

## UZASADNIENIE

### **wyroku z dnia 5 czerwca 2020 roku.**

Pozwem z dnia 12 lipca 2019 r. (data stempla pocztowego) powodowie wnieśli o zasądzenie na ich rzecz od strony pozwanej (...) S.A. z siedzibą w W. kwoty po 400 euro wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 12 lipca 2019 r. do dnia zapłaty oraz kosztów procesu według norm przepisanych.

Uzasadniając żądanie pozwu, podali, że w dniu 14 lipca 2018 r. byli pasażerami obsługiwanego przez stronę pozwaną lotu o oznaczeniu kodowym (...) na trasie R.-P.. W wyniku opóźnienia powodowie dotarli ostatecznie do portu docelowego ponad 4 godziny i 41 minut później względem planowanego rozkładu. Wyjaśnili, że w dniu 8 sierpnia 2018 roku r. w imieniu A. B. i I. B. oraz w dniu 6 listopada 2018 roku w imieniu D. B. wystosowana została reklamacja dotycząca przedmiotowego lotu. Pomimo tego pozwana nie ustosunkowała się do żadnej z wniesionych reklamacji. W związku z tym pełnomocnik powodów w dniu 12 lipca 2019 roku wysłał do pozwanej ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty, które pozostało również bez odpowiedzi. Powodowie podnieśli, że odległość pomiędzy portami lotniczymi wynosi 1,987 km. Odnosząc się do roszczenia odsetkowego powodowie wskazali, że odsetki należne są od dnia wniesienia pozwu. (pozew – k.1-5.)

W dniu 26 sierpnia 2019 roku referendarz sądowy wydał nakaz zapłaty w postępowaniu upominawczym. (nakaz zapłaty k. 47)

W sprzeciwie z dnia 7 października 2019 r. (data nadania przesyłki poleconej) strona pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości i o zasądzenie od powódki na rzecz strony pozwanej kosztów procesu według norm przepisanych.

W uzasadnieniu zajętego stanowiska strona pozwana wskazała, że do łączącej ją z powódką umowy zastosowanie miał opublikowany na stronie internetowej Ogólny Regulamin P. R. (dalej również jako: (...)). Podniosła, że wbrew postanowieniom art. 15.2.2 (...) powódka nie zgłosiła swojego roszczenia bezpośrednio do przewoźnika, lecz skorzystała z usług osoby trzeciej, naruszając tym samym (...). Dodała, że gdyby powódka zgłosiła żądanie wypłaty odszkodowania bezpośrednio do strony pozwanej, uzyskałby należność w żądanej wysokości i nie naliczałby odsetek od tej kwoty. (sprzeciw – k. 49-50v..)

W toku postępowania stanowiska stron nie uległy zmianie.

### **Sąd ustalił następujący stan faktyczny:**

(...) S.A. z siedzibą w W. (dalej również jako: (...) S.A.) w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej świadczy usługi przewozu lotniczego. Zobowiązał się przewieźć A. B., I. B. i D. B. w dniu 14 lipca 2018 r. z lotniska w R. do lotniska w P..

### **(okoliczności bezsporne)**

**A. B., I. B. i D. B. byli pasażerami lotu nr (...) z lotniska w R. do lotniska w P.. Lot miał się zakończyć w dniu 14 lipca 2018 r. o godzinie 1:05. Ostatecznie lot był opóźniony - zakończył się około godziny 5:56. Opóźnienie wynosiło 4 godziny i 51 minut godziny. Odległość pomiędzy lotniskami w R. i P. wynosi 1.987 km.**

### **( okoliczności bezsporne )**

**Pełnomocnik działający w imieniu i na rzecz powodów sporządził oraz wniósł reklamację do pozwanego w dniu 8 sierpnia 2018 roku r. w imieniu A. B. i I. B. oraz w dniu 6 listopada 2018 roku**

**w imieniu D. B.. W dniu 12 lipca 2019 roku pełnomocnik powodów wystosował do pozwanej za pośrednictwem poczty elektronicznej ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty.**

**((okoliczności bezsporne))**

**(...) S.A. zarówno w dniu zawarcia umowy przewozu, jak też w dacie wyrokowania posługiwała się wzorcem umowy pod nazwą Ogólne Warunki Przewozu (...) S.A. (dalej także jako: (...)). W art. 15.2.2 (...) S.A. postanowił, że roszczenia o odszkodowanie, dochodzone na podstawie Rozporządzenia 261/2004, będą zgłaszane przez pasażerów bezpośrednio do przewoźnika, który udzieli im odpowiedzi bezpośrednio w terminie 28 dni albo w terminie przewidzianym przez prawo właściwe (którykolwiek termin jest krótszy), zanim pasażerowie zaangażują osoby trzecie do zgłaszania roszczeń w ich imieniu. Roszczenia można zgłaszać na wskazany adres internetowy. Stosownie do art. 15.2.3. przewoźnik nie rozpatrzy roszczenia zgłoszonego przez osoby trzecie, jeśli pasażer nie zgłosił wcześniej roszczenia bezpośrednio do R. i nie dał R. czasu na odpowiedź zgodnie z art. 15.2.2. Zgodnie z art. 15.2.8 stosownie do procedur wewnętrznych przewoźnika, jakakolwiek zapłata lub zwrot pieniędzy ma być dokonywana na kartę płatniczą, która została użyta do dokonania rezerwacji lub na konto bankowe pasażera objętego rezerwacją. Przewoźnik może domagać się wykazania, że rachunek bankowy jest prowadzony na rzecz danego pasażera.**

**( okoliczność bezsporna )**

Podstawę ustaleń faktycznych w niniejszej sprawie i oceny zasadności zgłoszonego pod osąd roszczenia powodów stanowiły same twierdzenia stron o okolicznościach faktycznych sprawy, albowiem – wobec nie zaprzeczenia im przez strony, bądź ich przyznania – Sąd uznał je za bezsporne (art. 229-230 k.p.c.).

**Sąd zważył co następuje:**

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie w całości.

W niniejszej sprawie bezsporne pozostawało, że strony były związane umową przewozu lotniczego, na podstawie której pozwana spółka, jako przewoźnik lotniczy, tj. w zakresie prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej, zobowiązała się przewieźć powodów, jako pasażerów, z lotniska w R. do lotniska w P..

Zawarta umowa – w zakresie, w jakim nie regulowały jej przepisy prawa unijnego – podlegała przepisom kodeksu cywilnego. Dotyczyło to samej umowy przewozu (art. 774 i nst. k.c., a w szczególności kwestii przedstawicielstwa (art. 95 i nast. k.c.). Zgodnie z treścią art. 774 k.c. przez umowę przewozu przewoźnik zobowiązuje się w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa do przewiezienia za wynagrodzeniem osób lub rzeczy. Zarówno lotnisko wylotu, jak i lotnisko docelowe znajdowały się w państwach członkowskich Unii Europejskiej, wobec czego zastosowanie znalazło również Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. U. UE.L. 2004.46.1).

Na podstawie art. 7 ust. 1 pkt b Rozp. (WE) nr 261/2004, w przypadku odwołania do niniejszego artykułu, pasażerowie otrzymują odszkodowanie w wysokości 400 EUR dla wszystkich lotów wewnątrzspółnotowych dłuższych niż 1.500 km. Przy określaniu odległości, podstawą jest ostatni cel lotu, do którego przybycie pasażera nastąpi po czasie planowego przylotu na skutek opóźnienia spowodowanego odmową przyjęcia na pokład lub odwołaniem lotu. Zgodnie z ust. 4, podane odległości są mierzone metodą trasy po ortodromie.

W art. 15 ust. 1 rozp. (WE) nr 261/2004 wyraźnie zastrzeżono, że nie można ograniczyć ani uchylić się od odpowiedzialności w stosunku do pasażerów wynikającej z niniejszego rozporządzenia, szczególnie w drodze klauzuli wyłączającej lub ograniczającej zawartej w umowie przewozu. Uprawnienia przewidziane w rozp. (WE) nr 261/2004 zostały doprecyzowane w art. 205c ust. 1 i 2 ustawy z dnia 03 lipca 2002 r. Prawo lotnicze (j.t. Dz. U. 2018.1183),

zgodnie z którym dochodzenie roszczeń majątkowych wynikających z przepisów m. in. rozp. (WE) nr 261/2004 przysługuje pasażerowi po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego (ust. 1). Postępowanie reklamacyjne uważa się za wyczerpane w przypadku, gdy przewoźnik lotniczy, organizator turystyki albo sprzedawca biletów rozpatrzył reklamację albo upłynął termin do jej rozpatrzenia. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia (ust. 2).

Mając na uwadze powyższe, jak również to, że przylot nastąpił z ponad czterogodzinnym opóźnieniem oraz, że lotniska w R. i P. oddalone były od siebie o odległość 1987 km, zasadność roszczenia powodów o zapłatę 400 euro nie budziła wątpliwości.

Powodowie (jako pasażerowie opóźnionego lotu) składając reklamację działali przez pełnomocnika. Strona pozwana nie kwestionowała, że tryb dochodzenia roszczenia przez powodów z tytułu opóźnionego lotu został wyczerpany. Odnosząc się do zarzutów pozwanej w zakresie nieprawidłowości rozpoznawanej reklamacji, jako zgłoszonej przez pełnomocnika pasażerów, podkreślić należy, że przepis art. 95 § 1 k.c. wprowadza ogólną zasadę, że czynności prawnych można dokonywać przez przedstawiciela, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w ustawie albo wynikających z właściwości czynności prawnej. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa zasadą jest dopuszczalność dokonywania każdej czynności prawnej przez przedstawiciela za wyjątkiem sytuacji, kiedy działaniu przez przedstawiciela sprzeciwia się ustawa albo właściwość czynności prawnej. Tymczasem żaden przepis ustawy nie zakazuje zgłaszania roszczenia, czy reklamacji w ogóle lub zgłaszania roszczeń, czy reklamacji w stosunkach wynikających z umowy przewozu albo reklamacji zgłaszanych drogą elektroniczną przez pełnomocnika. Informacyjnie można wskazać, że w kodeksie cywilnym ustawowe wyłączenie możliwości działania przez przedstawiciela wskazane zostało w art. 944 k.c. i dotyczy możliwości sporządzenia i odwołania testamentu. Ponadto działanie przez przedstawiciela doznaje ograniczeń na gruncie ustawy z dnia 24 czerwca 1994 r. o własności lokali (art. 22 - czynności przekraczające zakres zwykłego zarządu) oraz ustawy z dnia 25 lutego 1964 r. Kodeks rodzinny i opiekuńczy (art. 6 - zawarcie małżeństwa; dalej jako „k.r.o.”). Kolejno zwrócić należy uwagę, że do zgłoszenia reklamacji nie jest także wymagane pełnomocnictwo w formie szczególnej.

W ocenie Sądu, również właściwość wiążącego strony umowy stosunku prawnego ani czynności prawnej polegającej na zgłoszeniu reklamacji czy to w formie pisemnej, czy to w formie elektronicznej, nie sprzeciwia się dokonaniu czynności przez pełnomocnika. Właściwość czynności prawnej przemawia przeciwko dokonaniu tej czynności przez przedstawiciela, jeśli czynność ma charakter czynności osobistej (tak Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 maja 2015 r., III CZP 19/15, OSNC 2016, Nr 5, poz. 59). Za czynność o charakterze osobistym niewątpliwie nie można uznać złożenia reklamacji. Dokonując zatem tego rodzaju czynności (złożenia reklamacji) można posłużyć się przedstawicielem (pełnomocnikiem). Przedstawiciel zastępuje reprezentowanego przy czynności prawnej, działając w imieniu reprezentowanego i ze skutkami bezpośrednio dla reprezentowanego.

Uzależnienie zatem przez pozwaną spółkę przyznania pasażerowi odszkodowania od zgłoszenia roszczenia bezpośrednio przewoźnikowi stanowiące w istocie zakaz działania przez pełnomocnika (art. 15.2.2 i 15.2.3 (...)) jest działaniem sprzecznym z powołanymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, tj. art. 95 § 1 k.c. oraz ogranicza prawo pasażera do uzyskania odszkodowania wbrew zakazowi wynikającemu z art. 15 rozp. (WE) nr 261/2004. Skutkiem zapisów sprzecznych z powszechnie obowiązującym prawem jest nieważność – w świetle art. 58 § 1 k.c. – zastrzeżenia bezpośredniego działania pasażera zawartego w regulaminie pozwanej spółki.

Niezależnie od powyższego takie postanowienia ogólnych warunków umownych wyczerpują dyspozycję art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. i stanowią klauzulę niedozwoloną.

W myśl art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób spreczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Paragraf 3 powyższego przepisu stanowi z kolei, że niezgodnione indywidualnie są te postanowienia umowy, na których treść konsument

nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta. Powyższy przepis reguluje materię niedozwolonych postanowień umownych (zwanych w literaturze także m.in. klauzulami abuzywnymi, postanowieniami nieuczciwymi, postanowieniami niegodziwymi) – w tym skutki wprowadzenia ich do umowy z udziałem konsumentów. Aby dane postanowienie umowne mogło zostać uznane za niedozwolone muszą zostać spełnione cztery warunki: umowa musi być zawarta z konsumentem, postanowienie umowy nie zostało uzgodnione indywidualnie, kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy oraz sformułowane w sposób jednoznaczny nie dotyczy głównych świadczeń stron.

Wskazać należy, że powodowie zawarli umowę przewozu lotniczego, jako konsumenci, w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez nich działalnością gospodarczą lub zawodową (por. art. 221 k.c.). W świetle ustalonych okoliczności faktycznych sprawy nie budzi również wątpliwości, że postanowienia dotyczące bezpośredniego działania pasażerów zawarte w regulaminie pozwanej spółki nie były uzgadniane z powodami indywidualnie przed przystąpieniem przez nią do umowy. Sporne postanowienia wynikają z (...) Regulaminu P. R.. Z samej nazwy, jak również z art. 2 ust. 2.1. (...) wynika, że warunki te są stosowane przy zawieraniu nieoznaczonej ilości umów i nie zostały ustalone w trakcie zawierania przez powodów umowy. Postanowienia (...), które pozwana spółka stosuje do wszystkich klientów, stanowią wzorzec umowny i są częścią standardowej umowy.

Postanowienie umowne dotyczące bezpośredniego działania pasażerów nie dotyczy także głównych świadczeń stron. Jak słusznie wskazał Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 08 czerwca 2004 r. (I CK 635/03) pojęcie „głównych świadczeń stron” (art. 385<sup>1</sup> § 1 zd. 2. k.c.) należy interpretować raczej wąsko, w nawiązaniu do elementów przedmiotowo istotnych umowy. Za essentialia negotii umowy przewozu uznaje się oznaczenie trasy przewozu (zasadniczo punktu początkowego i końcowego takiej trasy), określenie wynagrodzenia przewoźnika oraz przedmiotu przewozu (przedmiotem tym są ludzie oraz rzeczy ruchome). Przewoźnik zobowiązuje się do świadczenia usług przewozowych w zamian za wynagrodzenie, co kwalifikuje przewóz jako umowę odpłatną i wzajemną. Zapis dotyczący sposobu zgłoszenia reklamacji (bezpośrednio przez pasażera) z całą pewnością nie należy do istoty umowy przewozu. Jest to postanowienie dodatkowe, dotyczące trybu reklamacyjnego, tj. zgłaszania roszczeń związanych z niewywiązaniem się przez przewoźnika ze swojego zobowiązania.

Stosowana przez stronę pozwaną praktyka polegająca na umieszczeniu w treści regulaminu zastrzeżenia bezpośredniego działania pasażera jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i przez to rażąco narusza interesy konsumenta. Generalny zakaz działania przez pełnomocnika w stosunkach ze swej natury nie wymagających osobistego działania strony, zmierza jedynie do ograniczenia uprawnień pasażera. W odpowiedzi na pozew strona pozwana zakwestionowała jedynie sposób zgłoszenia roszczenia, natomiast w toku samego postępowania reklamacyjnego – pominęła w ogóle pełnomocnika, nie domagając się wykazania umocowania do działania w imieniu pasażera, ani nie podejmując próby weryfikacji prawdziwości zgłoszenia. Pozwana spółka zastrzegła w (...), że wypłata odszkodowania następuje na kartę płatniczą, która została użyta do dokonania rezerwacji lub na konto bankowe pasażera objętego rezerwacją, a także możliwość jego weryfikacji (art. 15.2.8), zabezpieczając się dostatecznie przed wypłatą odszkodowania osobom nieuprawnionym. Każdy kto decyduje się na działanie przez przedstawiciela przy dokonywaniu czynności prawnej ma świadomość, że przedstawiciel świadczy usługę w zamian za ekwiwalent (ekonomiczny odpowiednik) swojego świadczenia, jakim jest wynagrodzenie. Wysokość tego wynagrodzenia stanowi wewnętrzną sferę uzgodnień pomiędzy reprezentowanym, a przedstawicielem. Ewentualne pokrzywdzenie reprezentowanego stanowić będzie zatem podstawę roszczeń reprezentowanego wobec przedstawiciela, nie zaś podmiotu trzeciego (pозwanego) wobec przedstawiciela, czy reprezentowanego. Z tego też powodu strona pozwana nie powinna ograniczać swobody działania powódki i zakazywać jej działania poprzez przedstawiciela.

W kontekście tym, mając na uwadze dotychczasowe europejskie orzecznictwo na gruncie powyższych zapisów (...), stwierdzić trzeba, że dla ich oceny przez pryzmat prawa polskiego bez znaczenia pozostaje argumentacja sprowadzająca się do znacznego uproszczenia procedury uzyskania odszkodowania oraz uniknięcia ponoszenia opłat za pośrednictwo. To bowiem do konsumenta, będącego słabszą stroną stosunku prawnego, należy wybór, czy

będzie on dochodził swoich należności bezpośrednio, czy też za pośrednictwem wyspecjalizowanych pełnomocników. Twierdzenie dotyczące uproszczenia procedury pomija bowiem istotny czynnik nakładu pracy oraz energii w osobistym dochodzeniu należnych roszczeń, w szczególności, że proces reklamacyjny wymaga zgromadzenia szeregu dokumentów oraz prowadzenia korespondencji w języku obcym. Niejednokrotnie zatem złożenie reklamacji przez profesjonalnego pełnomocnika będzie równoznaczne z najprostszą formą uzyskania odszkodowania.

W tym stanie rzeczy zastrzeżenie przez przewoźnika reklamacji bez pośrednictwa pełnomocnika było nieuprawnione, a reklamacja oraz wezwanie do zapłaty odszkodowania zgłoszone przez pełnomocnika powodów skuteczne. (...) S.A. zobowiązany był zatem do wypłaty na rzecz powodów odszkodowania za opóźniony lot. Brak wypłaty odszkodowania doprowadził do popadnięcia pozwanej w opóźnienie.

W związku z powyższym, mając na uwadze treść art. 7 ust. 1 lit. B Rozporządzenia, należy wskazać, że powodom przysługuje wobec strony pozwanej roszczenie o odszkodowanie w kwocie 400 euro.

W przedmiocie odsetek za opóźnienie orzeczono na podstawie art. 481 § 1 k.c., zgodnie z którym jeżeli dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody i chociażby opóźnienie było następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Opóźnienie się w spełnieniu świadczenia powstaje, jeżeli dłużnik nie spełnia go w czasie właściwym. Uznając, że roszczenie powodów było wymagalne w dniu wskazanym w pozwie tj. 14 lipca 2018 roku, Sąd zgodnie z żądaniem powodów zasądził odsetki ustawowe za opóźnienie od dnia wniesienia pozwu tj. od dnia 12 lipca 2019 r. do dnia zapłaty.

Wobec powyższego Sąd orzekł jak w sentencji.

O kosztach procesu orzeczono zgodnie z zasadą odpowiedzialności za wynik procesu (art. 98 k.p.c.) obciążając nimi w całości stronę przegrywającą spór – stronę pozwaną. Sąd miał na względzie, że powodowie byli współuczestnikami formalnymi, w związku z czym do niezbędnych kosztów procesu w odniesieniu do każdego współuczestnika należało zaliczyć również wynagrodzenie pełnomocnika oraz opłatę skarbową wynikającą z każdego ustanowionego stosunku pełnomocnictwa.

Na kwotę zasądzoną od strony pozwanej na rzecz powodów składała się: opłata od pozwu w kwocie po 30 zł oraz wynagrodzenie ustanowionego w sprawie pełnomocnika będącego radcą prawnym w kwocie po 900 zł, zgodnie z § 2 ust. 3 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości w sprawie opłat za czynności radców prawnych z dnia 22 października 2015 r. (Dz.U. z 2018 r. poz. 265 j.t.), oraz kwota po 17 zł tytułem opłaty skarbowej od pełnomocnictwa.

Z tych wszystkich względów, Sąd orzekł jak w sentencji wyroku.

**Zarządzenie:** (...)