

## UZASADNIENIE

### **wyroku z dnia 01 marca 2018r.**

Pozwami wniesionymi w dniu 18 lipca 2016 roku (data prezentaty) powodowie A. S. oraz R. M. reprezentowani przez profesjonalnego pełnomocnika, domagali się zasądzenia od pozwanej (...) sp. z o.o. kwoty po 607,30 złotych wraz z odsetkami ustawowymi od dnia wytoczenia powództwa do dnia zapłaty, tytułem odszkodowania oraz kwoty 1.400,00 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia wytoczenia powództwa do dnia zapłaty tytułem zadośćuczynienia na rzecz każdego z powodów. Wnieśli także o zasądzenie zwrotu kosztów procesu według norm przepisanych w tym kosztów zastępstwa procesowego oraz zwrotu opłaty skarbowej uiszczonej od czynności złożenia dokumentu pełnomocnictwa.

W uzasadnieniu pozwu wskazano, iż w dniu 29 grudnia 2015 roku pomiędzy powodami a pozwaną została zawarta umowa o świadczenie usługi turystycznej, zgodnie z którą pozwana zobowiązała się zorganizować dla powodów siedmiodniową imprezę turystyczną do Egiptu. Wylot do Egiptu miał odbyć się z lotniska w W. dnia 16 stycznia 2016 roku natomiast samolot powrotny wylądować miał w W. w dniu 23 stycznia 2016 roku. W trakcie pobytu powodowie zostali poinformowani, że z przyczyn technicznych, samolot, którym będą wracali do kraju wylądować nie w W. a w K.. Powodowie nie byli przygotowani na taką okoliczność zarówno finansowo, jak i nie posiadali ze sobą zimowej odzieży, którą pozostawili w aucie na (...) lotnisku. W związku z tym, zmuszeni byli pożyczyć od współpasażerów pieniądze na zakup zimowej odzieży oraz zorganizowanie przejazdu z K. do W. (pозew – k.2 - 6)

Sąd postanowieniem z dnia 28 lipca 2016 roku, sygn. akt: II C 1546/16 postanowił połączyć obie sprawy do wspólnego rozpoznania i rozstrzygnięcia.

W odpowiedzi na pozew z dnia 21 września 2016 roku (data prezentaty) pozwana, reprezentowana przez profesjonalnego pełnomocnika uznała powództwo co do kwoty po 207,30 złotych na rzecz każdego z powodów tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy, wniosła o oddalenie powództwa w całości i stosunkowe rozdzielnie kosztów postępowania, w tym zasądzenie na rzecz pozwanej zwrotu kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych oraz o dopuszczenie dowodu z dokumentów dołączonych do odpowiedzi na pozew. W uzasadnieniu pozwana przyznała, iż była stroną umowy o usługę turystyczną zawartej w dniu 29 grudnia 2015 roku i zobowiązana była do zorganizowania na rzecz powodów wycieczki do Egiptu oraz zapewnienia transferu na trasie W. – M. W.. Pozwana przyznała, że nie wykonała zawartej umowy w ustalony sposób, gdyż powrotny lot powodów zakończył się nie w W., a w K.. Pozwana stoi na stanowisku, iż domaganie się przez powodów zapłaty na ich rzecz zadośćuczynienia za naruszenie ich dóbr osobistych, tj. zdrowia oraz poczucia bezpieczeństwa należy uznać jako bezzasadne, gdyż niezadowolony z warunków przewozu powrotnego nie uzasadnia przyjęcia, iż doszło do naruszenia dóbr osobistych (odpowiedź na pozew – k. 33-34).

Pełnomocnik powoda w dniu 06 grudnia 2016 roku wniósł pismo przygotowawcze, w którym to piśmie ustosunkował się do odpowiedzi na pozew z dnia 14 września 2016 roku (k. 51-57)

Pełnomocnik pozwanej pismem z dnia 26 lipca 2017 roku poinformował o zmianie nazwy pozwanej na (...) sp. z o.o. (k. 79)

Do czasu zakończenia rozprawy stanowiska stron nie uległy już zmianie.

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

W dniu 29 grudnia 2015 roku R. M. oraz A. S. zawarli umowę o udział w imprezie turystycznej (nr (...)), zgodnie z którą (...) sp. z o.o. w W. zobowiązała się zorganizować dla dwóch osób pobytu wypoczynkowego w Egipcie w miejscowości M. A. w okresie od dnia 16 stycznia 2016 roku do dnia 023 stycznia 2016 roku, za wynagrodzeniem ustalonym na

kwotę 3.860,00 zł. Przy czym w pierwszym ze wskazanych dni miał odbyć się przelot samolotem na trasie W.-M. A., natomiast w ostatnim – przelot na trasie M. W..

(umowa k.10-19)

W trakcie pobytu roku R. M. oraz A. S. zostali poinformowani o zmianie ich powrotnego samolotu do Polski i zamiast do W. zostali skierowani na samolot do K..

(bezsporne, pismo – k.20)

W związku z wylądowaniem w środku zimy w innej miejscowości niż pozostawiony samochód, R. M. oraz A. S. zostali zmuszeni do zakupu odzieży zimowej (koszt 800,00 zł) oraz poniesienia kosztów związanych z transportem z lotniska na dworzec PKP w K. (koszt 200,00 zł), zakupu biletów kolejowych do W. i ciepłego posiłku (koszt 390,00 zł) oraz transportu z dworca PKP w W. na parking przy lotnisku, całość kosztów około 1390,00 zł.

(dowód z zeznań stron: I Cps 90/17, protokół rozprawy z dnia 09 listopada 2017 roku, I Cps 12/17, k.11-12, pozew k. 16-17)

Po powrocie do Polski, pismem z dnia 03 lutego 2016 roku R. M. skontaktował się z (...) sp. z o. o. w W. i złożył reklamację.

(reklamacja – k.22)

(...) sp. z o. o. w W. pismem z dnia 29 lutego 2016 roku poinformował R. M., że dokona zwrotu kosztów biletów kolejowych na trasie K. – W. w kwocie 218,00 zł.

(pismo – k.23)

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie wskazanych wyżej dokumentów oraz dokumentów zgromadzonych w aktach sprawy albowiem żadna ze stron nie zakwestionowała ich prawdziwości, a Sąd analizując zebrany w sprawie materiał dowodowy nie dopatrywał się okoliczności mogących skutkować powstaniem wątpliwości, co do ich prawdziwości. Nadto, powyżej opisany stan faktyczny, w tym zakresie nie był sporny pomiędzy stronami. Wszystkie powołane okoliczności Sąd mógł, zatem uznać za ustalone już na zasadzie art. 229 i 230 k.p.c. Zgodnie z art. 229 k.p.c. nie wymagają dowodu fakty przyznane w toku postępowania przez stronę przeciwną, jeżeli przyznanie nie budzi wątpliwości co do swej zgodności ze stanem rzeczywistym, a w myśl art. 230 k.p.c., gdy strona nie wypowie się co do twierdzeń strony przeciwnej o faktach, Sąd, mając na uwadze wyniki całej rozprawy, może fakty te uznać za przyznane.

### ***Sąd zważył co następuje:***

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie w części.

Powodowie domagali się zasądzenia na swoją rzecz od pozwanej (...) sp. z o.o. kwoty po 607 zł wraz z odsetkami od dnia 18 lipca 2016 roku do dnia zapłaty tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie usługi turystycznej w postaci wycieczki do Egiptu oraz kwoty po 1.400 zł tytułem zadośćuczynienia za doznaną krzywdę w związku z naruszeniem przez pozwaną dóbr osobistych powodów tj. ich zdrowia oraz poczucia bezpieczeństwa.

Podstawą prawną roszczenia o odszkodowanie jest przepis art. 11 a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz.U. z 2017 r., poz. 1553 ze zm.), zgodnie z którym organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem klienta; działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą. Niezależnie od powyższego, ogólną podstawą

do domagania się przez uczestnika imprezy turystycznej odszkodowania za nienależyte wykonanie zobowiązania stanowi art. 471 k.c.

Odpowiedzialność odszkodowawcza organizatora imprezy turystycznej powstaje w razie łącznego spełnienia trzech przesłanek: niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o imprezę turystyczną, powstania szkody oraz adekwatnego związku przyczynowego między tym zdarzeniem a szkodą. Odpowiedzialność touroperatora opiera się na zasadzie ryzyka. Jeśli organizator chce uwolnić się od odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania powstałego w wyniku zawarcia umowy o świadczenie usług turystycznych, musi wykazać okoliczności zwalniające go z odpowiedzialności wymienione w cytowanym na wstępie przepisie art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

Zgodnie z ogólną regułą ciężaru dowodu wyrażoną w art. 6 k.c. to na stronie powodowej spoczywa natomiast ciężar wykazania powyższych przesłanek odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej.

Przez szkodę należy w szczególności rozumieć nieotrzymanie niektórych świadczeń gwarantowanych w umowie, bądź otrzymanie niektórych świadczeń niższej jakości. Szkada obejmuje zarówno poniesione straty, jak i utracone korzyści. Wysokość poniesionej szkody powinna być wykazana poprzez określenie ceny poszczególnych utraconych lub nienależycie wykonanych usług turystycznych.

Oceniając zasadność zgłoszonego przez powodów roszczenia Sąd zważył, iż strony zawarły umowę o świadczenie usług turystycznych, która jest umową nazwaną uregulowaną w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz.U. z 2017 r., poz. 1553 j.t. z późn. zm, zwana dalej ustawą).

Powodowie domagając się zasądzenia kwoty dochodzonej pozwem wskazywali, że pozwana w sposób nienależyty wykonała swoje zobowiązanie, ponieważ z nieuzasadnionych przyczyn ich miejsce przylotu zostało zmienione i lot nie zakończył się w W., a w K..

Powodowie domagali się również zadośćuczynienia za doznaną krzywdę w związku z naruszeniem przez pozwaną dóbr osobistych powodów.

Możliwość zadośćuczynienia za wadliwe wykonanie umowy powstała w związku z dyrektywą unijną 90/314/EWG w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (implementowaną przez wszystkie państwa Unii Europejskiej, także przez Polskę, co nastąpiło wspomnianą wyżej ustawą o usługach turystycznych i nowelizacją do tej ustawy z 2000 roku). Choć w samej dyrektywie sprawa ta nie została uregulowana w sposób wyraźny, to jednak w dniu 12 marca 2002 roku w sprawie S. L. przeciwko TUI Deutschland GmbH (nr C-168/00) Europejski Trybunał Sprawiedliwości (ETS) orzekł, że art. 5 dyrektywy 90/314/EWG należy interpretować w sposób przyznający konsumentom, co do zasady, prawo do odszkodowania za szkodę niematerialną, która jest wynikiem niewykonania lub nienależytego wykonania usług, stanowiących zorganizowaną usługę turystyczną, czyli uszczerbek niemajątkowy w postaci utraty przyjemności (the loss of enjoyment of the holiday).

Argumenty powołane w uchwale Sądu Najwyższego potwierdzają podejście Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, iż szkoda powstała na skutek „zmarowania urlopu” ma charakter niemajątkowy, za co klient ma prawo żądać odpowiedniego zadośćuczynienia, przy czym przepis art. 11a ustawy w zakresie, w którym dopuszcza przyznanie zadośćuczynienia za szkodę wyrządzoną niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy o imprezę turystyczną, stanowi przepis szczególny w stosunku do art. 471 k.c.

Przenosząc powyższe rozważania na grunt omawianej sprawy należy zatem stwierdzić, że przesłanki uzasadniające zasądzenie zadośćuczynienia na podstawie art. 11a są zbieżne z przesłankami zasadności odszkodowania z tym, że w odróżnieniu od odszkodowania, w drodze zadośćuczynienia rekompensacie mogą podlegać – wywołane niewykonaniem umowy – ujemne doznania psychiczne związane z cierpieniem, bólem lub zakłóceniem spokoju psychicznego podczas urlopu.

Kwota orzekanego zadośćuczynienia jest kwestią ocenną i składa się nią wiele czynników, chociażby odczucia powodów, czy – jak to ma miejsce w niniejszej sprawie – stopień niedopełnienia obowiązków przez profesjonalny podmiot, który czerpie korzyści majątkowe za świadczenie określonej usługi i jego wpływ na niezadowolenie klienta ze sposobu ulokowania swoich środków i przede wszystkim utratę cennego czasu urlopowego. Rozważając powyższą kwestię Sąd zważył, że ustawa o usługach turystycznych nie reguluje odrębnie skutków niewykonania i nienależytego wykonania zobowiązań odsyłając w zakresie nieuregulowanym ustawą do przepisów kodeksu cywilnego oraz innych przepisów dotyczących ochrony konsumenta (art. 11 ustawy). Zgodnie z art. 471 k.c. dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi w tym wypadku okoliczności egzoneracyjne zostały odrębnie wskazane w art. 11a ustawy.

Mając powyższe na względzie, Sąd zasądził od pozwanej na rzecz każdego z powodów kwotę po 1200 zł tytułem zadośćuczynienia uznając, iż w niniejszej sprawie kwota ta jest adekwatna do zaistniałej sytuacji. Sąd wziął pod uwagę odczucia powodów spowodowane, nagłą informacją o zmianie miejsca ich powrotnego lotu, stres związany z brakiem odzieży adekwatnej do panującej temperatury, a także koszty poniesione w związku z koniecznością powrotu z lotniska w K. na lotnisko w W., jednakże kwota zadośćuczynienia, której domagali się powodowie tj. po 2008 zł przewyższa wartość całej usługi i przyznanie kwoty przekraczającej wartość wycieczki oznaczałoby, że pozwana nie wywiązała się ze wszystkich warunków zawartych w umowie o udział w imprezie turystycznej, a nie tylko z transportu powrotnego.

Wobec nie uwzględnienia w całości żądania powodów Sąd w punkcie 3. oddalił powództwo w pozostałym zakresie.

Na podstawie art. 100 k.p.c. tytułem stosunkowego rozdzielenia kosztów postępowania Sąd zasądził na rzecz R. M. oraz A. S. kwotę po 298,47 zł.

O kosztach procesu Sąd orzekł na podstawie art. 100 kpc. Ponieważ powództwo zostało uwzględnione jedynie w części, koszty niniejszego procesu należało rozdzielić pomiędzy strony proporcjonalnie stopnia uwzględnienia ich żądań. Żądanie pozwu zostało uwzględnione co do łącznej kwoty 1200,00 zł, która to suma odpowiada 60% sumy ostatecznie żądanej przez powoda (zgodnie z pismem z dnia 18 lipca 2016 r., k. 2-6). Pozwani zostali zatem zobowiązani do poniesienia 60%, a powodzi – do poniesienia 40% kosztów postępowania, wyłożonych tymczasowo przez Skarb Państwa. Koszty, do których uiszczenia zostali zobowiązani pozwani, Sąd rozdzielił pomiędzy nich wprost proporcjonalnie do stosunku, w jakim sumy, które zobowiązani są zapłacić na rzecz powodów, pozostają do ogólnej sumy zasądzonej na ich rzecz od pozwanej. W takim samym stosunku pozwana zobowiązana jest zwrócić powodom 60% poniesionych przez nich kosztów procesu. Na poniesione koszty składają się 2535 zł to jest po 1318 zł poniesione przez powodów oraz 1217 zł poniesionych przez pozwanego

Z przyczyn powyższych orzeczono jak w sentencji.

Zarządzenie wykonawcze:

odpis wyroku wraz z uzasadnieniem doręczyć pełnomocnikowi pozwanej.