od rzeczywistej skali uszczerbków, jakich mogli oni doznać w związku z zorganizowaną przez pozwanego imprezą turystyczną.

W oparciu o te zarzuty pozwany domagał się zmiany zaskarżonego wyroku i zasądzenia od niego na rzecz każdego z powodów kwoty 1.125,-zł, ewentualnie na rzecz wszystkich powodów solidarnie kwoty 4.500,-zł – wraz z ustawowymi odsetkami od 8.10.2016r. do dnia zapłaty, a także zasądzenia od powodów na swoją rzecz kosztów postępowania w obu instancjach według norm przepisanych.

Powód R. P. na rozprawie apelacyjnej wniósł o oddalenie apelacji.

Z uwagi na to, że Sąd Okręgowy nie przeprowadził postępowania dowodowego ani nie zmienił ustaleń faktycznych Sądu Rejonowego, a w apelacji pozwanego nie zgłoszono zarzutów dotyczących tych ustaleń, niniejsze uzasadnienie zawiera jedynie wyjaśnienie podstawy prawnej wyroku z przytoczeniem przepisów prawa (art. 387 § 2¹ k.p.c.).

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Apelacja pozwanego zasługiwała na częściowe uwzględnienie, choć nie wszystkie podniesione w niej zarzuty były trafne.

Podstawę roszczenia powodów stanowił art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29.08.1997r. o usługach turystycznych (t.j. Dz.U. (...)), zgodnie z którym organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych. Wbrew stanowisku apelacji, Sąd I instancji dokonał prawidłowej wykładni powyższego przepisu uznając, że stanowi on podstawę do żądania zrekompensowania zarówno doznanej szkody majątkowej, jak i szkody niemajątkowej klienta w postaci tak zwanego „zmarowanego urlopu”(por. uchwałę SN z 19.11.2010r., III CZP 79/10, publ. OSN 2011/4/41). Przepisy ustawy regulujące ochronę klienta stanowią implementację do prawa polskiego postanowień dyrektywy (...) z dnia 13.06.1990r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz. Urz. (...). (...)), zaś art. 11a ust. 1 jest odpowiednikiem art. 5 ust. 1 i 2 dyrektywy. Na tle tego ostatniego uregulowania, wyrokiem z dnia 12.03.2002r., (...) Europejski Trybunał Sprawiedliwości stwierdził, że należy go interpretować jako przyznający, co do zasady, konsumentom prawo do zadośćuczynienia za szkodę niematerialną wynikającą z niewykonania lub nienależytego wykonania usług stanowiących zorganizowane wakacje. Taki kierunek wykładni, zgodnie z zasadą efektywności prawa unijnego, przyjmuje się w orzecznictwie sądów krajowych na tle art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. Uznaje się mianowicie, że przepis ten może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarowanego urlopu i w tym zakresie stanowi przepis szczególny w stosunku do art. 471 k.c. (powołana wyżej uchwała SN z 19.11.2010r., (...)). Zwraca się przy tym uwagę, że termin „zmarowany urlop” jest w istocie skrótem semantycznym, oddającym zwięźle istotę szkody polegającej na utracie oczekiwanych w związku z zawarciem umowy przyjemnych przeżyć związanych z podróżą, urlopem, wycieczkami.

W rozpoznawanej sprawie, czego nie kwestionuje apelacja, doszło do nienależytego wykonania przez pozwanego zobowiązania wynikającego z zawartej w dniu 2.08.2016r. umowy o organizację imprezy turystycznej, co polegało – ogólnie rzecz ujmując – na odstępstwie w zakresie poziomu usług i infrastruktury hotelu, w którym zostali zakwaterowani powodowie, od oferty, którą kierowali się oni zawierając umowę. Z ustaleń Sądu I instancji wynika, że z uwagi na niejednolite przepisy określające standard obiektów w poszczególnych krajach, pozwany wprowadza własną ich standaryzację w katalogu, przy czym cztery gwiazdki oznaczają obiekty o dobrym poziomie usług i infrastruktury. Kategoria ta jest kategorią trzecią w czterostopniowej standaryzacji pozwanego, kategorią wyższą jest jedynie pięć gwiazdek, charakteryzujące obiekty o bardzo dobrym poziomie usług i infrastruktury. Hotel, w którym zakwaterowanie wykupili powodowie, prezentowany jest w katalogu pozwanego jako hotel czterogwiazdkowy, natomiast nie można uznać, aby zagwarantowano powodom „dobry” poziom usług i infrastruktury. Pokój powodów nie był sprzątnięty w czasie ich pobytu, nie wymieniano ręczników ani pościeli, a materace były poplamione. W pokoju znajdowało się ponadto robactwo, które doprowadziło do pogryzień małych powódek. Jadalnia nie była należycie sprzątnięta, sztućce, kubki i filiżanki były brudne lub poplamione, a serwowane posiłki zimne i za mało urozmaicone, czasami brakowało też posiłków na kolację. Parasole przy basenie były nieprawidłowo umocowane i wystawały z nich druty, co stanowiło zagrożenie, a materace na leżakach były brudne i zniszczone.

Z tytułu nienależytego wykonania zobowiązania Sąd I instancji zasądził od pozwanego na rzecz powodów odszkodowanie w wysokości 4.500,-zł. Nie można zgodzić się ze stanowiskiem apelacji, że w związku z opisanym wyżej zakresem uchybień przy wykonaniu zobowiązania przez pozwanego powodowie nie ponieśli żadnej szkody majątkowej, czyli uszczerbku w swoim majątku. Oczywiście już z samej natury łączącej strony umowy wynika, że trudno jest zarówno określić, kiedy w związku z jej niewykonaniem czy nienależytym wykonaniem występuje szkoda majątkowa w rozumieniu art. 361 § 2 k.c., jak też ustalić jej rozmiar. Szkody majątkowej, wbrew wywodom apelacji, nie

można jednak sprowadzać wyłącznie do konieczności poniesienia przez klienta dodatkowych wydatków związanych przykładowo z zakupem żywienia (w razie niezapewnienia mu go przez organizatora imprezy) czy odzieży (w razie zagubienia bagażu), względnie pokrycia kosztów transportu (w razie przekwaterowania go do innego obiektu). Słusznie Sąd I instancji przyjął, że szkodę może stanowić także nieotrzymanie zagwarantowanych w umowie świadczeń albo otrzymanie świadczeń o niższym standardzie (jakości), gdyż jest to wymierny uszczerbek polegający na tym, że zapłacona cena nie stanowi ekwiwalentu wartości uzyskanej usługi (tak również np.: wyrok SA w W. z 10.06.2005r., (...) czy wyrok SO w G. z 30.03.2017r., (...)). W odniesieniu do powodów standard obiektu ich zakwaterowania był niższy niż wynikający z oferty, przy czym oczywiste jest założenie, że za pobyt w hotelu trzygwiazdkowym pozwany pobiera niższą cenę. Tak zresztą swoje roszczenie skonstruowali powodowie, wskazując w uzasadnieniu pozwu, że szkoda majątkowa wyraża się różnicą między wysokością ceny za wycieczkę (będącej ekwiwalentem niewadliwego przedmiotu umowy) a wartością wadliwej imprezy turystycznej. Nie wyłącza możliwości uznania, że doszło do szkody majątkowej podnoszona w apelacji okoliczność, że uiszczenie ceny (a więc uszczerbek majątkowy) poprzedzało naruszenie obowiązków kontraktowych (mające miejsce w trakcie imprezy turystycznej). Dla zastosowania 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych nie jest bowiem konieczna, jak ujmuje to apelacja, chronologiczna sekwencja zdarzeń (a więc najpierw niewykonania lub nienależyte wykonanie zobowiązania, a następnie dopiero powstanie szkody), lecz spełnienie przesłanek wynikających z tego przepisu.

Umowa łącząca strony stanowiła źródło jednego zobowiązania o wielu świadczeniach, które częściowo pod względem jakości zostały wykonane w sposób niewłaściwy. Ustalenie konkretnej wartości wadliwych dóbr i usług w tym wypadku nie jest możliwe. Konieczne było zatem odwołanie się do szacunku, przy czym nie ma racji pozwany kwestionując stanowisko Sądu I instancji, który w tym akurat zakresie posiłkował się tzw. Tabelą frankfurcką. Tabela ta, opracowana przez 24. Izbę Sądu Krajowego we F., miała na celu uschematyzowanie i ujednoczenie orzecznictwa sądowego dotyczącego najczęściej wytaczanego roszczenia o obniżenie ceny wycieczki i wprowadza ułatwienia przy obliczaniu wysokości tego właśnie roszczenia (poprzez wskazanie, w jakim procencie cena wycieczki powinna zostać obniżona w związku z niezapewnieniem poszczególnych świadczeń objętych umową). Tabela, którą posłużył się Sąd I instancji, może być więc pomocniczo wykorzystana właśnie do ustalenia wysokości odszkodowania za szkodę majątkową, nie zaś zadośćuczynienia.

Na częściowe podzielenie zasługiwały natomiast zarzuty apelacji zmierzające do podważenia wysokości zasądzonych na rzecz powodów zadośćuczynień za doznaną szkodę niemajątkową w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. Pozwany przyznał w apelacji, że powodom przysługiwało to roszczenie, gdyż nie doznali oczekiwanej przyjemności z wakacji. Uchybienia związane z niższym niż zakładali powodowie standardem miejsca zakwaterowania, w tym dotyczące czystości pomieszczeń oraz żywienia (przy podkreśleniu, że powodowie korzystali z opcji all inclusive), wymagają niewątpliwie rekompensaty doznanej krzywdy, natomiast w ocenie Sądu Okręgowego zasądzone w zaskarżonym wyroku kwoty po 1.400,-zł na rzecz każdego z powodów są nadmiernie wygórowane. Sąd I instancji odwołał się wyłącznie do sytuacji powoda R. P., który skorzystał w imprezy turystycznej w celu regeneracji sił po angażującej pracy zawodowej. Argument ten, jak trafnie podniesiono w apelacji, w żadnym stopniu nie odnosi się jednak do pozostałych powodów. W pozwie wskazano na krzywdę powodów związaną z nieudanym wyjazdem na wakacje, na które oszczędzali przez kilka lat. Twierdzeniom tym przeczy jednak wypowiedź powoda R. P. na rozprawie apelacyjnej, z której wynika, że były to jedne z wielu wakacji, na które się dotychczas udawał z różnymi operatorami (w tym trzecia wycieczka do G.), a o braku potrzeby kilkuletniego oszczędzania na wyjazdy świadczą takie wskazane przez niego cele podróży, jak np. K., Z.,T. czy S.. Nie przekonuje również twierdzenie pozwu, że przedmiotowy wyjazd był dla powodów „pasmem udręki trwającej praktycznie przez całą dobę”. Jak należy zakładać zważywszy na miejsce pobytu i wiek dzieci, powodowie większość czasu spędzali na plaży w ciepłym klimacie, stąd wyjazd nie mógł być dla nich całkowicie nieudany.

W tym stanie rzeczy Sąd Okręgowy uznał, że odpowiednie i wystarczające dla naprawienia szkody niemajątkowej powodów jest zadośćuczynienie w wysokości po 500,-zł na rzecz każdego z nich.

Na podstawie art. 386 § 1 k.p.c. Sąd Okręgowy zmienił zatem zaskarżony wyrok w pkt 1. w części zasądzonej zadośćuczynienia poprzez obniżenie przyznanych powodom świadczeń z 1.400,-zł do 500,-zł i oddalił powództwo

ponad te kwoty (pkt I. ppkt a) wyroku). W pozostałym zakresie apelacja podlegała natomiast oddaleniu na podstawie art. 385 k.p.c. jako bezzasadna (pkt II. wyroku).

Zmiana rozstrzygnięcia co do meritum powodowała konieczność weryfikacji zawartego w zaskarżonym wyroku rozstrzygnięcia o kosztach procesu w I instancji (pkt I. ppkt b) wyroku). Sąd Rejonowy zastosował art. 100 zd. 1 k.p.c., rozkładając koszty procesu stosunkowo, odpowiednio do wyniku sprawy. Zmiana orzeczenia spowodowała, że powodowie wygrali proces jedynie w 28% (dochodzili roszczenia w łącznej wysokości 23.30,-zł, uwzględniono je do kwoty 6.500,-zł). Przy uwzględnieniu stopnia wygrania procesu przez strony oraz wysokości wyłożonych kosztów, które wyliczył Sąd Rejonowy (powodowie 4.786,-zł, pozwany 3.617,-zł), zastosowanie art. 100 zd. 1 k.p.c. skutkowałoby zasądzeniem od powodów na rzecz pozwanego zwrotu kosztów procesu w wysokości 1.265,-zł. Sąd Okręgowy zdecydował się nie obciążać powodów powyższym obowiązkiem na podstawie art. 102 k.p.c. Uznano, że w okolicznościach sprawy zachodzi „wypadek szczególnie uzasadniony” w rozumieniu tego przepisu. Oba roszczenia powodów, kwestionowane w całości przez pozwanego, okazały się bowiem słuszne co do zasady, zaś wysokość przyznanych świadczeń należała do oceny sądu, gdyż w sprawach tego rodzaju nawet odszkodowanie podlega z reguły szacowaniu. Należy dodać, że wprawdzie w pkt 3. zaskarżonego wyroku Sąd I instancji, po rozliczeniu kosztów, zasądził od powodów na rzecz pozwanego kwotę 80,32zł z tytułu zwrotu kosztów procesu, zaś Sąd Okręgowy rozpoznawał sprawę jedynie na skutek apelacji pozwanego, natomiast nie wykluczało to możliwości zmiany wskazanego orzeczenia o kosztach w sposób przyjęty w wyroku Sądu Okręgowego, gdyż wynikający z art. 384 k.p.c. zakaz reformationis in peius dotyczy rozstrzygnięcia co do istoty sprawy, nie zaś orzeczenia o kosztach procesu (por. postanowienie SN z 22.06.2010r., (...)).

Również w odniesieniu do kosztów procesu w instancji odwoławczej (pkt III wyroku) Sąd Okręgowy zastosował art. 102 k.p.c. Pozwany wygrał postępowanie w tej instancji w 64% (domagał się obniżenia zasądzonych świadczeń o 5.600,-zł, zaś obniżono je o 3.600,-zł), a ponieważ powodowie – reprezentowani przez adwokata – do czasu zamknięcia rozprawy apelacyjnej nie zgłosili wniosku o przyznanie kosztów i ich roszczenie w tym zakresie wygasło (art. 109 § 1 k.p.c.), pozwanemu przysługiwał zwrot 64% poniesionych przez niego kosztów, tj. kwoty 755,20zł (280,-zł opłata od apelacji i 900,-zł wynagrodzenie adwokata – zgodnie z § 15 ust. 1 i 3 w zw. z § 2 pkt 4 i § 10 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z 22.10.2015r. w sprawie opłat za czynności adwokackie, Dz.U. 2015/1800 ze zm.). Sąd Okręgowy nie obciążał powodów obowiązkiem zwrotu tych kosztów. Zapłata kosztów całego procesu przez powodów pozbawiałaby ich istotnej części (ok. połowy) zasądzonych należności, co byłoby sprzeczne z zasadami słuszności w sytuacji, gdy roszczenie było co do zasady usprawiedliwione i mogło zostać zaspokojone przez pozwanego bez przeprowadzenia procesu.

/-/ Michał Wysocki /-/ Joanna Andrzejak-Kruk /-/ Tomasz Józkwiaak