

Sygn. akt **V Ca 1972/14**

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 31 października 2014 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie V Wydział Cywilny - Odwoławczy w składzie:

Przewodniczący:	SSO Piotr Wojtysiak
Sędziowie:	SO Waldemar Beczek (spr.) SO Joanna Machoń
Protokolant:	sekr. sądowy Robert Rybiński

po rozpoznaniu w dniu 31 października 2014 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa J. K. i M. K.

przeciwko (...) Sp. z o.o. w W.

o zapłatę

na skutek apelacji pozwanej

od wyroku Sądu Rejonowego dla Warszawy Mokotowa w Warszawie

z dnia 3 kwietnia 2014 r., sygn. akt II C 1477/13

I. zmienia zaskarżony wyrok w ten tylko sposób, że zasądzoną w punkcie 1. kwotę 5.434,21 (pięć tysięcy czterysta trzydzieści cztery 21/100) złotych obniża do kwoty 2.000 (dwa tysiące) złotych, a punktowi 3. nadaje treść: „znosi wzajemnie między stronami koszty procesu”;

II. oddala apelację w pozostałej części;

III. znosi wzajemnie między stronami koszty procesu w instancji odwoławczej.

Sygn. akt V Ca 1972/14

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 5 czerwca 2013 J. K. i M. K. wnieśli o zasądzenie na ich rzecz od (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. kwoty 5.852,22 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty oraz kosztów postępowania, wskazując, że pozwany nienależycie wywiązał się z zawartej przez strony umowy o świadczenie usług turystycznych.

Pozwany wniósł o oddalenie powództwa oraz zasądzenie na jego rzecz od powodów kosztów postępowania.

Wyrokiem z dnia 3 kwietnia 2014 r., wydanym w sprawie o sygn. akt II C 1477/13 upr. Sąd Rejonowy dla Warszawy Mokotowa w Warszawie zasądził od pozwanego na rzecz powodów solidarnie kwotę 5 434,21 zł z ustawowymi odsetkami od 5 czerwca 2013 do dnia zapłaty, oddalił powództwo w pozostałym zakresie oraz orzekł o kosztach postępowania.

Powyższy wyrok zapadł w oparciu o następujące ustalenia i rozważania:

W dniu 9 grudnia 2011 r. J. K. i M. K. zawarli z (...) Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. umowę o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem było zorganizowanie przez pozwanego wycieczki dla powodów oraz ich córki w miejscowości H. w Egipcie w okresie od dnia 6 lipca 2012 roku do dnia 20 lipca 2012 roku wraz z przelotem i zakwaterowaniem w hotelu (...) o standardzie 5 gwiazdek z pakietem wyżywienia (...) inclusive. Zakwaterowanie miało mieć miejsce w pokoju typu 3 (...) standard room. Całkowity koszt wycieczki wyniósł 8.360,33 zł i został w całości uiszczony przez powodów. Integralną częścią umowy były Warunki Uczestnictwa.

Po przyjeździe do hotelu powodowie wraz z córką zostali zakwaterowani w pokoju (...) – osobowym z dostawką, który nie spełniał wymagań określonych w umowie oraz ofercie katalogowej. Brak było normalnego łóżka dla osoby trzeciej, zamiast którego była dostawka w formie łóżka polowego. Znajdująca się w pokoju klimatyzacja nie mogła być w należyтым stopniu używana, gdyż klimatyzator znajdował się koło dostawionego łóżka, co mogło skutkować brakiem należytego komfortu dla osoby na nim śpiącej. Klimatyzator poza tym był głośny, co utrudniało osobom tam przebywającym sen, dlatego też na noc był on wyłączany. Temperatury, panujące w Egipcie w czasie pobytu powodów, utrudniały wypoczynek w pomieszczeniach, pozbawionych klimatyzatora.

Wnętrze hotelu jak i sam pokój były zaniedbane. Ich stan był nieprawidłowy ze względu na liczne usterki i uszkodzenia. Niezachowane były zasady higieny, gdyż pokój i cały kompleks hotelowy nie były w sposób właściwy sprzątane. Na nieczyszczonych przedmiotach znajdujących się w pokoju, była duża warstwa kurzu. Farba na drzwiach łuszczyła się, drzwi były wypaczone i brudne. Ościeżnice podparte były wystającymi kawałkami deszczulek lub płyty pilśniowej. Brudne były również ściany. W łazience fugi uzupełniono nierówno położonym silikonem. Fugi, kafle i armatura były niedomyte z licznymi śladami kamienia i pleśni, a także białej substancji, przypominającej gips. Basen był nienależycie czyszczony i na linii wody oraz na spoinach zgromadził się brud. (...) w barze były zakurzone, brudne były również dyspozytory do napojów. Ponadto, zakurzone były meble przy barze i basenie, a poduszki na krzesłach zaplamione i podarte. Powodowie zgłaszali swoje zastrzeżenia rezydentowi pozwanego, lecz nie przyniosło to żadnych rezultatów. Hotel (...) nie znajduje się na wykazie Egipskiego Związku (...) dla kategorii hoteli z 5 gwiazdkami.

Po powrocie z imprezy turystycznej powodowie złożyli pozwanemu reklamację, która została rozpatrzona negatywnie.

Krajowe Centrum (...) Sp. z o.o. w K. na skutek interwencji powodów wystąpiło 13 lutego 2013 do pozwanego z wezwaniem do zapłaty na rzecz powodów odszkodowania za nieprawidłową realizację umowy o świadczenie usług turystycznych.

W oparciu o powyższe ustalenia Sąd Rejonowy uznał powództwo za zasadne w przeważającym zakresie.

Sąd I instancji wskazał, iż podstawowym obowiązkiem pozwanego było zorganizowanie imprezy turystycznej polegającej na pobycie powodów wraz z córką w hotelu o kategorii 5 gwiazdek A. B. B. Resort & S. A. S. w H. w dniach od 6 do 20 lipca 2012 r.

Sąd Rejonowy powołując treść art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, wyjaśnił iż stanowi on podstawę odpowiedzialności organizatora turystyki, jakim jest pozwany.

W ocenie Sądu I instancji powodowie udowodnili, że pozwany nieprawidłowo wykonał łączącą strony umowę w zakresie zapewnienia odpowiedniego do jej treści zakwaterowania oraz ogólnych warunków hotelowych. Sąd Rejonowy wskazał, iż pokój, w którym zakwaterowano powodów w istotny sposób odbiegał od umówionej normy, przede wszystkim nie było w nim odpowiedniego łóżka dla osoby trzeciej. Sąd I instancji nie uwzględnił przy tym

twierdzeń pozwanego, iż pokój oznaczony jako 3 (...) Standard Room to pokój standardowy dwuosobowy, w którym zostaną zakwaterowane 3 osoby dorosłe, stwierdzając, że nie wynika to ani z Warunków Uczestnictwa w Imprezach (...), stosowanych przez pozwanego, ani z katalogu pozwanego, który zgodnie z treścią umowy miał stanowić jej integralną część. Sąd Rejonowy wskazał, że w katalogu tym pokoje dwuosobowe z dostawką oraz dwuosobowe mają zupełnie inne oznaczenia aniżeli zastosowane w zawartej przez strony umowie, a tym samym nie było w jego ocenie wątpliwości, że w umowie tej chodziło o standardowy trzyosobowy pokój. Sąd I instancji dostrzegł, iż pokoju takiego nie opisano w katalogu, jednakże uznał, że nie oznacza to, iż nie mógł być powodom zaoferowany.

Sąd Rejonowy stwierdził, że także brak możliwości ciągłego korzystania z klimatyzatora, z uwagi na jego głośną pracę oraz usytuowanie nad dostawką, na której spała córka powodów, przelożył się na brak ich satysfakcji z odpoczynku, mając w szczególności na uwadze temperatury panujące w Egipcie w czasie ich pobytu.

Zdaniem Sądu I instancji standard pokoju odbiegał od standardu umówionego między stronami, mającemu odpowiadać standardowi pięciogwiazdkowego hotelu, niezależnie od twierdzeń pozwanego, iż wiadomym jest, że taki standard hotelu w Egipcie nie odpowiada standardowi pięciogwiazdkowego hotelu w Europie. Sąd Rejonowy podkreślił bowiem, że żaden standard nie przewiduje usterek pokoi, jakie występowały w pokoju, w którym zakwaterowano powodów. Sąd I instancji zwrócił ponadto uwagę na nienależyte czyszczenie basenu, baru i reszty urządzeń hotelowych przez jego obsługę, a także na stan infrastruktury hotelu i liczne usterki w nim występujące, wskazując, że w świetle tych okoliczności nie ma wątpliwości, iż pozwany nie wywiązał się z umowy w sposób należyty, bowiem warunki panujące w hotelu nie spełniały określonych w umowie wymogów.

Sąd Rejonowy, w oparciu o treść art. 11 a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych w zw. z art. 322 k.p.c., oraz w oparciu o Tabelę F., uznał, że powodom należało się odszkodowanie w wysokości 5.434,21 zł.

W ocenie Sądu I instancji za brak właściwego sprzątnięcia pokoju i kompleksu hotelowego, tj. basenu, baru oraz ogólnodostępnych mebli wypoczynkowych, należało się odszkodowanie w wysokości 20% wartości wycieczki, tj. kwota 1.672,07 zł. W ocenie Sądu Rejonowego, tak rażący brak dbałości o czystość uzasadniała przyjęcie, że brak satysfakcji z imprezy odpowiadała szkodzie w wysokości 1/5 jej ceny. Sąd I instancji podkreślił, że brak tej satysfakcji potęgowała niemożność swobodnego i prawidłowego korzystania z klimatyzatora, co uzasadniało w ocenie Sądu wycenę szkody w tym zakresie jako 10% zapłaconej kwoty, tj. 836,03 zł. Sąd Rejonowy uznał również, że powodom należy się odszkodowanie za pokój niezgodny z umową w wysokości 15 % wycieczki, tj. 1.254,04 zł, zaś za usterki pokoju i całego kompleksu – w wysokości 20% zapłaconej kwoty, tj. 1.672,07 zł.

W ocenie Sądu I instancji pomiędzy niewłaściwym wykonaniem umowy, tj. niezapewnieniem umówionych warunków pobytu, a szkodą związaną ze zmarnowanym urlopem istniał adekwatny związek przyczynowy, bowiem gdyby pozwany należycie wykonał umowę powodowie nie ponieśliby szkody. Sąd Rejonowy wyjaśnił, że rozmiar szkody został ustalony w oparciu o stosunek waloru utraconej części świadczenia do waloru całej imprezy turystycznej, stwierdzając, że wskazane rozmiary szkód miały wpływ na całą imprezę turystyczną obniżając w rozrachunku jej wartość.

Sąd I instancji zasądził więc od pozwanego na rzecz powodów solidarnie kwotę 5.434,21 zł oddalając roszczenie co do kwoty 418,02 zł dochodzonej przez powodów z tytułu odszkodowania za zbyt małą ilość mebli w pokoju, wskazując, że w tym zakresie roszczenie nie zostało przez stronę powodową udowodnione.

O odsetkach Sąd Rejonowy orzekł na podstawie z art. 481 § 1 k.c., zaś o kosztach postępowania – w oparciu o treść art. 98 § 1 k.p.c. wskazując, że powodowie wygrali sprawę niemal w całości.

Apelację od powyższego rozstrzygnięcia wniósł pozwany skarżąc wyrok w zakresie uwzględniającym powództwo oraz dotyczącym kosztów postępowania, zarzucając Sądowi Rejonowemu:

1. naruszenie przepisów prawa procesowego, które miało istotny wpływ na treść rozstrzygnięcia, tj.:

- art. 233 § 1 k.p.c. poprzez brak wszechstronnej oceny dowodów, przede wszystkim brak oceny i pominięcie w treści uzasadnienia dowodu z kosztorysu imprezy turystycznej, wskazującej rozbić całkowitej ceny imprezy na poszczególne świadczenia, a w konsekwencji oderwania miarkowania szkody od rzeczywistej wartości wykonanych świadczeń, co skutkowało orzeczeniem odszkodowania przenoszącego wartość zakwaterowania powodów w hotelu;

- naruszenie art. 328 § 2 k.p.c. poprzez pominięcie w uzasadnieniu wyroku dowodu z kosztorysu imprezy turystycznej oraz brak jakiegokolwiek wzmianki czy sąd daje temu dowodowi wiarę czy nie i dlaczego, co uniemożliwia rzetelne przeprowadzenie kontroli instancyjnej wyroku;

2. naruszenie przepisów prawa materialnego, tj. art. 361 § 1 k.c. w zw. z art. 471 k.c. poprzez jego błędne zastosowanie i w konsekwencji niewłaściwe przyjęcie, że wartość szkody poniesionej przez powodów wynosi więcej niż ogólny koszt ich zakwaterowania w hotelu, pomimo, że jedynymi zastrzeżeniami powodów były te odnoszące się do zakwaterowania.

Wskazując na powyższe zarzuty skarżący wniósł o zmianę wyroku w zaskarżonej części i rozstrzygnięcie sprawy co do istoty, ewentualnie o uchylenie orzeczenia i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania Sądowi I instancji oraz o zasądzenie na jego rzecz od powodów zwrotu kosztów postępowania, z uwzględnieniem postępowania apelacyjnego.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Apelacja zasługiwała na częściowe uwzględnienie.

W pierwszej kolejności należy wskazać, iż ustalenia Sądu I instancji nie były przez pozwanego kwestionowane, a tym samym mogły stanowić podstawę rozstrzygnięcia sprawy przez Sąd Okręgowy, który w pełni akceptując powyższe ustalenia przyjął je za własne.

Sąd II instancji stwierdza, iż w apelacji trafnie zarzucono naruszenie art. 233 § 1 k.p.c., poprzez brak wszechstronnego rozważenia materiału dowodowego, skoro Sąd Rejonowy w żaden sposób nie odniósł się do przedłożonego przez pozwanego kosztorysu imprezy turystycznej, zawierającego szczegółowe wyliczenie wartości poszczególnych świadczeń. Zdaniem Sądu Okręgowego ustalenie należnego powodom odszkodowania nie mogło zaś nastąpić z pominięciem tego dokumentu.

Należy przede wszystkim zauważyć, że powodowie domagali się w niniejszej sprawie zasądzenia na ich rzecz odszkodowania. Wprawdzie w piśmie procesowym z dnia 9 sierpnia 2013 r. wskazali, iż podtrzymują swoje stanowisko odnośnie wysokości zadośćuczynienia za zmarnowany urlop (k. 52v), jednakże z treści pozwu wyraźnie wynikało, że domagają się jedynie odszkodowania. Sąd I instancji w żaden sposób nie odniósł się do roszczenia o zadośćuczynienie, zaś powodowie nie wnosili o uzupełnienie orzeczenia w tym zakresie, a tym samym nie ulega wątpliwości, że kwota, której dochodzili od pozwanego w niniejszym postępowaniu stanowiła odszkodowanie za nienależyte wykonanie łączącej strony umowy o świadczenie usług turystycznych. W ocenie Sądu Okręgowego apelujący słusznie zaś podnieśli, iż jego wysokość nie może być ustalana w oderwaniu od ceny usługi. Pozwany trafnie przy tym wskazał, że umowa o imprezę turystyczną jest umową o charakterze „pakietowym”, składającą się z różnych świadczeń częściowych. Nie ulega bowiem wątpliwości, iż w ramach zawartej umowy pozwany zobowiązany był nie tylko do zapewnienia powodom zakwaterowania w wybranym przez nich miejscu, ale także przelotu, transferu z lotniska do hotelu oraz z hotelu na lotnisko, ubezpieczenia podróznego oraz wyżywienia. Na cenę wycieczki składały się koszty wszystkich powyższych świadczeń. Mając na uwadze, iż powodowie podnieśli zastrzeżenia odnośnie jakości świadczonych usług jedynie w zakresie zakwaterowania i warunków panujących w hotelu, w ocenie Sądu Okręgowego zasadnym było odniesienie wysokości żądanego przez nich odszkodowania wyłącznie do tej części wynagrodzenia za imprezę turystyczną, której jakość zakwestionowali, tj. do kwoty 3.716,12 zł (k. 49).

W tych okolicznościach Sąd II instancji stwierdził, że brak było podstaw do zasądzenia na rzecz powodów kwoty wskazanej w zaskarżonym wyroku. Sąd Rejonowy – jak wskazano w powyższej części uzasadnienia – błędnie bowiem oparł swoje wyliczenia o koszt całej wycieczki, całkowicie pomijając przedłożoną przez pozwanego i niekwestionowaną

przez stronę powodową kalkulację imprezy turystycznej. Ponadto zdaniem Sądu Okręgowego Tabela Frankfurcka, także stanowiąca podstawę ustalonego przez Sąd I instancji odszkodowania, nie jest miarodajna dla tak ścisłego, matematycznego wyliczenia jego wysokości. Należy zauważyć, iż dokument ten nie posiada oficjalnej mocy prawnej i może być stosowany jedynie posiłkowo. Trafnie także podniósł pozwany, iż Sąd Rejonowy przyjął najwyższe wartości dla każdego naruszenia, pomimo, że powyższa Tabela daje możliwość miarkowania odszkodowania.

Sąd Okręgowy stwierdza, iż wyliczenie wysokości poniesionej szkody nie może nastąpić w oderwaniu od okoliczności konkretnej sprawy. Sąd Rejonowy dokonując takiego ścisłego wyliczenia zasądzonej ostatecznie na rzecz powodów kwoty w oparciu o wartości wskazane w Tabeli, nie dostrzegł zaś nie tylko, iż niezasadne było odnoszenie jej wysokości do ceny całej wycieczki, ale także całkowicie pominął okoliczność, iż powodowie de facto z imprezy tej skorzystali, korzystając także z przelotów, transferów, wyżywienia oraz ubezpieczenia.

W tej sytuacji Sąd II instancji doszedł do przekonania, że zasądzona na rzecz powodów kwota była wygórowana. Zdaniem Sądu Okręgowego zakres oraz rodzaj stwierdzonych uchybień uzasadniały przyznanie powodom kwoty 2.000 zł. Niewątpliwie bowiem – jak prawidłowo ustalił Sąd I instancji i co nie było kwestionowane przez pozwanego - standard pokoju oraz kompleksu hotelowego odbiegał od określonego w umowie – co z pewnością wpłynęło na komfort wypoczynku powodów, jednakże nie w stopniu, uzasadniającym przyznanie odszkodowania w zasądzonej przez Sąd I instancji kwocie, stanowiącej 65% wartości całej wycieczki, na którą – jak wyjaśniono w powyższej części uzasadnienia – składały się koszty innych świadczeń, z których powodowie skorzystali i do jakości których nie mieli żadnych zastrzeżeń.

Mając na uwadze powyższe Sąd Okręgowy, na podstawie art. 386 § 1 k.p.c. dokonał odpowiedniej zmiany zaskarżonego orzeczenia, oddalając apelację w pozostałym zakresie w oparciu o treść art. 385 k.p.c. – mając na uwadze, że nienależyte wykonanie umowy przez pozwanego nie budziło żadnych wątpliwości, a zatem powodom co do zasady przysługiwało z tego tytułu odszkodowanie, co czyniło bezpodstawnym żądanie oddalenia powództwa w całości.

O kosztach postępowania przed Sądem I instancji oraz w instancji odwoławczej orzeczono na podstawie art. 100 k.p.c., dokonując ich wzajemnego zniesienia pomiędzy stronami, mając na uwadze, że zarówno powodowie jak i pozwany reprezentowani byli przez profesjonalnych pełnomocników procesowych, a ponadto obie strony poniosły podobne koszty związane odpowiednio z opłatą od pozwu (253 zł – k.55) oraz opłatą od apelacji (272 zł – k. 125). Jednocześnie mając na uwadze wysokość dochodzonego roszczenia oraz wysokość kwoty ostatecznie na rzecz powodów zasądzonej, należało uznać, że żądania każdej ze stron zostały uwzględnione w podobnym zakresie, skoro powodowie wnosili o zasądzenie na ich rzecz kwoty 5.852,22 zł, natomiast pozwany wnosił o oddalenie powództwa w całości. W świetle powyższego orzeczono jak w sentencji.