

Sygn. akt **V Ca 1295/15**

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 07 maja 2015 r.

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

Przewodniczący: Sędzia SO Anna Strączyńska

po rozpoznaniu w dniu 07 maja 2015 r. w Warszawie

na posiedzeniu niejawnym

sprawy z powództwa G. D.

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

o zapłatę

na skutek apelacji strony pozwanej

od wyroku Sądu Rejonowego dla m. st. Warszawy w Warszawie

z dnia 08 grudnia 2014 r., sygn. akt II C 2786/13

I. zmienia zaskarżony wyrok i kwotę zasądzoną w punkcie pierwszym obniża do kwoty 309,75 zł (trzysta dziewięć złotych siedemdziesiąt pięć groszy),

II. oddala apelację w pozostałym zakresie,

III. znosi wzajemnie pomiędzy stronami koszty postępowania odwoławczego.

Sygn. akt. V Ca 1295/15

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 08 maja 2013 roku złożonym w Sądzie Rejonowym dla Warszawy-Śródmieścia w Warszawie G. D. domagał się zasądzenia od (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. kwoty 5.000 zł tytułem odszkodowania za nienależycie wykonaną usługę. Wskazał, że wykupił u strony pozwanej objazdową wycieczkę po Maroku i nie zostały spełnione jego oczekiwania co do wyjazdu, m.in. musiał schodzić po stromych schodach w autokarze pomimo zgłoszonego wcześniej problemu z kręgosłupem, nie miał niżek, musiał spędzić jedną noc na łóżku polowym. Ponadto wraz z koleżankami musiał walczyć o ręczniki, środki toaletowe i koce, a gdy nie zdecydował się na wycieczkę fakultatywną traktowany był skandalicznie. Obsługa była w języku angielskim.

W odpowiedzi na pozew z dnia 14 sierpnia 2013 r. pełnomocnik pozwanego biura podróży wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie kosztów procesu, a ponadto podniósł zarzut niewłaściwości miejscowej i w związku z tym wniósł o przekazanie sprawy wg umownej właściwości miejscowej.

Wyrokiem z dnia 08 grudnia 2014 r. Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy zasądził od strony pozwanej na rzecz powoda kwotę 1.200 zł, oddalił powództwo w pozostałej części i nie obciążył powoda kosztami procesu.

Powyższe rozstrzygnięcie zapadło w oparciu o następujące ustalenia faktyczne:

W dniu 23 listopada 2013 r. G. D. zawarł z (...) spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. za pośrednictwem biura (...) w P. umowę o udział w imprezie turystycznej w M. w okresie od dnia 02 stycznia do 09 stycznia 2013 r. W ramach umowy (...) sp. z o.o. w W. zobowiązała się zapewnić powodowi przelot z W. do A. i z A. do W. oraz 7-dniowy pobyt w hotelach. Za swój pobyt powód zapłacił kwotę w wysokości 2.065 zł.

Powód został wraz ze znajomymi, z którymi wybrał się w podróż, zakwaterowany w hotelu, jednak okazało się, że pokój nie odpowiada ustalonym przez strony standardom, ponieważ brakowało w nim dodatkowego łóżka oraz środków higienicznych, w tym ręczników i innych środków czystości dla trzeciej osoby. Powód zgłosił niniejszą sytuację pilotowi wycieczki oraz obsłudze, w wyniku czego w pokoju zostało wstawione dodatkowe łóżko polowe. W każdym hotelu sytuacja się powtarzała, a pilot wycieczki pani K. K., mimo licznych próśb nie interweniowała w tej sprawie i turyści musieli za każdym razem indywidualnie kontaktować się z obsługą, co sprawiało im trudność z powodu bariery językowej. Powód nie mógł zgłosić swojej reklamacji rezydentowi, ponieważ tę funkcję piastowała pilot wycieczki, która zachowywała się według twierdzeń powoda nagannie. Wobec tego powód 22 marca 2013 r. zgłosił ponownie reklamację żądając zapłaty 5.000 zł odszkodowania, argumentując, iż: nie uwzględniono jego problemów z poruszaniem się, mimo iż o swojej niepełnosprawności informował biuro podróży, niejasne są rozliczenia pilota oraz nie zapewniono mu alternatywnych usług turystycznych w czasie wycieczek fakultatywnych. W odpowiedzi na reklamację strona pozwana pismem z dnia 01 kwietnia 2013 r. poinformowała powoda, iż rozwiązała umowę z rezydentką K. K. oraz, że oczekuje na przesłanie dokumentacji potwierdzającej okoliczności, które powód przytacza w reklamacji.

Biuro podróży poinformowało klientów w katalogu Informatorze Podróżnym - „O czym każdy turysta wiedzieć powinien”, z którym zgodnie z pkt 2.3 OWU, klient był zobowiązany się zapoznać przy zawarciu umowy, że dodatkowe łóżko, może być łóżkiem polowym, niezależnie od standardu hotelu. Nie dokonano żadnych dodatkowych pisemnych ustaleń czy zastrzeżeń w tym zakresie. Klient był również poinformowany o konieczności zapłaty na miejscu kwoty 40 euro, które miały być wydatkowane na bilety, wejściówki, napiwki i wynagrodzenie dla lokalnych przewodników. Postanowienia umowy nie przewidywały obowiązku pilota do dokładnego rozliczenia się z wydatkowania niniejszej kwoty, co klient podpisując umowę zaakceptował.

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił w oparciu o dowody z dokumentów, których prawdziwości nie kwestionowała żadna ze stron.

Przy tak ustalonym stanie faktycznym Sąd pierwszej instancji uwzględnił powództwo w części.

Oceniając zasadność zgłoszonego przez powoda roszczenia Sąd Rejonowy zważył, iż strony zawarły umowę o świadczenie usług turystycznych, która jest umową nazwaną, uregulowaną w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych.

Z przepisu art. 11a ust. 1 ustawy wynika, iż za niewykonanie tudzież nienależyte wykonanie umowy organizator odpowiada na zasadzie ryzyka, a możliwość uwolnienia się od odpowiedzialności zależy od wykazania zaistnienia którejś z przesłanek wymienionych w przepisie tego artykułu. Z kolei z art. 6 k.c. wynika, iż udowodnienie nienależytego wykonania zobowiązania przez organizatora turystyki spoczywa na kliencie. Powód żądając kwoty dochodzonej pozwem wskazał, że strona pozwana nie wywiązała się z umowy, gdyż pokój w którym go zakwaterowano nie spełniał wymogów - dodatkowe łóżko było łóżkiem polowym, nie zapewniono też powodowi dostatecznej opieki rezydenta oraz nie uwzględniono jego stanu zdrowia.

Strona pozwana przyznała okoliczności, iż dostawione łóżko było łóżkiem polowym, jednak podkreśliła, iż powód był o tym poinformowany decydując się na wynajem pokoju dwuosobowego z tzw. „dostawką”. Natomiast zaprzeczyła twierdzeniom powoda dotyczącym braku profesjonalizmu i złego traktowania przez pilota wycieczki wskazując, iż jest on jedyną osobą uskarżającą się na brak zainteresowania i złe traktowanie.

Sąd pierwszej instancji stwierdził, że zakwaterowanie w hotelu spełniało warunki przedstawione klientowi podczas zawierania umowy. W informatorze wyraźnie wskazano, iż pokój trzyosobowy z dostawką może być traktowany jako pokój trzyosobowy, jednak nawet o w hotelach o wysokim standardzie tzw. dostawka to często łóżko polowe.

Powód podniósł również zarzut, iż jego niepełnosprawność nie została wzięta pod uwagę przy organizowaniu wycieczek. Sąd pierwszej instancji stwierdził, iż nie należało to do obowiązków pozwanego, tym bardziej, że powód decydując się na przedmiotową imprezę turystyczną zdawał sobie sprawę z jej objazdowego charakteru. Tego typu wycieczki wymagają zdecydowanie większego wysiłku i sprawności ze strony turystów. Strona pozwana słusznie wskazała, iż mimo niezajmowania miejsca z przodu autobusu, powód miał możliwość korzystania ze wszystkich wyjść autokaru. Strona pozwana nie odpowiada również za niemożliwość korzystania z ulg, które przysługują powodowi w Polsce za granicami naszego kraju. Pilot wycieczki nie jest również zobowiązany do starania się o uzyskanie tego typu zniżek dla klienta. Trudno wymagać także od pilota wycieczki, aby indywidualnie analizował sytuację każdego z uczestników imprezy.

Powód podniósł zarzut, iż nie została mu zapewniona alternatywa usługa turystyczna w zamian za fakultatywną wycieczkę, w której nie chciał brać udziału. Sąd Rejonowy dał w tym zakresie wiarę zeznaniom świadków, którzy zgodnie twierdzili, że gdy ich grupa odmówiła wzięcia udziału w wyżej wspomnianej wycieczce do wodospadu, która nie była wliczona w koszty imprezy, zostali potraktowani w sposób obcesowy przez pilota. Powód zeznał, iż na forum publicznym roztrząsano czym się kierowali, odmawiając udziału w podróży i bez żadnej konsultacji z nimi omawiano ich sytuację materialną. W ocenie Sądu Rejonowego tego typu traktowanie może być odebrane przez powoda jako upokarzające i mające wymusić na nim wzięcie udziału w zwiedzaniu wodospadu. Była to wycieczka fakultatywna i powód miał prawo odmówić w niej udziału, nawet bez podania przyczyny. Sąd Rejonowy uznał, iż powód w tej sytuacji mógł poczuć się niekomfortowo, bowiem pilot wycieczki zachował się nagannie, a strona pozwana nie wywiązała się ze swojego obowiązku w zakresie zapewnienia alternatywnej formy spędzania czasu.

Na orzeczenie Sądu Rejonowego szczególny wpływ miały zeznania świadków, które były spójne i korelowały z zeznaniami powoda. Nie bez znaczenia pozostawał też fakt, iż z osobą, która miała szczególny wpływ na zawiedzione oczekiwania powoda została rozwiązana umowa. Fakt ten nie miałby znaczenia, gdyby nie to, iż biuro zawiadomiło o tym powoda. Pozwala to domniemywać, iż strona pozwana oczekiwała, iż wyciągnięcie konsekwencji w stosunku do osoby, którą G. D. obarcza winą za większość przykrości, które spotkały go na przedmiotowej imprezie turystycznej, zaspokoi jego poczucie sprawiedliwości i doprowadzi do odstąpienia od żądania wypłaty odszkodowania. Powyższe przyczyniło się również, do uznania przez Sąd, iż oskarżenia kierowane przez powoda w kierunku organizatora dotyczące nieprofesjonalnej obsługi i licznych uchybień w zakresie zapewnienia opieki i bezpieczeństwa turystów przez osoby trzecie, zatrudnione przez powoda, które znajdują potwierdzenie w zeznaniach świadków, są jak najbardziej uzasadnione. Biuro podróży, chcąc się zwolnić od odpowiedzialności za nienależyte wykonanie umowy, winno wykazać wystąpienie jednej z okoliczności egzoneracyjnych wskazanych w art. 11 a ust. 1 ustawy. Żadnej z powyższych przyczyn strona pozwana nie wykazała. Tym samym, w ocenie Sądu Rejonowego, organizator wyjazdu ponosi odpowiedzialność za niewłaściwe wykonanie zobowiązania w zakresie wskazanym powyżej. Sąd stwierdził też, że dodatkowym potwierdzeniem zasadności żądania są złożone przez powoda reklamacje.

Z uwagi na powyższe, Sąd pierwszej instancji doszedł do przekonania, że strona pozwana nienależycie wykonała swoje zobowiązanie względem powoda, który natomiast w zaistniałej sytuacji dopełnił obowiązku wynikającego z art. 16 b ustawy.

Powód, żądając kwoty dochodzonej pozwem wskazał, że w związku z nienależytym wykonaniem umowy domaga się zasądzenia kwoty 5.000 zł. Nie wskazał jednak żadnej podstawy powyższego wyliczenia i nie uzasadnił, wysokości żądanej kwoty. Sąd Rejonowy nie zgodził się z zaproponowaną kwotą odszkodowania, gdyż powód w zasadzie zgłaszał uzasadnione zastrzeżenia do wykonanej usługi jedynie w części dotyczącej wycieczek fakultatywnych i podał jeden przykład na dowód braku alternatywnej usługi oraz problemów organizacyjnych i zawiedzionych nadziei związanych z wycieczką. Sąd zauważył, że cena usługi zawiera także inne koszty, a powód skorzystał z usługi w przeciągu 7 dni wyjazdu. Niemniej, Sąd uznał, że strona pozwana bagatelizuje słuszne zastrzeżenia powoda co do zachowania

pilota. Powód miał prawo oczekiwać lepszej organizacji imprezy i zagwarantowania wypoczynku bez niepotrzebnych sporów. Sąd pierwszej instancji zasądził od pozwanego na rzecz powoda kwotę 1.200 zł i w pozostałym zakresie oddalił powództwo jako nieuzasadnione.

O kosztach postępowania Sąd orzekł na podstawie art. 100 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, nie obciążając powoda kosztami postępowania.

Apelację od powyższego orzeczenia wniosła strona pozwana, zaskarżając wyrok w części tj. w punktach 1 i 3, w części zasądzonej kwotę ponad 309,75 zł zarzucając wyrokowi naruszenie przepisów postępowania mające wpływ na treść orzeczenia, czyli:

- art. 322 kpc w zw. z art. 232 kpc poprzez dowolne ustalenie wysokości szkody poniesionej przez powoda w związku z nienależytym wykonaniem przez stronę pozwaną umowy i pominięciu faktu, że w przeważającym stopniu warunki imprezy odpowiadały warunkom umownym.

W związku z powyższym organizator wyjazdu wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku i zasądzenie od (...) Sp. z o.o. w W. na rzecz G. D. kwoty 309,75 zł, oddalenie dalej idących roszczeń oraz stosunkowe rozdzielenie kosztów postępowania przed Sądem pierwszej instancji, wynikające z orzeczenia reformatoryjnego, obciążenie powoda kosztami postępowania apelacyjnego oraz zasądzenie kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Sąd Okręgowy zważył co następuje:

Apelacja strony pozwanej zasługuje na uwzględnienie w części.

Sąd Okręgowy podziela ustalenia faktyczne poczynione przez Sąd Rejonowy, pomimo niegramatycznych sformułowań, dokonuje jednak odmiennej oceny prawnej ustalonego stanu.

Rzeczywiście, jak wskazał Sąd Rejonowy podstawą rozstrzygnięcia niniejszej sprawy jest art. 11a ustawy o usługach turystycznych. Jednakże przepisy tej ustawy odsyłają w sprawach nieuregulowanych do odpowiedniego stosowania kodeksu cywilnego. Zgodzić się też należy z twierdzeniem, że za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie umowy organizator wycieczki odpowiada na zasadzie ryzyka. Zastosowanie w sprawie ma też art. 322 k.p.c., według którego jeżeli w sprawie o naprawienie szkody sąd uzna, że ściśle udowodnienie wysokości szkody jest niemożliwe lub nader utrudnione, może w wyroku zasądzić odpowiednią sumę według swojej oceny, opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy.

Sąd Okręgowy dopatrył się rażącej niewspółmierności wysokości zasądzzonego odszkodowania w stosunku do zaistniałych okoliczności faktycznych. W niniejszej sprawie wystąpienie szkody po stronie powoda nastąpiło, jednak wysokość odszkodowania nie mogła zostać precyzyjnie określona przy zapoznaniu się ze zgłoszonymi dowodami czy na mocy aktów prawnych. Zasadnym było więc zastosowanie art. 322 k.p.c. Jednakże wskazując na okoliczności faktyczne sprawy, zasądzenie przez Sąd Rejonowy odszkodowania w wysokości 60% uiszczonej ceny usługi turystycznej uznać należało za zdecydowanie wygórowane.

Już z samych ustaleń faktycznych wynika, że strona pozwana dopuściła się uchybień jedynie w nieznacznym zakresie, obejmującym warunki w pokoju tj. konieczność oczekiwania, aby pokój spełniał warunki właściwe dla pobytu 3 osób (przyniesienie przyborów higienicznych oraz dostawki w postaci łózka polowego, pomimo uprzedzeń organizatora wyjazdu, że łóżko może być takiego rodzaju) oraz niewłaściwe zachowanie pilota - rezydenta m.in. przy okazji organizowania wycieczki fakultatywnej. Natomiast w pozostałym zakresie usługa nie była kwestionowana. Powód, mimo w jego przekonaniu znacznych niedogodności, skorzystał z całej usługi obejmującej nie tylko noclegi, ale i przelot, przejazd, wyżywienie, zakwaterowanie w hotelach a także wycieczki programowe. Zasadniczo więc przebieg imprezy zostały zrealizowany bez większych zastrzeżeń. W tej części usługa została wykonana prawidłowo i zgodnie z umową. Zatem to kwota 309, 75 zł, stanowiąca 15 % ceny całej imprezy będzie bardziej adekwatna do zgłoszonych zastrzeżeń. W przypadku nieprawidłowości w przygotowaniu pokoi, reagując na zgłoszenia powoda

i jego współtowarzyszy bez większej zwłoki usuwano zaistniałe uchybienia, a kwestia ta nie jest przecież zależna od strony pozwanej. Warte podkreślenia jest to, że powód wiedział o objazdowym charakterze wyjazdu i oczekiwaniu, że wszyscy uczestnicy podporządkują się jego tempu zwiedzania i potrzebom było zbyt daleko idące. Niewątpliwie niewłaściwe zachowanie pilota miało miejsce tylko jeden raz, nie może więc tak zdecydowanie wpływać na wartość zasądzonej kwoty odszkodowania. Co prawda powód wskazywał na ogólnie nieodpowiadające mu zachowania rezydentki podczas całego pobytu, jednak nawet przychylając się do takiej oceny, w dalszym ciągu okoliczność ta nie przemawia za zasądzeniem odszkodowania wynoszącego aż 60 % ceny usługi.

Mając powyższe na uwadze Sąd Okręgowy zmienił zaskarżony wyrok, obniżając kwotę odszkodowania do 309,75 zł, o czym orzeczono na podstawie art. 386 § 1 k.p.c.

Natomiast odnosząc się do kwestii kosztów postępowania Sąd Okręgowy zgadza się z rozstrzygnięciem opartym o art. 100 k.p.c. Przepis ten uzupełnia zasadę odpowiedzialności za wynik procesu, koresponduje z nią, wprowadzając zasadę kompensaty (zniesienia kosztów). Bezsparnie w niniejszej sprawie doszło do częściowego uwzględnienia żądań, co umożliwiło Sądowi pierwszej instancji skorzystanie z dyspozycji wskazanego przepisu. Sąd Okręgowy nie widzi zatem podstaw do zmiany zaskarżonego wyroku oddalając apelację w tym zakresie, zgodnie z art. 385 k.p.c.

O kosztach postępowania odwoławczego Sąd Okręgowy także orzekł na podstawie art. 100 k.p.c., znosząc wzajemnie koszty, uznając iż wynik postępowania powoduje konieczność prawie równego obciążenia stron kosztami w II instancji.