

sygn. akt I C 2315/21

# WYROK

## W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

14 marca 2022 roku

Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy w W. w I Wydziale Cywilnym w składzie:

Przewodniczący: asesor sądowy M. J.

po rozpoznaniu na posiedzeniu niejawnym 14 marca 2022 roku w W.

sprawy z powództwa **W. J.**

przeciwko (...) **Spółce Akcyjnej z siedzibą w W.**

o zapłatę

- zasądza od pozwanej na rzecz powoda 998,08 zł (dziewięćset dziewięćdziesiąt osiem złotych osiem groszy) z odsetkami ustawowymi od 12 marca 2021 roku do dnia zapłaty;
- zasądza od pozwanej na rzecz powoda 100 (sto) złotych tytułem zwrotu kosztów procesu.

## UZASADNIENIE

### ***I. Stanowiska stron***

Pozwem z 12 marca 2021 r. (prezentata k. 3) W. J. wniósł o zasądzenie od (...) S.A. z siedzibą w W. 998,08 zł z odsetkami ustawowymi od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty oraz zwrotu kosztów procesu według norm przepisanych. Wskazał, że dochodzi odszkodowania za niewywiązanie się pozwanej z obowiązku zapewnienia mu lotu alternatywnego po odwołaniu obsługiwanego przez nią lotu z 16 marca 2020 r., na który powód miał potwierdzoną rezerwację. Jako szkodę wskazał poniesiony koszt zakupu biletu w konkurencyjnej linii lotniczej (pозew k. 3-7, pisma uzupełniające k. 54, 56).

Pozwana wniosła o oddalenie powództwa i zasądzenie od powoda zwrotu kosztów procesu według norm przepisanych. Podniosła, że powód powinien kontaktować się z agentem, któremu pozwana 6 sierpnia 2021 r. zwróciła cenę biletu na odwołany lot. Stwierdziła też, że w obliczu pandemii „nie mogła dokonywać zmian biletów na rejsy wykonywane przez innych przewoźników”. Wskazała też, że powód kupił bilet w konkurencyjnej linii przed odwołaniem jego rejsu (odpowiedź na pozew k. 67-70).

### ***II. Ustalenia faktyczne***

Powód miał potwierdzoną rezerwację na obsługiwany przez pozwaną rejs na trasie G.-W.-Z. 16 marca 2020 r. Bilet kupił za pośrednictwem agenta (bezsporne, zob. k. 9-11).

13 marca 2020 r. o godzinie 13.30 pozwana poinformowała, że wszystkie jej loty od 15 do 28 marca 2020 r. zostaną wstrzymane (komunikat pozwanej k. 14).

Pozwana nie zaoferowała powodowi żadnego alternatywnego połączenia zamiast jego lotu z 16 marca 2020 r., ponadto powód nie mógł się z pozwaną skontaktować z uwagi na przeciążenie jej infolinii (bezsporne).

Powód sam zorganizował sobie powrót do Z., kupując 13 marca 2020 r. o godzinie 22.28 bilet w S. A. na trasie G.-M.- (...) marca, ponosząc koszt 998,08 zł (bezsporne, zob. k. 16-18).

13 marca 2020 r. o godzinie 22.43 (23.43 (...)) pozwana dokonała anulowania rejsu powoda w swoim systemie rezerwacyjnym (hubinfo k. 80).

Mimo dwukrotnie składanej reklamacji przez powoda (z 15 marca 2020 r. k. 19-21, z 6 kwietnia 2020 r. k. 22-24) pozwana nie udzieliła na nie żadnej odpowiedzi (bezsporne).

Na kolejne wezwanie z 26 lutego 2021 (k. 25-29) pozwana odesłała powoda do kontaktu z agentem, jak chodzi o zwrot ceny biletu, oraz z działem reklamacji, jak chodzi o zwrot ceny biletu zakupionego u konkurencji (odpowiedź k. 30). Po wskazaniu przez powoda, że z formularza reklamacyjnego korzystał już bezskutecznie (k. 31), pozwana odparła, że rozmawiać może wyłącznie za pośrednictwem agenta, u którego zakupił bilet (k. 32).

5 sierpnia 2021 r. pozwana przekazała 246 (...) (koron szwedzkich – co stanowi ok. 120 zł) na rachunek agenta (twierdzenia pozwanej poparte dowodami: k. 78-79).

Powyższy stan faktyczny był bezsporny.

### **III. Ocena prawna**

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie.

Zgodnie z art. 205c ust. 6 pr. lotniczego nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ustawowym 30-dniowym terminie uważa się za uznanie reklamacji. Uznanie reklamacji ma z kolei ten skutek, co trafnie wyłożył Sąd Najwyższy w uchwale z 13 czerwca 2018 r., III CZP 113/17 (zapadłej wprawdzie na gruncie ustawy dotyczącej klientów podmiotów rynku finansowego, niemniej mającej wymiar uniwersalny), że zmienia się rozkład ciężaru dowodu w procesie sądowym. Przedsiębiorca, który zlekceważył swoje obowiązki w postępowaniu reklamacyjnym ma wprawdzie możliwość doprowadzić do oddalenia powództwa swojego klienta, niemniej na skutek wyjątku od ogólnych reguł dowodzenia (art. 6 k.c.), bardzo dla przedsiębiorcy niekorzystnego, musi wykazać (udowodnić) nieistnienie podstaw do uwzględnienia żądania klienta.

Tymczasem pozwana, zobowiązana do podania wszystkich twierdzeń i dowodów istotnych dla rozstrzygnięcia (k. 58, zob. art. 2053 § 2 k.p.c.), ww. ciężaru wykazania nieistnienia podstaw do uwzględnienia żądań powoda nie udźwignęła.

Pozwana nawet nie twierdziła, że odpowiedziała na reklamację powoda – ustawowy skutek uznania reklamacji z art. 205c ust. 6 pr. lotniczego był zatem bezsporny. Pozwana nie kwestionowała też ani tego, że istnieje obowiązek zapewnienia lotu alternatywnego w razie odwołania rejsu (wynika to wprost z art. 8 ust. 1 lit. b w zw. z art. 5 ust. 1 lit. a rozporządzenia nr 261/2004), ani że obowiązek ten wykonała. Twierdziła natomiast (zresztą bez podania na to twierdzenie jakiegokolwiek dowodu), że „w momencie wybuchu pandemii nie mogła wykonywać zmian biletów na rejsy wykonywane przez innych przewoźników”.

Odnosząc się do tak skonstruowanej argumentacji, rozpocząć należy od fundamentalnej konstatacji, że o ile sporne jest w orzecznictwie, czy (...)19 i wynikające z epidemii obostrzenia rządowe stanowią nadzwyczajne okoliczności w rozumieniu art. 5 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004 zwalniające z obowiązku wypłaty rekompensaty z art. 7 rozporządzenia nr 261/2004, o tyle spór ten na gruncie niniejszej sprawy jest bez znaczenia, bowiem nadzwyczajna okoliczność zwalnia przewoźnika zgodnie z art. 5 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004 wyłącznie z obowiązku wypłaty zryczałtowanego odszkodowania za odwołanie lub duże opóźnienie lotu (tj. z obowiązku z art. 5 ust. 1 lit. c rozporządzenia nr 261/2004), nie zwalnia go natomiast z obowiązków z art. 5 ust. 1 lit. a i b – a więc w szczególności nie zwalnia przewoźnika odwołującego lot, chociażby na skutek nadzwyczajnej okoliczności, z obowiązku zapewnienia pasażerowi wyboru między zwrotem ceny za bilet a zapewnieniem alternatywnego połączenia (art. 5 ust. 1 lit. a w zw. z art. 8 ust. 1 lit. a, b, c). Co wymaga zaakcentowania, w niniejszej sprawie powód nie dochodzi odszkodowania za odwołanie lotu. Pasażer dochodzi natomiast odszkodowania za niezapewnienie mu połączenia alternatywnego w sytuacji odwołania lotu.

Odpowiedzialność za niewykonanie obowiązku z art. 5 ust. 1 lit. a w zw. z art. 8 ust. 1 lit. b rozporządzenia nr 261/2004 tj. za niezapewnienie pasażerowi alternatywnego lotu w razie odwołania lotu, na który miał rezerwację, ocenia się zgodnie z reżimem z art. 471 i n. k.c. (odpowiedzialność ex contractu – zob. wyrok (...) w sprawie C-826/19, pkt 73). Opiera się ona na zasadzie domniemanej winy (pojawia się już zatem drugie domniemanie na niekorzyść pozwanej). Zgodnie z art. 471 k.c. to dłużnik, który nie wykonał zobowiązania, żeby zwolnić się z odpowiedzialności, musi wykazać, że było to następstwem okoliczności, za które nie ponosi odpowiedzialności (art. 471 k.c. in fine), czyli że nie można przypisać mu niezachowania należytej staranności (art. 472 k.c.), która w przypadku przedsiębiorcy oceniana jest według podwyższonego miernika adekwatnego dla profesjonalistów (art. 355 § 2 k.c.).

Przenosząc to na grunt niniejszej sprawy, pozwana twierdziła (nie podając dowodów, co już samo w sobie prowadzi do nieuwzględnienia jej stanowiska jako nieudowodnionego), że „nie mogła dokonywać zmian biletów na rejsy wykonywane przez innych przewoźników”. Tymczasem sam powód – co wykazał niekwestionowanym dowodem – zorganizował sobie podróż alternatywną inną linią, obalając tym samym stanowisko pozwanej. Nie do przyjęcia byłaby bowiem argumentacja sprowadzająca się do tego, że profesjonalista, przewoźnik lotniczy, będący w sojuszach i stosunkach handlowych z innymi przewoźnikami, nie może zorganizować tego, co sam sobie potrafi zorganizować pasażer-konsument. Nie zmienia tu niczego ewentualny (niewykazany zresztą) fakt braku możliwości uczynienia tego przez pozwaną w zautomatyzowany sposób (przez system A.), wówczas bowiem od pozwanej można by wymagać chociażby w najgorszym razie odnalezienia istniejącego połączenia dla powoda oraz wyposażenia go w tę informację oraz środki na dokonanie rezerwacji. Co więcej, poza transportem lotniczym istnieją i istniały wówczas również inne rodzaje transportu (kolejowy, drogowy), co do których nie wprowadzano żadnych obostrzeń – i również proponując tego typu połączenie powodowi pozwana mogła wywiązać się ze swojego obowiązku zapewnienia mu alternatywnego planu podróży. Z urzędu wiadomo zresztą sądowi, że pozwana, celem uniknięcia odpowiedzialności za opóźnienie rejsu łączonego, po utracie przez jej pasażerów przesiadki, oferuje niejednokrotnie możliwość kontynuowania podróży drogą lądową.

Pozwana nie wykazała w niniejszej sprawie, żeby zaangażowała wszelkie dostępne jej środki i zasoby, żeby wywiązać się ze swoich obowiązków wobec pasażerów odwołanych rejsów (tj. że dołożyła staranności, o której mowa w art. 355 § 2 k.c.). Nie wykazała, co robiła oraz w jaki sposób przedsięwzięła kroki, poczynwszy co najmniej od godziny 13.30 13 marca 2020 roku (kiedy publicznie ogłosiła, że wszelkie loty od 15 marca 2020 r. są wstrzymane, a więc najpóźniej wówczas o tym wiedziała), żeby zminimalizować niedogodności dla powoda oraz innych pasażerów. Przeciwnie, pozwana w niniejszym procesie podkreśla fakt, że technicznego anulowania lotu powoda w swoim systemie rezerwacyjnym dokonała dopiero o 22.43 (23.43 (...)), a komunikat dla pasażera został wysłany jeszcze później, co nie może być w żadnym wypadku poczytywane na jej korzyść, a przeciwnie – na niekorzyść, że z takim opóźnieniem w ogóle oficjalnie poinformowała swojego pasażera, że nie wykona umowy przewozu, nie mówiąc już o przystąpieniu do organizowania dla niego połączenia alternatywnego (czego w ogóle nie uczyniła). Przypomnieć w tym miejscu należy, że (...) wiążąco na potrzeby stosowania art. 8 ust. 1 rozporządzenia nr 261/2004 przesądził, że to „zobowiązuje on przewoźnika do przedstawienia pasażerom pełnych informacji na temat wszystkich możliwości przewidzianych w tym przepisie”, przy czym „pasażerowie ci nie mają żadnego obowiązku aktywnego uczestniczenia w poszukiwaniu informacji w tym celu” (wyrok (...) w sprawie C-354/18, pkt 56).

Powód zrobił w istocie to, do czego pozwana była zobowiązana, a z czego się nie wywiązała – zapewnił sobie alternatywny lot. Wykonał zatem za pozwaną część pracy (logistyczną), a pozwana odmawia mu nawet zwrotu poniesionych kosztów (szkody w postaci kosztów zakupionego biletu). Taka postawa pozwanej nie zasługuje na uwzględnienie. Swoim nienależytym wykonywaniem obowiązków umownych (ściśle – niewykonaniem zobowiązania z art. 8 ust. 1 lit. b w zw. z art. 5 ust. 1 lit. a rozporządzenia nr 261/2004) wyrządziła powodowi szkodę w postaci poniesionych przez niego samodzielnie kosztów biletu w S. A., których to kosztów nie musiałby ponieść, gdyby pozwana należycie wykonała swój obowiązek (strata w rozumieniu art. 361 § 2 k.c.), która niewątpliwie pozostaje w normalnym związku przyczynowym z niewykonaniem zobowiązania (najzwyklejszą konsekwencją niezapewnienia pasażerowi podróży alternatywnej jest konieczność zapewnienia tej podróży przez pasażera sobie samodzielnie).

Jako dodatkową podstawę prawną uwzględnienia roszczenia (obok art. 361 § 1 i 2 k.c. w zw. z art. 471 k.c.) wskazać należy art. 480 § 3 k.c., zgodnie z którym w sytuacjach nagłych, wierzyciel może wykonać na koszt dłużnika jego obowiązki. A z taką nagłą sytuacją mieliśmy do czynienia 13 sierpnia 2020 r. w obliczu wiedzy, że od 15 marca 2020 r. przestrzeń lotnicza dla lotów pasażerskich będzie zamknięta, i w obliczu obserwacji chaosu po stronie pozwanej, z którym ta nie dawała sobie rady, zob. k. 12-13, jak również mając na uwadze obowiązki zawodowe powoda i skutki, jakie wiązałyby się dla niego, gdyby nie wrócił na czas do pracy w Szwajcarii.

Na koniec należy odnieść się do zarzutu pozwanej, że „zwróciła cenę biletu agentowi”. Pomijając już w tym miejscu, że uczyniła to po ok. 1,5 roku po reklamacji i pół roku po wytoczeniu powództwa, a ponadto wbrew jasno wyrażonemu stanowisku powoda, znanemu jej, że żąda zapłaty od niej a nie agenta, podkreślenia wymagają dwie kwestie. Po pierwsze, to do pasażera (powoda) należy zgodnie z art. 8 ust. 1 rozporządzenia nr 261/2004 wybór między zwrotem ceny biletu a zapewnieniem mu podróży alternatywnej. Pozwana tymczasem, jak gdyby nie była tego świadoma, usiłuje narzucić powodowi zwrot biletu (oczywiście z korzyścią dla pozwanej, bo jest to tańsza opcja). Po drugie, pomijając że powód dokonał wyboru roszczenia z art. 8 ust. 1 lit. b rozporządzenia nr 261/2004 (zob. art. 365 § 1 i 2 k.c. dotyczący wyboru świadczenia w zobowiązaniu przemiennym) i że w niniejszej sprawie powództwo oparł na twierdzeniu o niewykonaniu przez pozwaną tego właśnie obowiązku i wyrządzenia mu tym szkody majątkowej, pozwana – abstrahując tak od wiążącego wyboru świadczenia jak i podstawy faktycznej powództwa (art. 321 § 1 k.p.c. w zw. z art. 187 § 1 pkt 2 k.p.c.) – podnosi nieadekwatny zupełnie zarzut, że rzekomo wykonała inny obowiązek (w istocie, rzekomy obowiązek, wskutek wyboru innego świadczenia przez powoda, nie była bowiem do tego zobowiązana) – obowiązek zwrotu ceny biletu. Obowiązku tego jednak nie wykonała, bowiem świadczyła nie swojemu wierzycielowi (powodowi) tylko osobie trzeciej (agentowi), a w takim wypadku celem zwolnienia się ze zobowiązania musiałaby dodatkowo wykazać, że powód na takim świadczeniu skorzystał, a więc że agent przekazał mu te pieniądze (art. 452 k.c.). Pozwana tymczasem – przeciwnie – wskazuje, że w świetle jej wiedzy opartej na wpisach w systemie informatycznym powodowi żaden zwrot nie został wypłacony. R. – pozwana, wiedząc, że powód domaga się (mając do tego pełne prawo) odszkodowania w wysokości poniesionych kosztów zakupu biletu w S. A. bezpośrednio od niej – próbuje narzucić powodowi przyjęcie jedynie zwrotu ceny biletu i to od agenta, któremu wcześniej – tak samo odsyłając powoda do tegoż agenta – nawet nie zwróciła tych pieniędzy (odsylała powoda do agenta, bez podstawy prawnej, już bowiem w lutym 2021 roku (k. 30), podczas gdy zwrotu agentowi dokonała dopiero pół roku później (sierpień 2021 r.).

Na koniec wskazać należy, że niekwestionowane w wiążącym orzecznictwie (...) jest, że przewoźnik obsługujący dany lot odpowiada na zasadzie ryzyka za działalność agentów i nie może uchylać się od swojej odpowiedzialności wobec pasażerów, odsyłając ich do agentów tudzież innych przewoźników, chociażby również zaangażowanych w daną umowę (zamiast wielu, zob. wyrok (...) w sprawie C-263/20, pkt 56; wyrok (...) w sprawie C-146/20, pkt 51 i 62; wyrok (...) w sprawie C-215/18, pkt 38). Najdobitniej (...) wyłożył to w wyroku w sprawie C-601/17, gdzie przesądził, że przewoźnik zobligowany jest do zwrotu pełnej uiszczonej przez pasażera ceny biletu, w tym również tej jej części, która stanowiła prowizję agenta, a więc nie została w ogóle przewoźnikowi przekazana. Wynika to zresztą już z art. 2 lit. f rozporządzenia nr 261/2004, który wskazuje, że bilety są wystawiane albo przez samego przewoźnika, albo przez „jego autoryzowanego przedstawiciela” – a skoro owi agenci uzyskują na gruncie rozporządzenia miano „autoryzowanych przedstawicieli” przewoźnika, to zupełnie jasne staje się całe to ugruntowane orzecznictwo (...), że przewoźnik ten w pełni za tych agentów odpowiada – na ogólnych zasadach, które leżą u fundamentów odpowiedzialności kontraktowej, wyrażonych chociażby w art. 474 k.c., w świetle którego dłużnik odpowiada za tych, którymi posługuje się w swojej działalności na zasadzie ryzyka. Nie ulega bowiem wątpliwości, że stroną umowy przewozu jest właśnie pozwana jako przewoźnik, a agent – z natury rzeczy – świadczył wyłącznie w interesie pozwanej usługi pośrednictwa przy zawieraniu tej umowy przewozu.

#### **IV. Koszty procesu**

O kosztach sąd orzekł na podstawie odpowiedzialności za wynik procesu stosownie do art. 98 § 1 i 3 k.c. Pozwana jako przegrywająca obowiązana jest zwrócić poniesione przez powoda koszty, na które złożyły się opłata od pozwu (100 zł).

**Z.ądzenia:**

- odnotować uzasadnienie;

- odpis wyroku z uzasadnieniem doręczyć pełnomocnikowi pozwanej adw. C.-G. przez umieszczenie w portalu informacyjnym.

W., 5 kwietnia 2022 roku asesor sądowy M. J.