

*Sygn. akt IV Ca 363/17*

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 17 maja 2018 r.

Sąd Okręgowy Warszawa-Praga w Warszawie IV Wydział Cywilny Odwoławczy

w składzie:

Przewodniczący SSO Piotr Niezgodzki

Sędziowie SO Paulina Wawrzynkiewicz (spr.)

SO Julita Wyrębiak-Romero

Protokolant sekr. sądowy Olga Wyszomierska-Pieńkosz

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 17 maja 2018 r. w Warszawie

sprawy z powództwa D. K.

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

o zapłatę

na skutek apelacji pozwanej

od wyroku Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Południe w Warszawie

z dnia 8 listopada 2016 r., sygn. akt I C 1401/15

1. zmienia zaskarżony wyrok w ten sposób, że w punkcie I. zasądza od (...) Sp. z o.o. w P. na rzecz powódki D. K. kwotę 3636 (trzy tysiące sześćset trzydzieści sześć) złotych wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 8 sierpnia 2014 r. do dnia zapłaty, a w pozostałym zakresie powództwo oddala oraz w punkcie II. zasądza od D. K. na rzecz (...) Sp. z o.o. w P. kwotę 968,07 zł (dziewięćset sześćdziesiąt osiem złotych siedem groszy) tytułem zwrotu kosztów procesu;
2. w pozostałym zakresie oddala apelację;
3. zasądza od D. K. na rzecz (...) sp. z o.o. w P. kwotę 703,36 zł (siedemset trzy złote trzydzieści sześć groszy) tytułem zwrotu kosztów procesu w instancji odwoławczej.

Julita Wyrębiak-Romero Piotr Niezgodzki Paulina Wawrzynkiewicz

IV Ca 363/17

## UZASADNIENIE

Wyrokiem z dnia 8 listopada 2016r Sąd Rejonowy dla Warszawy Pragi- Południe w Warszawie w punkcie I. zasądził od pozwanego (...) Sp. z o.o. w P. na rzecz powoda D. K. kwotę 13.742,64 (trzydzieści tysięcy siedemset czterdzieści dwa i 64/100) złotych wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od kwoty 9720 (dziewięć tysięcy dwadzieścia) złotych od dnia 8 sierpnia 2014r., od kwoty 3603 (trzy tysiące sześćset trzy) złotych od dnia 29 października 2014r. i od kwoty 419,64 (czteryście dziewięćnaście i 64/100) złotych od dnia 14 października 2015r.; do dnia zapłaty, w punkcie

II zasądził od pozwanego (...) Sp. z o.o. w P. na rzecz powoda D. K. kwotę 3105 (trzy tysiące sto pięć) złotych tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sąd Rejonowy ustalił, iż w dniu 13 maja 2014 roku pomiędzy D. K. a biurem podróży (...)Sp. z o.o. z siedzibą w P., doszło do zawarcia „umowy – zgłoszenia udziału w imprezie” o numerze rezerwacji (...). Przedmiotem umowy była organizacja imprezy turystycznej na wyspę R. z zakwaterowaniem w hotelu o standardzie 4\* o nazwie (...) w okresie od 2 czerwca 2014 roku do 17 czerwca 2014 roku, dla czterech osób.

Łączna wartość imprezy organizowanej przez (...) sp. z o.o. w P. opiewała, na kwotę 12.120 zł, zaś cena jednostkowa wynosiła 3030,00 zł. Powyższa kwota została w pełni uiszczona przez D. K.

Umowa obejmowała przelot w obydwie strony, zakwaterowanie w czterogwiazdkowym hotelu (...), dwa dwuosobowe z balkonami, dwa posiłki dziennie – śniadania i obiadokolacje – H, transport z lotniska do hotelu i z hotelu na lotnisko, opiekę rezydenta, ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej, pakiet ubezpieczeń w zakresie kosztów leczenia, następstw nieszczęśliwych wypadków, bagażu.

Według szczegółowego opisu hotelu (...), zamieszczonego przez organizatora na jego stronie internetowej, w cenie wycieczki do dyspozycji gości hotelowych pozostawało między innymi: basen. Obiekt miał być położony przy plaży.

Po dotarciu na miejsce w dniu 2 czerwca 2014 roku uczestnicy imprezy dotarli do Hotelu (...). Wówczas przekonali się, że zdjęcie hotelu obrazujące na stronie internetowej miejsce ich zakwaterowania nie odzwierciedla hotelu w którym uczestnicy mieli zamieszkać. Zdjęcie to odnosiło się natomiast do położonego nieopodal hotelu (...). W hotelu zostały im udostępnione dwa pokoje. Po obejrzeniu pokoi uczestnicy imprezy turystycznej stwierdzili że ich wyposażenie i wygląd nie odzwierciedlają standardu hotelu czterogwiazdkowego. Pokoje były znacznie mniejsze od pokoju widocznego na zdjęciu umieszczonym w ofercie pozwanego, łóżko było znacznie mniejsze od łóżka uwidocznionego na zdjęciu, balkon posiadał wyposażenie w postaci brudnych i zardzewiałych stolików, zardzewiałych elementów balustrady o krawędziach stanowiących niebezpieczeństwo dla przebywających gości, obok balkonu znajdował się zardzewiały klimatyzator, pokoje były wyposażone w przestarzałe meble i sprzęty, stary telewizor z jednym programem w którym przedstawiano informacje hotelowe, łazienka w hotelu była bardzo mała, nie posiadała półek ani wieszaków na ręczniki. Pokoje nie zapewniały też należytego widoku na morze.

Po zapoznaniu się z warunkami bytowymi panującymi w pokojach jakie zostały zaproponowane powódce i osobom biorącym udział w imprezie, powódka wraz z pozostałymi uczestnikami w recepcji hotelu zażądali wymiany pokoi na takie które spełniają wymóg standardu 4\*. W odpowiedzi spotkali się jedynie z nieprzyjemnymi uwagami ze strony pracowników hotelu. Wówczas powódka podjęła próbę kontaktu z rezydentem pozwanego prosząc w pierwszej kolejności o wyjaśnienie sytuacji a następnie zaproponowanie pokoi o odpowiednim standardzie. Rezydentka na zgłoszoną prośbę nie potrafiła zaproponować konkretnego rozwiązania sytuacji. Efektem prowadzonej rozmowy był Bral interwencji u pracowników hotelu i ostateczne zaproponowanie pokoi które odpowiadałyby standardowi 4\*.

Wówczas powódka zaproponowała że są gotowi zamieszkać w hotelu (...) należącego do tej samej sieci hoteli – (...), o wyższym standardzie i dopłacić różnicę wynikająca z kosztów zakwaterowania. Rezydentka odmówiła twierdząc że w hotelu (...) istnieje możliwość zakwaterowania wyłącznie za pełną odpłatnością bez uwzględnienia dokonanej płatności za pobyt w hotelu (...). Ostatecznie rezydentka nie zaproponowała żadnego innego rozwiązania sytuacji pobytu powódki i osób jej towarzyszących.

Sąd Rejonowy wskazał, iż mąż powódki telefonicznie ustalił poprzez rozmówcę z Polski, iż w pobliżu jest położony hotel (...) o standardzie 4\* w którym mogą zostać zakwaterowani przy czym koszt pobytu jest zbliżony do kosztów jakie już poniosła powódka za pobyt w hotelu (...). Powódka w związku z tym udała się wraz z pozostałymi uczestnikami do tego hotelu gdzie ostatecznie przebywali do dnia 17 czerwca 2014r. Koszty jakie poniosła powódka za pobyt w hotelu (...) wyniosły kwotę dochodzącą pozewem to jest 13.742,64 złotych.

Powrót z wyspy R. do Polski odbył się zgodnie z umową zawartą z pozwanym

Po powrocie do Polski powódka złożyła reklamację. Pozwany odmówił jednak jej uwzględnienia w ramach żądania odszkodowawczego. Wówczas powódka wskazała w kolejnym piśmie na istnienie uszczerbku niemajątkowego w związku z nieestetycznym klimatyzatorem co w odpowiedzi spotkało się ze strony pozwanego na wystąpienie z propozycją jedynie 5 % zniżki w razie wykupienia kolejnej imprezy turystycznej. Następnie w piśmie z dnia 10 lipca 2014r. powódka wezwała pozwanego do zapłaty kwoty 9720 złotych. Pozwany rozpatrzył reklamację dnia 7 sierpnia 2014r. negatywnie. Pismem z dnia 17 października 2014r. powódka rozszerzyła żądanie odszkodowawcze do kwoty wydatków poniesionych związku z zakwaterowaniem w innym hotelu błędnie wskazując kwotę 13.323 złotych zamiast 13.742,64 złotych. Pozwany odebrał pismo 21 października 2014r. również nie uwzględniając żądania powódki.

Sąd Rejonowy dał wiarę świadkom A. K. i A. B. i zeznaniom powódki. Te zeznania opisujące szczegółowo przebieg zdarzeń wzajemnie korelują i są zgodne z dokumentami przedstawionymi przez powódkę. Odmawiając wiarygodności zeznaniom świadka A. P. sąd wziął pod uwagę fakt iż jest na pracownikiem pozwanego i nie była obecna w czasie gdy powódka korzystała z usług pozwanego. Treści tych zeznań przesyła też dołączone do akt sprawy zdjęcia hotelu (...).

Sąd pominął dowód z zeznań świadka B. K. którego przeprowadzenie nie było możliwe z zakreślonym terminie gdyż świadek mimo zapewnień pełnomocnika pozwanego nie powrócił do Polski.

Dokumenty przedstawione przez strony Sąd uznał za w pełni wiarygodne i nie budzące żadnych wątpliwości, co do ich autentyczności i zgodności z rzeczywistym stanem rzeczy. Wiarygodność tych dokumentów nie była przez żadną ze stron kwestionowana. Sąd również nie znalazł podstaw, aby podważać moc dowodową tychże dokumentów.

Zdaniem Sądu Rejonowego powództwo było zasadne i podlegało uwzględnieniu.

W ocenie Sądu Rejonowego przedmiotem kognicji sądu było ustalenie, czy umowa o imprezę turystyczną została wykonana wadliwie a jeżeli tak czy strona pozwana ponosi odpowiedzialność za nienależyte wykonanie umowy oraz ustalenie czy strona powodowa poniosła szkodę. Kwestia wysokości szkody nie była przez stronę pozwaną kwestionowana.

Sąd Rejonowy podniósł, iż w niniejszej sprawie strony łączył umowny stosunek zobowiązaniowy, na mocy, którego, organizator zobowiązał się do zorganizowania imprezy turystycznej, na warunkach ściśle określonych w umowie, a klient zobowiązał się do zapłaty umówionego wynagrodzenia. Treść tego stosunku prawnego należy poczytać za umowę o świadczenie usługi turystycznej, którą należy ocenić w płaszczyźnie przepisów szczególnych w postaci ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz. U. 1997 Nr 133 poz.884).

Zasadą jest, iż kwestia odpowiedzialności za wykonanie umowy rozstrzygana jest na kanwie przepisu z art. 471 k.c., który statuuje, że „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 niniejszej sprawie przedmiot umowy został wykonany, jednakże w sposób urągający postanowieniom tej umowy, z uwagi na zakwaterowanie powódki wraz z rodziną w innym ośrodku turystycznym, odbiegającym od standardu oferowanego przez pierwotny hotel, oraz świadczący odmienny zakres usługi, nie pokrywający się z zakresem usług wskazanym w umowie, a więc szczególnego znaczenia nabiera kwestia nienależytego wykonania umowy.

Należy wskazać, iż art. 11a ustawy o usługach turystycznych, stał się autonomiczną podstawą odpowiedzialności umownej, zakorzenionej w regulacji prawa unijnego. W związku z tym, zgodnie z art. 11a ustawy o usługach turystycznych, przepisy kodeksu cywilnego mają zastosowanie do odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o podróż tylko w zakresie nieuregulowanym tą ustawą bowiem przepis ten traktowany jest jako przepis szczególny do art. 471 k.c. W związku z tym, odpowiedzialność organizatora turystyki z tytułu nienależytego wykonania umowy o imprezę turystyczną winna być oceniana na gruncie ustawy o usługach turystycznych.

Zgodnie z art. 11a ustawy o usługach turystycznych, organizator 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, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć lub siłą wyższą.

Podstawową przesłanką odpowiedzialności kontraktowej organizatora turystyki w przypadku odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest wystąpienie szkody. W przypadku umowy o imprezę turystyczną szczególnie istotną jest kwestią odpowiedzialności za szkodę polegającą na utracie przyjemności czy wypoczynku, nazywaną "zmarnowanym urlopem". Umowa o imprezę turystyczną należy do umów, w przypadku których - niejako z samej jej natury - niezmiernie trudno jest określić kiedy występuje szkoda, a także ustalić jej wysokość, dlatego też w literaturze przyjmuje się, że szkoda konkretyzuje się przez uznanie, iż jest nią "nieotrzymanie zagwarantowanych w umowie świadczeń albo otrzymanie świadczeń o niższym standardzie (niższej jakości) takich jak zmiana programu wycieczki.

Zdaniem Sądu Rejonowego w niniejszej sprawie organizator imprezy turystycznej ponosi odpowiedzialność za nienależyte wykonanie umowy łączącej strony w zakresie kosztów jakie poniosła powódka w związku z pobytem w okresie obowiązywania umowy na wyspie R.. Niewątpliwym jest, niedotrzymanie przez pozwanego warunków umowy łączącej go z powódką o czym świadczy nieotrzymanie przez powódkę zagwarantowanych w umowie świadczeń polegających na zakwaterowaniu powódki wraz z jej rodziną w hotelu o umówionym standardzie 4 \* co spowodowało zamieszkanie w innym ośrodku niż pierwotnie przez nią wybrany, było wprowadzenie powódki w błąd przed zawarciem umowy co do przedmiotu umowy to jest wyglądu miejsca zakwaterowania i nienależyte zachowanie przedstawiciela pozwanego który nie dopełnił należycie swych obowiązków polegających na rozpatrzeniu reklamacji zgłoszonej przez powódkę i zajęcie stanowczego stanowiska w tym przedmiocie. Za przyjęciem zaistnienia takich faktów przemawiają wnioski jakie należy wysnuć ze zdjęć hotelu i oferty oraz niewiarygodnych zeznań świadka pozwanego który twierdził iż proponował powódce zamieszkanie w hotelu o wyższym standardzie 5 \* za dodatkowa opłatą co nie spotkało się z akceptacją przez stronę powodową, oraz treść zeznań powódki i jej męża w których wyrażali gotowość przyjęcia takiej oferty. Dalsze konsekwencje w postaci dochodzenia roszczenia stanowiącego całość kwoty odpłatności za zamieszkanie w innym hotelu o niższym standardzie co jednak i tak nie mogło przewyższać kwoty dopłaty za pobyt w hotelu 5\* wskazuje iż omawiana sytuacja miała przebieg zgodny z treścią zeznań powódki i świadków przez nią zgłoszonych.

W ocenie Sądu, powódka poniosła szkodę majątkową w wysokości kwoty uiszczonyj za zakwaterowanie w hotelu (...) co nie było kwestionowane przez stronę pozwaną.

Z rozstrzygnięciem Sądu Rejonowego nie zgodził się pozwany składając apelację, w której zaskarżył wyrok Sądu Rejonowego w całości zarzucając mu:

1. mające wpływ na wynik sprawy naruszenie przepisów postępowania tj. art. 233 kpc poprzez jego niewłaściwe zastosowanie i uznanie zeznań świadka A. P. jako całkowicie niewiarygodnych z tej tylko racji, że jest ona pracownikiem pozwanej oraz nie była obecna w hotelu w dacie pobytu w nim powódki;
2. mające wpływ na wynik sprawy naruszenie przepisów postępowania tj. art. 233 kpc poprzez jego niewłaściwe zastosowanie polegające na wyciągnięciu z zebranego w niniejszej sprawie materiału dowodowego wniosku o rzekomym wprowadzeniu powódki przez pozwaną w błąd prezentując Hotel (...);
3. mające wpływ na wynik sprawy naruszenie przepisów postępowania tj. art. 233 kpc poprzez jego niewłaściwe zastosowanie polegające na wyciągnięciu z zebranego materiału dowodowego wniosku o poniesieniu przez powódkę szkody majątkowej w wysokości kwoty uiszczonyj za zakwaterowanie w hotelu (...) i uznaniu tego faktu za bezsporny podczas gdy w toku postępowania pozwana kwestionowała powyższą okoliczność;

4. mające wpływ na wynik sprawy naruszenie przepisów postępowania tj art. 242 kpc w zw. z art. 217 §1 kpc oraz 232 kpc poprzez ich niewłaściwe zastosowanie polegające na pominięciu zgłoszonego przez pozwanego dowodu z zeznań świadka B. K.;

5. naruszenie prawa materialnego tj art. 354 §1 kc poprzez jego niewłaściwe zastosowanie i bezzasadne uznanie, iż pozwana dopuściła się w niniejszej sprawie nienależytego wykonania zobowiązania;

6. naruszenie prawa materialnego tj. art. 11 a ust 1 Ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 471 kc, art. 6 kc oraz art. 361§2 kc poprzez ich niewłaściwe zastosowanie i obciążenie pozwanej obowiązkiem zwrotu kosztów pobytu w hotelu (...) w sytuacji niewykazania przez powódkę, iż wydatek taki rzeczywiście został poniesiony przez powódkę;

7. naruszenie prawa materialnego tj art. 11a ust 1 ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 471 kc i 361 kc, poprzez niewłaściwe zastosowanie polegające na przyjęciu, iż między rzekomo doznaną przez powódkę szkodą majątkową a rzekomym nienależytym wykonaniem zobowiązania przez pozwaną istnieje adekwatny związek przyczynowy;

8. naruszenie prawa materialnego tj art. 362 kc poprzez zaniechanie wskazanego przepisu w niniejszej sprawie i obniżenia w oparciu o jego treść zasądzonych odszkodowania pomimo znacznego przyczynienia się powódki do powstania szkody poprzez pochopną decyzję o zmianie miejsca pobytu;

9. naruszenie prawa materialnego, tj art 11b ust 3 Ustawy o usługach turystycznych w zw z pkt IV ppkt 1 Ogólnych Warunków Uczestnictwa w imprezach turystycznych pozwanej poprzez zaniechanie zastosowania powyższego przepisu

Wskazując na powyższe uchybienia apelujący wniósł o zmianę wyroku Sądu Rejonowego i oddalenie powództwa z zasądzeniem kosztów procesu za obie instancje., Apelujący wniósł o dopuszczenie i przeprowadzenie dowodu z zeznań świadka B. K..

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

W znacznej części apelacja jest zasadna i zasługuje na uwzględnienie, chociaż nie wszystkie podniesione w niej argumenty należy uznać za trafne.

Okoliczności niniejszej sprawy wskazują- wbrew twierdzeniom apelacji, iż pozwany wykonał łączącą go z powódką umowę o świadczenie usług turystycznych w sposób nienależyty i z tego tytułu należy się powódcie odszkodowanie. Jednakże zdaniem Sądu Okręgowego brak było podstaw dla zasądzenia od pozwanego tytułem odszkodowania kwoty 13742,64zł odpowiadającej cenie pobytu powódki i jej rodziny w hotelu (...). Jak słusznie podniósł apelujący samodzielne przeniesienie się powódki do hotelu (...) a następnie opłacenie pobytu w nim (notabene za cenę wyższą od zawartej z pozwanym umowy) nie pozostawało w adekwatnym związku przyczynowym z nienależytym wykonaniem zobowiązania przez pozwanego.

Zgodnie z treścią art. 11 a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 o usługach turystycznych (Dz.U 1997 nr 133, poz 884) organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie jedną z trzech następujących okoliczności:

1) działaniem lub zaniechaniem klienta;

2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć;

3) siłą wyższą.

Powyższy przepis stanowi samodzielną podstawę odpowiedzialności kontraktowej a przepisy kodeksu cywilnego mają zastosowanie do odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania tylko w zakresie nieuregulowanym powyższą ustawą (art. 11 ustawy).

Uregulowana w ustawie o usługach turystycznych odpowiedzialność kontraktowa organizatora turystyki stwarza możliwość dochodzenia naprawienia zadośćuczynienia czyli szkody niemajątkowej. Rozstrzenie zakresu naprawienia szkody na podstawie art. 11 a ustawy o usługach turystycznych stanowi efekt implementacji art. 5 dyrektywy Rady nr 90/134 z dnia 13 czerwca 1990 r w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz.Urz.WEL 158 z 23 czerwca 1990) i powinien być interpretowany zgodnie z postanowieniami tejże dyrektywy. Pojęcie szkody zgodnie z postanowieniami dyrektywy jest traktowane w sposób szeroki obejmując wszelkie uszczerbki majątkowe i niemajątkowe (tak wyrok TS UE z dnia 12.03.2002 oraz uchwała Sądu Najwyższego z dnia 19 listopada 2010 r, III CZP 79/10).

Podstawową przesłanką odpowiedzialności kontraktowej organizatora turystyki w przypadku odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest wystąpienie szkody (art. 11a ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 471 k.c.). Szkada w zakresie odpowiedzialności odszkodowawczej stanowi przesłankę tej odpowiedzialności oraz decyduje o rozmiarach długu.

W przypadku umowy o usługach turystycznych szkodę należy rozumieć przykładowo jako nieotrzymanie zagwarantowanych w umowie świadczeń lub -co miało miejsce w okolicznościach niniejszej sprawy- otrzymanie świadczeń o niższym standardzie, zmiana programu wycieczki, kradzież czy też uszkodzenie bagażu.

Podkreślenia wymaga, iż organizator imprezy turystycznej nie odpowiada za każdą szkodę poniesioną przez klienta, ale tylko za taką, która pozostaje w normalnym związku przyczynowym z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy.

W ocenie Sądu Okręgowego pozwany w sposób nienależyty wykonał łączącą ją z powódką umowę o świadczenie usług turystycznych oferując świadczenia o niższym standardzie, niż wynikającym z umowy. Powódka zakupiła u pozwanego pobyt w hotelu czterogwiazdkowym (...) Zaoferowane powódce pokoje, a w szczególności wygląd balkonu, który posiadał wyposażenie w postaci brudnych i zardzewiałych stolików, zardzewiałych elementów balustrady o krawędziach stanowiących niebezpieczeństwo dla przebywających gości, obok balkonu znajdował się zardzewiały klimatyzator, brak należytego widoku na morze, stanowiło podstawę dla domagania się odszkodowania. Powódka miała prawo oczekiwać, iż w hotelu czterogwiazdkowym wyposażenie pokoi i balkonów będzie na odpowiednio wysokim poziomie. Pokryty rdzą stół, balkon usytuowany obok przerdzewiałego klimatyzatora, widok na „ścianę” zamiast na morze nie spełniały kryteriów hotelu czterogwiazdkowego.

Jednakże zarzuty powódki jakoby zaoferowane pokoje były znacznie mniejsze od pokoju widocznego na zdjęciu umieszczonym w ofercie pozwanego, łóżko było znacznie mniejsze od łóżka uwidocznionego na zdjęciu, pokoje były wyposażone w przestarzałe meble i sprzęty, stary telewizor z jednym programem, w którym przedstawiano informacje hotelowe, łazienka w hotelu była bardzo mała, nie posiadała półek ani wieszaków na ręczniki, nie zostały należycie udowodnione. Załączone do akt zdjęcia nie dają podstaw do ustalenia wielkości pokoju, wielkości łazienki czy też łóżka. Ocena czy meble w pokoju są przestarzałe czy też nie może zostać dokonana wyłącznie na podstawie zdjęć tym bardziej, iż na zdjęciu z k 25 meble prezentują, przeciętny poziom, trudno zatem określić czy są „przestarzałe” czy też nie. Odnosząc się zaś do telewizora należy zauważyć, iż jest on takiego samego typu jak na zdjęciu poglądowym w hotelu znajdującym się na stronie internetowej pozwanego. Przedstawiona na zdjęciach z k 29 i 28 łazienka stwarza wrażenie czystej i schludnej. Brak jest podstaw dla uznania, iż nie spełnia ona standardów łazienki w pokoju czterogwiazdkowym.

Mając na uwadze powyższe zdaniem Sądu Okręgowego pozwana wykonała umowę w sposób nienależyty, chociaż nie w takim zakresie w jakim podnosiła powódka.

Z uwagi na nienależyte wykonanie umowy powódka poniosła szkodę. Powódce należy się zatem odszkodowanie jednakże szkoda w okolicznościach niniejszej sprawy nie może być utożsamiana ze szkodą w postaci uszczerbku majątkowego w postaci uiszczenia ceny za pobyt w Hotelu (...).

Rozmiar szkody ustalić należy opierając się na stosunku waloru utraconej części świadczenia do waloru całej imprezy turystycznej, co powinno być oceniane z punktu widzenia - co do zasady - przeciętnego (typowego) uczestnika imprezy o określonym celu i programu (tak Piotr Cybula, Ko Komentarz do art.11(a) ustawy o usługach turystycznych, Lex).

W przypadku trudności w ustaleniu szkody sąd może skorzystać z art. 322 k.p.c., według którego jeżeli w sprawie o naprawienie szkody sąd uzna, że ściśle udowodnienie wysokości żądania jest niemożliwe lub nader utrudnione, może w wyroku zasądzić odpowiednią sumę według swej oceny, opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy.

Zdaniem Sądu Okręgowego po przeanalizowaniu wszystkich dowodów zgromadzonych w toku postępowania powódce należy się zwrot 30 % ceny całej imprezy turystycznej (30% z 121120zł to 3636 zł). Ustalając wysokość szkody Sąd Okręgowy posiłkował wytycznymi przedstawionymi w tzw. tabeli frankfurckiej. Pod tym pojęciem rozumie się orzeczenie 24. Izby Cywilnej LG Frankfurt, w którym sąd ten, dostrzegając konieczność ujednolicenia orzecznictwa w zakresie odpowiedzialności organizatorów w przypadku umowy o podróż, wskazał wady podróży i procentowe wysokości odszkodowania, jakie powinien otrzymać turysta. W punkcie 1 ppkt 5 tabeli: „wady wyposażenia pokoju”: brak widoku na morze stanowi 5-10 % ceny usługi, uszkodzenia pęknięcia wilgoć 10-50%. W okolicznościach niniejszej sprawy na szkodę w wysokości 30 % składał się: brak odpowiedniego widoku na morze 5% oraz 25 % z tytułu zardzewiałych mebli balkonowych oraz zardzewiałego klimatyzatora mogącego stwarzać potencjalne zagrożenie dla zdrowia i życia.

Tak ustalona wysokość szkody jest zdaniem Sądu Okręgowego adekwatna w stosunku do poniesionego przez powódka uszczerbku z tytułu nienależytego wykonania zobowiązania. Brak jest podstaw do określenia szkody na wyższym poziomie, albowiem powódka de facto nie zakwestionowała jakości pozostałych świadczeń zaoferowanych przez pozwanego w ramach łączącej strony umowy jak chociażby jakości jedzenia, jakości infrastruktury czy też transportu.

W okolicznościach niniejszej sprawy w ocenie Sądu Okręgowego brak jest podstaw dla utożsamiania wysokości szkody za nienależyte wykonanie umowy przez pozwanego z szkodą, którą poniosła powódka w wyniku uiszczenia opłaty za pobyt w hotelu (...) albowiem brak jest adekwatnego związku przyczynowego pomiędzy tymi zdarzeniami.

Przesłanką odpowiedzialności kontraktowej jest związek przyczynowy, zachodzący pomiędzy zdarzeniem stanowiącym naruszenie zobowiązania a szkodą. Zgodnie z art. 361 § 1 k.c. dłużnik ponosi odpowiedzialność tylko za normalne następstwa swego działania i zaniechania. Jak się wskazuje, z normalnymi następstwami mamy do czynienia niezależnie od tego, czy dłużnik ich wystąpienie przewidywał, mógł przewidywać oraz czy przewidywał rodzaj i wysokość szkody, jaka będzie następstwem jego działania lub zaniechania (por. W. Popiołek (w:) Kodeks..., s. 40; W. Czachórski, A. Brzozowski, M. Safjan, E. Skowrońska-Bocian, Zobowiązania..., s. 319).

Sąd Okręgowy w pełni zgadza się z poglądem wyrażonym przez Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 8 grudnia 2005 r (III CK 298/05), iż związek przyczynowy jest kategorią obiektywną i należy go pojmować jako obiektywne powiązanie ze sobą zjawiska nazwanego "przyczyną" ze zjawiskiem określonym jako "skutek". Ustawodawca wprowadzając w art. 361 § 1 k.c. dla potrzeb odpowiedzialności cywilnej ograniczenie odpowiedzialności tylko za normalne (typowe, występujące zazwyczaj) następstwa działania lub zaniechania, z których szkoda wynikła, nie wprowadza pojęcia związku przyczynowego w rozumieniu prawnym, odmiennego od istniejącego w rzeczywistości. Ogranicza tylko odpowiedzialność do wskazanych w przepisie normalnych (adekwatnych) następstw. Istnienie związku przyczynowego jako zjawiska obiektywnego jest determinowane określonymi okolicznościami faktycznymi konkretnej sprawy i dlatego istnienie związku przyczynowego bada się w okolicznościach faktycznych określonej sprawy.

Badając w aspekcie powyższych zasad związek przyczynowy pomiędzy działaniem powódki a szkodą polegającą na uiszczeniu opłaty za pobyt w hotelu (...) należy stwierdzić, że ów związek nie ma charakteru adekwatnego. Działania powódki polegające na samodzielnej relokacji do innego hotelu i uiszczenie pełnej ceny za pobyt przewyższającej cenę całej wycieczki zakupionej u pozwanego nie pozostawało w bezpośrednim i adekwatnym związku przyczynowym z nienależytym wykonaniem umowy przez pozwanego. Powódce rzeczywiście zaoferowano pokoje o niższym standardzie ale powyższe stanowiło podstawę do żądania zwrotu części świadczenia tytułem szkody za obniżony standard usługi. Pokoje zaoferowane przez pozwanego znajdowały się w hotelu czterogwiazdkowym nadawały się do zamieszkania, posiadały wszystkie niezbędne sprzęty, wyposażone były w łazienkę, wc. Na zaoferowanych przez powódkę zdjęciach widać że były schludne i czyste. Innymi słowy wyprowadzka powódki do innego hotelu, podjęta samodzielnie i na własną rękę za cenę znacznie przekraczającą cenę całej usługi (łącznie z przelotem) wykupionej u pozwanego była działaniem emocjonalnym i nie pozostającym w adekwatnym związku przyczynowym z nienależytym wykonaniem zobowiązania przez pozwanego. Dla istnienia normalnego związku przyczynowego wystarcza ustalenie, że konkretny skutek danego działania lub zaniechania nie jest zjawiskiem tak odosobnionym i tak wyjątkowym, że nie mieści się w granicach powiązania pomiędzy przyczyna a skutkiem (por wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 listopada 1970, I CR 468/70). Zdaniem Sądu Okręgowego nie można uznać, iż normalnym, standardowym zachowaniem osoby otrzymującej pokój z brzydkim, nieestetycznym balkonem oraz brakiem odpowiedniego widoku na morze jest wyprowadzka do zupełnie innego obiektu i uiszczenie całej ceny za pobyt w nim.

Zgłoszony w apelacji wniosek o przesłuchanie świadka B. K. nie zasługuje na uwzględnienie a podniesiony w apelacji zarzut naruszenia art. 242 kpc w zw. z art. 217 §1 kpc i art. 232 kpc należy uznać za bezzasadny. Uważna analiza akt sprawy daje podstawę dla uznania, iż Sąd Rejonowy nie tylko nie naruszył ww. przepisów ale wykazując się nadmierną wprost cierpliwością wzywał świadka na kolejne terminy rozpraw pomimo kilkukrotnej nieusprawiedliwionej nieobecności świadka. Wbrew zarzutom apelacji z żadnego pisma procesowego ani zapisu protokołu rozpraw nie wynika aby profesjonalny wszak pełnomocnik pozwanego poinformował Sąd, iż świadek obecny będzie w kraju dopiero w listopadzie. Tylko na marginesie należy zauważyć, iż na rozprawie w dniu 25.10.2016r sam pełnomocnik pozwanego podtrzymał wniosek o przesłuchanie świadka wnosząc o jego przesłuchanie lub ewentualne zdyscyplinowanie (sic!). Wezwanie świadka przez Sąd na kolejną już rozprawę pod rygorem pominięcia jego zeznań skutkowało wydaniem przez Sąd Rejonowy postanowienia oddalającego wniosek o przesłuchanie świadka wobec kolejnej jego nieobecności..

Mając na uwadze powyższe Sąd Okręgowy zmienił zaskarżony wyrok na podstawie art. 386 par 1 kpc.

O kosztach postępowania orzeczono na podstawie art. 100 kpc. Na poniesione przez powódkę koszty w pierwszej instancji składały się: opłata od pozwu-388 zł, koszty zastępstwa procesowego -2417 zł, pozwany poniósł koszt wynagrodzenia pełnomocnika w kwocie 2400 zł. Z uwagi na okoliczność, iż powódka wygrała sprawę w 26% winna ona zwrócić pozwanemu kwotę 968 zł tytułem kosztów procesu. W drugiej instancji pozwany poniósł koszt opłaty od apelacji w wysokości 688 zł oraz koszt zastępstwa procesowego w wysokości 1800 zł (w sumie 2488zł). Powódka poniosła koszt wynagrodzenia pełnomocnika w kwocie 1800 zł. W drugiej instancji pozwany wygrał sprawę w 74% a zatem należy mu się zwrot od powódki kwoty 703,36 zł.

Paulina Wawrzynkiewicz Piotr Niezgodzki Julita Wyrębiak- Romero