

Sygn. akt II Ca 555/13

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 19 września 2013r.

Sąd Okręgowy we Wrocławiu II Wydział Cywilny Odwoławczy w składzie następującym:

Przewodniczący- Sędzia SO Monika Kuźniar

Protokolant: Izabela Grecka-Janik

po rozpoznaniu w dniu 19 września 2013r. we Wrocławiu

na rozprawie

sprawy z powództwa U. N.

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

o zapłatę

na skutek apelacji powódki

od wyroku Sądu Rejonowego dla Wrocławia-Krzyków we Wrocławiu

z dnia 21 grudnia 2012r.

sygn. akt I C 771/11

I. zmienia zaskarżony wyrok w punkcie I w ten sposób, że zasądza od strony pozwanej (...) Sp. z o.o. w P. na rzecz powódki kwotę 5234 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 1 października 2010r. ; zmienia go również w punkcie II w ten sposób, że zasądza od strony pozwanej na rzecz powódki kwotę 250 zł tytułem zwrotu kosztów procesu;

II. zasądza od strony pozwanej na rzecz powódki kwotę 250 zł tytułem zwrotu kosztów postępowania apelacyjnego.

Sygn. akt II Ca 555/13

UZASADNIENIE

Zaskarżonym wyrokiem Sąd Rejonowy w pkt I oddalił powództwo U. N. przeciwko (...) sp. z o.o. w P. o zapłatę kwoty 5.234 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 1 października 2010 r. do dnia zapłaty; w pkt II zasądził od powódki na rzecz pozwanego kwotę 1.217,00 zł tytułem kosztów zastępstwa procesowego w sprawie.

Sąd ten ustalił, że strony zawarły umowę o świadczenie usług turystycznych, mocą której strona pozwana zobowiązała się do zorganizowania i zrealizowania wycieczki turystycznej na K. w terminie od 08.09.2010 do 22.09.2010 r. Wskutek przesunięcia lotu na kolejny dzień (09.09.2010 r.) z powodu awarii samolotu i niezapełnienia świadczenia zastępczego w postaci noclegu z 08/09.09.2010 r., powódka odstąpiła od umowy. Uzasadniając rozstrzygnięcie Sąd wskazał, że roszczenie powódki o zwrot wpłaconego na poczet umowy o świadczenie usług turystycznych wynagrodzenia nie zasługiwało na uwzględnienie wobec nieskutecznego odstąpienia od tejże umowy. Sąd Rejonowy wskazał na brak adekwatnego związku przyczynowego pomiędzy nienależytym wykonaniem zobowiązania przez stronę pozwaną, a szkodą w wysokości dochodzonej pozwem po stronie powódki. Uznał bowiem, że skrócenie wyjazdu o jeden dzień nie uzasadniało odstąpienia od całej umowy. Okoliczność wylotu w dniu następnym nie spowodowała niemożliwości zrealizowania wyjazdu, a tylko go skróciła i z tego względu szkoda poniesiona przez powódkę z

tego tytułu, nie może odpowiadać wysokością kosztom całego wyjazdu. Ponadto, wbrew twierdzeniom powódki, w niniejszym procesie strona pozwana wykazała, że wywiązała się zastępczo z umowy, bowiem osobom spoza W., które stały się na lotnisko w dacie rozpoczęcia wycieczki, zapewniono nocleg w hotelu (...) we W., umożliwiając im powrót na lotnisko w dniu następnym. Sąd podkreślił przy tym, że żaden inny uczestnik wyjazdu, oprócz powódki i jej męża nie zrezygnował z wycieczki z tego samego powodu.

Apelację od powyższego rozstrzygnięcia wniosła powódka, domagając się jego zmiany przez uwzględnienie powództwa w całości z przyznaniem zwrotu kosztów procesu za obie instancje, ewentualnie o jego uchylenie i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania.

Zarzuciła, że swoje roszczenie opierała na przepisie art. 16b ustawy o usługach turystycznych, tj. na uznaniu reklamacji, tymczasem ani strona pozwana ani Sąd I instancji nie zajęli w tej mierze żadnego stanowiska. Dalej podała, że podstawą prawną odpowiedzialności strony pozwanej był przepis art. 11a ustawy o usługach turystycznych przez niezapełnienie noclegu w wyniku wielogodzinnego opóźnienia odlotu; podała, że do godz. 23.30 nie było brane pod uwagę przesunięcie lotu na następny dzień, zatem nikt nie mógł do tego czasu oferować noclegu. Wskazywała na bałagan, chaos na lotnisku w dacie zbiórki, jak również brak jakiegokolwiek informacji. Podała, że noclegi w hotelu (...) załatwiła osoba trzecia, nie zaś strona pozwana. Podała, że nikt nie oferował jej noclegu do godz. 00.30, kiedy to wydano jej zaświadczenie o opóźnieniu i przestano się nią w jakikolwiek sposób interesować. Wówczas podjęła decyzję o rezygnacji z wyjazdu i powrocie do domu. Zwróciła uwagę, iż jeszcze w dniu 8 września przewoźnik miał pewność, że lot się nie odbędzie i już wtedy był zobowiązany do zapewnienia noclegu. Przewoźnik jednak w nocy z 8/9 września 2010 r. nie dysponował żadnym miejscem noclegowym ani transportem, aby przewieźć pasażerów, nie zapłacił nawet bezpośrednio hotelowi (...) wynagrodzenia za noclegi. Podała też, że to przewoźnik winien był zapewnić nocleg, a nie osoba trzecia. Uzasadniając żądanie uchylenia zaskarżonego orzeczenia i przekazania sprawy do ponownego rozpoznania wskazała, że dopiero z treści uzasadnienia wyroku dowiedziała się, że postępowanie przed Sądem toczyło się w trybie uproszczonym, nikt jednak stron o tym nie poinformował, natomiast wystąpiły okoliczności wskazujące, że postępowanie toczy się w trybie zwykłym; sprawa została wpisana do repertorium C pomimo zarządzenia o wpisaniu jej do repertorium Cupr; Sąd przyjął pismo powoda z dnia 25 listopada 2012 r., chociaż wnioski dowodowe powinny być zgłaszane w postępowaniu uproszczonym na urzędowym formularzu, zaś doręczając powódce odpis wyroku z uzasadnieniem Sąd nie pouczył jej o innych podstawach apelacji. Z powołanych okoliczności powódka wywiodła, że postępowanie przed Sądem I instancji dotknięte było nieważnością.

W odpowiedzi na apelację strona pozwana wniosła o jej oddalenie w całości oraz o zasądzenie od powoda na swoją rzecz kosztów postępowania. Podała, że to powódka, odstępując od umowy i nie stawiając się w późniejszym terminie lotu spowodowała brak możliwości wykonania usługi turystycznej przez pozwanego. Podała, że przedmiotem usługi była impreza turystyczna, która miała trwać dwa tygodnie i dlatego całkowita rezygnacja z wyjazdu z uwagi na jednodniowe opóźnienie nie znajduje żadnego uzasadnienia. Podała, że w sprawie nie znajduje zastosowania powołany przez powoda przepis art. 16 b ustawy o usługach turystycznych, albowiem na skutek przyczyn niezależnych od pozwanego nie mógł on świadczyć umówionej usługi. Jako niezasadny oceniła ponadto zarzut powódki o braku wiedzy o uproszczonym trybie postępowania.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Apelacja powódki zasługiwała na uwzględnienie.

Na wstępie wskazać należy, że Sad Rejonowy dokonał prawidłowych ustaleń faktycznych w świetle przedstawionych przez strony dowodów, które Sąd Odwoławczy czyni za podstawę swego rozstrzygnięcia. Przy prawidłowo ustalonym stanie faktycznym, Sąd Rejonowy dokonał odmiennej niż to niniejszym czyni Sąd Okręgowy oceny przysługującego powódce roszczenia.

Nie ulega wątpliwości, że pomiędzy stronami została zawarta umowa o świadczenie usług turystycznych, do której zastosowanie mają przepisy ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., nr 223, poz. 2268 t.j.).

W myśl dyspozycji art. 353(1) k.c., statuującej obowiązującą w polskim prawie zasadę swobody umów, strony zawierające umowę mogą ułożyć stosunek prawny według swego uznania, byleby jego treść lub cel nie sprzeciwiały się właściwości (naturze) stosunku, ustawie ani zasadom współżycia społecznego.

W przypadku umów z udziałem klientów organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, zasada ta doznaje ograniczenia z uwagi na imperatywne przepisy ustawy, gdyż w pierwszej kolejności mają tu zastosowanie przepisy art. 11 – 19a ustawy o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., nr 223, poz. 2268 t.j.). Zgodnie z art. 19 tej ustawy, postanowienia umów mniej korzystne dla klientów niż przepisy ustawy są nieważne i w ich miejsce stosuje się przepisy tejże ustawy. Dopiero w zakresie nieuregulowanym ustawą do umów z klientami zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta (art. 11 ustawy).

Zgodnie z treścią przepisu art. 11a ust. 1 powołanej wyżej ustawy, organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 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, albo 3) siłą wyższą.

Z powołanego uregulowania wynika jednolity sposób określenia odpowiedzialności organizatora wycieczki. Kategorie brzmienie art. 11a u.u.t. wprowadza reżim odpowiedzialności organizatora turystyki oparty na zasadzie ryzyka, mający charakter obiektywny; przesłanką tej odpowiedzialności nie jest wina organizatora turystyki (P. Cybula Komentarz do art.11(a) ustawy o usługach turystycznych LEX 2012). Organizator odpowiada za szkodę niezależnie od tego, czy powstała na skutek deliktu czy też wadliwego świadczenia. Umowa o imprezę turystyczną należy do umów, w przypadku których trudno jest zarówno określić, kiedy występuje szkoda, jak i ustalić jej wysokość. Szkodę w tym przypadku konkretyzuje się przez uznanie, iż jest nią "nieotrzymanie zagwarantowanych w umowie świadczeń albo otrzymanie świadczeń o niższym standardzie (niższej jakości), zmiana programu wycieczki, kradzież lub uszkodzenie bagażu, uszkodzenie ciała lub wywołanie rozstroju zdrowia uczestnika wycieczki lub - wskutek jego śmierci - utrata środków utrzymania przez osoby bliskie". Możliwe jest również zaistnienie szkody niemajątkowej polegającej na utracie przyjemnych przeżyć związanych z podróżą, relaksem i wypoczynkiem, nazywaną "zmarnowanym urlopem" (tak Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 19 listopada 2010 r. III CZP 79/10 OSNC 2011/4/41, Prok.i Pr.-wkł. 2011/7-8/36, LEX nr 612168, Rzeczposp. PCD 2010/271/2, Biul.SN 2010/11/9).

W piśmiennictwie wskazuje się, że biuro podróży nie może zasłaniać się faktem, że powierzyło wykonanie umowy osobom trzecim, kompetentnym, zajmującym się tego rodzaju czynnościami i tylko dlatego starać się uwolnić od odpowiedzialności. Za działanie tych osób odpowiada bowiem biuro podróży, jak za swoje własne, niezależnie, czy ponosi winę, czy też nie. Przyjęcie stanowisko przeciwnego, powodowałoby przeniesienie na konsumenta ryzyka niepowodzenia wycieczki (T. Kierzyk Ochrona konsumentów na rynku usług turystycznych Rejent.2002.12.28 Teza 3, LEX 35873/3). Konsument nie ma żadnego wpływu na to, komu biuro podróży powierzy wykonanie umowy. Przyjęcie odpowiedzialności według zasady odmiennej powodowałoby też, że konsument byłby narażony na proces z osobami trzecimi, z którymi nie łączył go żaden stosunek prawny.

Za słuszny Sąd Odwoławczy przyjmuje pogląd, zgodnie z którym realizacja programu imprezy turystycznej nie może być oceniana tylko i wyłącznie przez pryzmat starannego działania, ale i przez pryzmat osiągniętego rezultatu. Umowa o świadczenie usług turystycznych jest umową mieszaną - nie tylko starannego działania, ale również rezultatu. To rezultat wyznacza granice zrealizowania obowiązku. Jeśli nie został osiągnięty, to znaczy, że cel podróży, na który godził się konsument, również nie została osiągnięty.

Zgodnie z treścią art. 16 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. W ust. 2 wskazano zaś, że jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa w ust. 1, jest niemożliwe albo klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy, organizator turystyki jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie.

Ustawodawca nie określił bliżej, co należy rozumieć przez "uzasadnione powody" uzasadniające odstąpienie od umowy (art. 16 a ust. 2 u.u.t.). Tym samym, pozostawił wyjaśnienie tych pojęć doktrynie i orzecznictwu.

W doktrynie przyjmuje się, że "uzasadnione powody" to te, które uniemożliwiają skorzystanie przez klienta ze świadczeń ze względu na stan zdrowia, wiek lub umiejętności, a także te, które są sprzeczne z celem, dla których uczestniczy on w imprezie. Sprzeczność z celem, dla którego klient uczestniczy w imprezie, powinna mieć co do zasady charakter obiektywny, wynikający z charakteru danej imprezy turystycznej. Mogą mieć też charakter subiektywny, ale muszą być uzasadnione.

Nie ulega wątpliwości, że strona pozwana nie wywiązała się w sposób należyty z umowy. Strony umówiły się, że pozwany zapewni małżonkom U. i K. N. pobyt w hotelu na K. w okresie od 08.09.2010 r. do 22.09.2010 r. Do obowiązków strony pozwanej należało zorganizowanie przelotu z W. na K. w dniu 08.09.2010 r, do czego w tym dniu nie doszło z powodu awarii samolotu. Ostatecznie wycieczka rozpoczęła się w dniu 09.09.2010 r.

Jak wynika z zebranego materiału dowodowego, powódka stawiała się wraz z mężem na lotnisku we W. na 2 godziny przed odlotem, zgodnie z ustaleniami poczynionymi wcześniej ze stroną pozwaną. Gdy zbliżała się pora odlotu, okazało się, że samolot jest opóźniony, aczkolwiek informacje dotyczące opóźnienia były przekazane dopiero na skutek interwencji podjętej przez samych uczestników wycieczki. Organizator wycieczki nie oddelegował na lotnisko swojego przedstawiciela, który mógłby uzyskać prognozy dotyczące czasu opóźnienia i udzielić uczestnikom wycieczki niezbędnych informacji, oraz - w razie przełożenia lotu na następny dzień – zorganizować noclegi dla osób spoza W..

Organizator nie dołożył należytej staranności, aby zapewnić uczestnikom wycieczki odpowiednią opiekę na lotnisku. Z dołączonych do akt kopii licznych skarg pasażerów wynikało jednoznacznie, że informacja o odwołaniu lotu i przełożeniu go na dzień dostępny podana została dopiero po godz. 23.00, nadto dopiero po zbiorowym proteście wszystkich pasażerów lotu. W czasie od godz. 14.20 do 23.30, tj. przez 9 godzin brak było jakichkolwiek informacji o opóźnieniu lotu, przekazanych przez pracowników lotniska z własnej inicjatywy. Pasażerowie dopuszczali do wiadomości to, że opóźnienie mogło powstać, gdyż takowe się zdarzają; żądając odszkodowań, określili zachowanie pracowników przewoźnika, jako niedopuszczalne, wskazując na chaos, bałagan na lotnisku i unikanie odpowiedzi na pytania kiedy lot się odbędzie. Ponadto, powódka w apelacji podniosła, że zarówno jej jak i jej mężowi strona pozwana nie zaproponowała noclegu do godz. 0.33, kiedy to wydano jej zaświadczenie o opóźnieniu, a dowodu przeciwnego strona pozwana nie przedstawiła. Samo zaś stwierdzenie, że niektórym uczestnikom wycieczki linie lotnicze zapewniły nocleg, jest niewystarczające. W tych okolicznościach, uzasadnione było stanowisko powódki i jej męża, którzy nie chcieli już z tym konkretnym biurem podróży kontynuować wycieczki, zwłaszcza, że jak wskazała powódka, nie mogła pozwolić sobie na niedogodności z uwagi na chory kręgosłup.

Skoro obowiązkiem strony pozwanej było zapewnienie przelotu sprawnym samolotem w dniu 8 września 2010 r, a wycieczka miała odbyć się w dniach od 08.09.2010 r. do 22.09.2010 r., to rezultat w postaci zapewnienia wypoczynku powódce i jej mężowi w tym okresie, nie został osiągnięty. Tym samym cel umowy nie został osiągnięty. Oczywiście, zgodzić należy się ze stanowiskiem strony pozwanej, że powódka mogła kontynuować podróż w dniu następnym, ale nie musiała, gdyż w dniu 09.09.2010 r. (dacie złożenia oświadczenia o odstąpieniu), odstąpienie od umowy było

uzasadnione. A zatem, ewentualna decyzja o locie na K. w dniu 09.09.2010 r. zależała wyłącznie woli powódki i jej męża.

Oczywisty od samego początku brak rezultatu, jak również brak natychmiastowej reakcji organizatora na sytuację powstałą na lotnisku (rozgoryczenie ponad 100 uczestników imprezy), obiektywnie uzasadniał utratę zaufania do organizatora. W tej sytuacji, zdaniem Sądu Odwoławczego, rezygnacja powódki z całej wycieczki była uprawniona.

Nie jest zasadny pogląd strony pozwanej, jakoby niewykonanie zobowiązania (planowego lotu), wynikało z przyczyn za które strona pozwana nie ponosi odpowiedzialności. Jak zasygnalizowano wyżej, jedną z trzech okoliczności wyłączających odpowiedzialność organizatora turystyki z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy jest działanie lub zaniechanie klienta. Wystąpienie tej okoliczności zwalnia organizatora turystyki od odpowiedzialności bez względu na to, czy zachowanie klienta nosiło znamiona winy. Za niedopuszczalne należy uznać takie interpretowanie tej przesłanki, które prowadziłyby do wniosku, że każdy brak współdziałania klienta z organizatorem, a także jego rezygnacja ze świadczonych usług, zawsze obciąża konsumenta i prowadzi do wyłączenia względem niego odpowiedzialności biura podróży. Czasami może to bowiem być uprawniona reakcja na zachowanie organizatora turystyki. (P. Cybula Komentarz do art.11(a) ustawy o usługach turystycznych LEX 2012). Drugą okolicznością zwalniającą organizatora z odpowiedzialności jest działanie lub zaniechanie osób trzecich, nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, co nie odnosi się do niniejszej sprawy. Trzecią okolicznością zwalniającą organizatora turystyki z odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy jest siła wyższa. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 27 stycznia 2010 r. (VI ACa 585/10 LEX 1120275) orzekł, że awarie techniczne środków transportu, postoje na granicach i czynności celne zdecydowanie nie są zrównane z pojęciem siły wyższej zawartym w art. 11a ust. 1 ustawy z 1997 r. o usługach turystycznych.

Z tych przyczyn należy uznać, że nie zaistniały przesłanki zwalniające pozwane biuro podróży z odpowiedzialności, określone w art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

Nie ulega natomiast wątpliwości, że powódka złożyła w odpowiednim czasie reklamację w trybie art. 16 b ust. 3 ustawy, a strona pozwana ustosunkowała się negatywnie do niej w ustawowym 30- dniowym terminie określonym w art. 16 b ust. 5, a zatem nie znajduje uzasadnienia stanowisko powódki, opierające swe żądanie na uznaniu reklamacji.

Skuteczne odstąpienie od umowy obliguje stronę pozwaną do zwrotu wpłaconego wynagrodzenia na poczet jej wykonania, i naprawienia szkody wynikłej z niewykonania zobowiązania zgodnie z treścią art. 494 kc.

Mając powyższe na uwadze Sąd Odwoławczy na podstawie art. 386 § 1 kpc zmienił zaskarżony wyrok w punkcie I w ten sposób, że zasądził od strony pozwanej (...) Sp. z o.o. w P. na rzecz powódki kwotę 5234 zł, na którą składają się wpłacona kwota za wycieczkę 5.134 zł oraz odszkodowanie za parkowanie na lotnisku i dojazd z W. do W. i z powrotem, wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 1 października 2010 r. (art. 481 kc w zw. z art. 455 kc); zmienił go również w punkcie II w ten sposób, że zasądził od strony pozwanej na rzecz powódki kwotę 250 zł tytułem zwrotu kosztów procesu, na którą składał się należny wpis od pozwu w postępowaniu uproszczonym, o czym orzeczono jak w pkt I sentencji.

W pkt II sentencji Sąd Odwoławczy zasądził od strony pozwanej na rzecz powódki kwotę 250 zł tytułem zwrotu kosztów postępowania apelacyjnego, które stanowił wpis od apelacji. Orzeczenie o kosztach postępowania przed Sądem I i II instancji zapadło w oparciu o przepis art. 98 kpc, zgodnie z wynikiem postępowania.