

*Sygn. akt II Ca 1226/12*

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 10 maja 2013 roku

Sąd Okręgowy w Szczecinie II Wydział Cywilny Odwoławczy

w składzie:

Przewodniczący:	SSO Iwona Siuta (spr.)
Sędziowie:	SO Marzenna Ernest SO Robert Bury
Protokolant:	st. sekr. sąd. Dorota Szlachta

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 10 maja 2013 roku w S.

sprawy z powództwa **A. K. (1) i A. K. (2)**

przeciwko (...) **Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością w S.**

o zapłatę

na skutek apelacji wniesionych przez powodów i pozwanego

od wyroku Sądu Rejonowego Szczecin - Centrum w Szczecinie

z dnia 30 kwietnia 2012 r., sygn. akt I C 888/11

**1. zmienia zaskarżony wyrok w ten sposób, że:**

**a. w punkcie I zasądza od pozwanego (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w S. na rzecz powodów A. K. (1) i A. K. (2) kwotę 3.000 (trzy tysiące) złotych z ustawowymi odsetkami od dnia 05 kwietnia 2011 roku i oddala powództwo w pozostałej części;**

**b. w punkcie III zasądza od powodów na rzecz pozwanego kwotę 858 (osiemset pięćdziesiąt osiem) złotych tytułem zwrotu kosztów procesu;**

**2. oddala apelację pozwanego w pozostałej części;**

**3. oddala apelację powodów w całości;**

**4. zasądza od pozwanego na rzecz powodów kwotę 200 (dwieście) złotych tytułem kosztów postępowania apelacyjnego w zakresie apelacji wywiezionej przez pozwanego;**

**5. zasądza od powodów na rzecz pozwanego kwotę 1.200 (jeden tysiąc dwieście) złotych tytułem kosztów zastępstwa prawnego w postępowaniu apelacyjnym w zakresie apelacji wywiedzionej przez powodów.**

Sygn. akt II Ca 1226/12

## UZASADNIENIE

Wyrokiem z dnia 30 kwietnia 2012 r. Sąd Rejonowy Szczecin Centrum w Szczecinie w sprawie z powództwa A. K. (1) i A. K. (2) przeciwko (...) Spółce z o.o. w S. :

I. zasądził solidarnie na rzecz powodów pod pozwaną kwotę 5.000 zł wraz z ustawowymi

odsetkami w stosunku rocznym od dnia 5 kwietnia 2011 r. do dnia zapłaty,

II. oddalił powództwo w pozostałej części,

III. koszty procesu zniósł wzajemnie między stronami.

Powyższe Sąd Rejonowy oparł na następujących ustaleniach i rozważaniach prawnych

Dnia 24 września 2010 r. powodowie A. K. (1) i A. K. (2) nabyli od pozwanej spółki (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w S. imprezę turystyczną, w postaci wakacji dla dwóch osób na K. w miejscowości V. za łączną kwotę 6.302 zł, obejmującą dojazd i powrót, zakwaterowanie na miejscu wraz z wyżywieniem w formie all inclusive. Pobyt obejmował dwutygodniowy pobyt w hotelu (...), przy czym w ofercie pozwanej ofertę zakwaterowania zakwalifikowano w klasie „wysokiej”. O wyborze tej konkretnej oferty zdecydowała cena, która w porównaniu do innych ofert była bardzo korzystna. Powodowie nie zostali poinformowani o tym, że klasa, według której oceniano hotel została nada według skali kubańskiej a nie europejskiej.

Podczas wizyty w hotelu okazało się, że stan hotelu nie odpowiada wymaganiom i wyobrażeniom powodów o „wysokiej” jego klasie. Fakt ten powodowie zgłosili rezydentowi, jednak zaoferowany im w zamian pokój reprezentował w ich ocenie jeszcze niższy standard, a za zaproponowany im w zamian hotel musieliby dopłacić, czego nie chcieli uczynić.

Po powrocie do kraju, powodowie rozpoczęli korespondencję z pozwaną, w celu zgłoszenia jej roszczeń podnoszonych przez powodów. Zgłaszane żądania pozostały jednak bezskuteczne, wobec czego powodowie zdecydowali się na wniesienie powództwa do sądu.

W oparciu o tak ustalony stan faktyczny, Sąd zważył, iż powództwo okazało się zasadne jedynie co do części żądania obejmującego odszkodowanie i zadośćuczynienie. Sąd doszedł do wniosku, że pozwana nie wywiązała się należycie ze swojego zobowiązania wynikającego z zawartej z powodami umowy, w wyniku czego powodowie zostali pozbawieni możliwości zgodnego z tą umową spędzenia wypoczynku oraz oczekiwanej przyjemności wynikającej z wycieczki. W ramach dalszych ustaleń, Sąd stwierdził, że w wyniku ujęcia klasy hotelu według klasyfikacji kubańskiej, o czym powodowie jako konsumenci korzystający z usług profesjonalisty nie musieli wiedzieć, uzyskali świadczenie o niższym standardzie, niż obejmowały to warunki umowy, skoro zaś prawo do zgodnego z umową spędzenia podróży stanowi wartość majątkową, należącą do aktywów majątkowych wierzyciela - turysty, to skorzystanie ze świadczenia o niższym standardzie stanowi szkodę majątkową, której wysokość należy ocenić przez pryzmat pozbawienia turysty zakupionej przez niego przyjemności. Jednocześnie Sąd zważył, iż na gruncie ustalonego w sprawie stanu faktycznego, nie sposób było uznać, że pozwana w ogóle nie wywiązała się z zawartej z powodami umowy, co z kolei uzasadniałoby zwrot całej kwoty uiszczonej tytułem ceny za wycieczkę. W ocenie Sądu, uchybienia wskazane przez powodów uzasadniały obniżenie kosztów pobytu w części odpowiadającej około 1/2 żądanej przez pozwaną spółkę ceny. Uznając, że dla każdego z powodów koszt dwutygodniowego wyjazdu w opcji all inclusive został ustalony na kwotę 3.151,00 zł, przez

co Sąd uznał, iż zasadnym będzie zasądzenie łącznej kwoty 3.000 zł łącznie, która odpowiadała niemal połowie całej ceny wycieczki.

Odnosnie roszczenia zadośćuczynienia, Sąd wskazał, iż jest zgodne z ustaloną doktryną orzecznictwem, że art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. Jednocześnie Sąd wskazał, że dla ustalenia czy szkoda niemajątkowa jest następstwem zdarzeń omówionych w przepisie art. 11a u.u.t., konieczne jest ustalenie istnienia związku przyczynowego opisanego w art. 361 § 1 k.c. W tym przypadku jednocześnie, jak zauważył Sąd, związek przyczynowy świadczy nie tylko o możliwości zasądzenia zadośćuczynienia, ale również o zakresie należnego świadczenia.

Sąd uznał, że pozwana nie wykonała świadczenia w sposób należyty, czego skutkiem było obniżenie standardu sprzedanej usługi w stosunku do oczekiwań jakie mogła rodzić u powodów przyjęta oferta wyjazdu. W ocenie Sądu, uchybienia jakich dopuściła się pozwana względem powodów, nie zapewniając odpowiednich warunków higieny, czystości, wyposażenia oraz jakości posiłków, skutkowało częściowym pozbawieniem powodów oczekiwanych od wyjazdu przyjemności, bowiem wskutek uchybień powodowie nie byli w stanie poświęcić się jedynie zamierzonemu celowi - odpoczynkowi. Tym samym pomiędzy nienależytym wykonaniem umowy a szkodą po stronie powodowej ustalono adekwatny związek przyczynowy. W związku z powyższym, na podstawie dokonanych ustaleń faktycznych, Sąd stwierdził, że żądana kwota 4.000 zł tytułem zadośćuczynienia jest kwotą wygórowaną. Sąd uznał, iż jakkolwiek stan hotelu mógł wpływać na obniżenie komfortu i poczucie zadowolenia, to jednak powodowie w dalszym ciągu mieli możliwość korzystania z oferty wypoczynkowej hotelu, co z pewnością urozmaiciło ich wyjazd. Wobec powyższego, Sąd stwierdził, iż kwota 2.000 zł jest kwotą adekwatną do szkody, jaką ponieśli powodowie w związku z uchybieniami pozwanej.

Nadto Sąd ustalił, iż powodowie domagali się odsetek od dnia zainicjowania postępowania w niniejszej sprawie, a więc od dnia 5 kwietnia 2011 r., do czego Sąd I instancji się przychylił. Sąd ustalił również, iż powodowie wygrali sprawę w 48% a w pozostałym zakresie sprawę wygrała pozwana. Na tej podstawie Sąd orzekł o wzajemnym zniesieniu kosztów procesu.

Od powyższego wyroku apelację złożyła pozwana, zaskarżając wyrok Sądu Rejonowego co do punktu I i III i wniosła o:

1. zmianę zaskarżonego wyroku w punkcie I. poprzez oddalenie powództwa,
2. zmianę zaskarżonego wyroku w punkcie III. poprzez zasądzenie od powodów na rzecz pozwanej kosztów procesu za postępowanie przed Sądem I instancji, w tym kosztów zastępstwa procesowego w wysokości po 2.500 zł oraz opłaty od pełnomocnictwa w wysokości 17 zł,
3. zasądzenie od powodów na rzecz pozwanej kosztów procesu za postępowanie przed Sądem II instancji, w tym kosztów zastępstwa procesowego w wysokości po 600 zł.

Pozwana zaskarżonemu wyrokowi zarzuciła:

1. naruszenie prawa materialnego:
  - a. art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 6 k.c. poprzez ich niewłaściwe zastosowanie i uznanie przez Sąd I instancji, że pozwana ponosi odpowiedzialność za szkodę wywołaną nieprawidłowym wykonaniem umowy o świadczenie usług turystycznych oraz za szkodę niemajątkową w postaci „straconego urlopu”, mimo że pozwana wykonała wszelkie usługi objęte umową na rzecz pozwanych, a powodowie nie udowodnili, w sytuacji, gdy ciężar dowodu spoczywał na powodach, że takie szkody ponieśli, ponieważ jedynym materiałem dowodowym przedstawionym przez powodów na okoliczność szkody majątkowej były subiektywne odczucia powodów, natomiast co do szkody niemajątkowej to powód przyznał, że czas na K. nie został stracony, a powodowie dużo zwiedzili i odpoczęli, dlatego w konsekwencji zasądzenie przez Sąd I instancji zadośćuczynienia w łącznej wysokości 2.000

zł przekracza rozsądne granice, ma charakter wygórowany wobec ewentualnych niedogodności doznanych przez powodów, a tym samym ma przede wszystkim charakter represyjny wobec pozwanej, która zorganizowała wyjazd powodom na K. za cenę około 1.300 zł.

2. naruszenie przez Sąd I instancji przepisów postępowania:

a. art. 233 § 1 k.p.c. poprzez pominięcie przez Sąd I instancji materiału dowodowego w postaci opinii powodów zamieszczonej na stronie [www.holidaycheck.pl](http://www.holidaycheck.pl), z której wynikało, że powodowie byli zadowoleni z większości elementów wycieczki, a co miało znaczenie dla ustalenia zasadności roszczenia powodów o zadośćuczynienie oraz jego wysokości,

b. art. 233 § 1 k.p.c. poprzez rażąco dowolną ocenę zgromadzonego materiału dowodowego sprzeczną z zasadami logiki oraz doświadczenia życiowego, a wyrażającą się w uznaniu przez Sąd I instancji, że:

i. pozwana uznała reklamację powodów, ponieważ nie zareagowała na reklamację w 30-dniowym terminie od dnia złożenia reklamacji, a dopiero w dniu 28 listopada 2010 r. podczas gdy pozwana już w dniu 19 października odpowiedziała powodom na reklamację, a w toku postępowania reklamacyjnego oraz sądowego kwestionowała zasadność roszczeń powodów,

ii. pozwana nie wykonała należycie zobowiązania, ponieważ nie poinformowała powodów, że klasa hotelu została ustalona według kategoryzacji kubańskiej, podczas gdy zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 4 u.u.t. organizator turystyki ma obowiązek podać kategorię obiektu zakwaterowania według przepisów kraju pobytu, a o czym powodowie wiedzieli jako osoby doświadczone, wykształcone, bardzo często podróżujące poza granice kraju oraz doskonale orientujące się w obowiązującym stanie prawnym z racji wykonywanego zawodu,

(...). powodom należy się zwrot połowy ceny za wycieczkę, mimo, że Sąd I instancji nie uzasadnił w jaki sposób ustalił odszkodowanie na takim poziomie, a powodowie byli zadowoleni z wycieczki w stopniu przekraczającym 1/2 wszystkich wykonanych przez pozwaną świadczeń, co wynikało choćby z oceny powoda zamieszczonej na stronie [www.holidaycheck.pl](http://www.holidaycheck.pl), a którą Sąd I instancji pominął,

iv. pozwana nie wykonała odpowiednich świadczeń zastępczych dla powodów, podczas gdy ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, że zastrzeżenia powodów nie dotyczyły istotnych świadczeń (jedynie standard hotelu oraz żywność, co w przypadku powodów spędzających czas na plaży lub na wycieczkach nie miało istotnego znaczenia), powodowie tylko raz zgłaszali zastrzeżenia rezydentowi, a od rezydenta otrzymali bezpłatną ofertę innego pokoju w tym samym hotelu, z której nie skorzystali, powodowie odmówili także skorzystania z dodatkowo płatnej oferty pobytu w innym hotelu o wyższym standardzie, a więc usługi przekraczającej już zakres odpowiedniej usługi zastępczej,

v. powodowie ponieśli szkodę niemajątkową w postaci zmarnowanego urlopu, podczas gdy powodowie byli zadowoleni z wyjazdu, mają miłe wspomnienia, korzystali z atrakcji wyjazdu, spędzając czas poza hotelem na zwiedzaniu K. i korzystając z lokalnych restauracji, a wysokość zasądzonego przez Sąd I instancji zadośćuczynienia jest stanowczo za wysoka wobec ceny wycieczki oraz ewentualnych niedogodności, z którymi spotkali się powodowie.

W uzasadnieniu apelacji, pozwana w głównej mierze odnosiła się do kwestii rozbieżności pomiędzy standardami kubańskimi i europejskimi a także fakt, iż powodowie z znacznej mierze z wycieczki skorzystali, a z wyjazdu pozostały głównie przyjemne wspomnienia. Pozwana wskazała również, że Sąd I instancji przy miarkowaniu odszkodowania powinien kierować się stosunkiem waloru świadczeń wadliwych do całości świadczenia.

Od powyższego wyroku apelację wnieśli również powodowie, którzy pismem z dnia 02 sierpnia 2012 r. zaskarżyli wyrok Sądu Rejonowego w części co do punktu II i III, zaskarżonemu wyrokowi zarzucając:

1. błąd w ustaleniach faktycznych polegający na:

- a. sprzeczności rozstrzygnięcia z okolicznościami ustalonymi przez Sąd w toku postępowania, a to ustalenia wysokości szkody majątkowej poniesionej przez powodów na skutek nienależytego wykonania zobowiązania przez pozwaną,
- b. sprzeczności rozstrzygnięcia z okolicznościami ustalonymi przez Sąd w toku postępowania, a to ustalenia wysokości szkody niemajątkowej poniesionej przez powodów na skutek nienależytego wykonania zobowiązania przez pozwaną, a w konsekwencji wadliwe uznanie, że kwota 4.000,00 zł zadośćuczynienia dla dwojga powodów jest kwotą wygórowaną.

Biorąc pod uwagę powyższe, powodowie wnieśli o:

1. zmianę zaskarżonego wyroku w pkt. II poprzez uwzględnienie powództwa w oddalonej części,
2. zmianę powództwa w pkt. III poprzez przyznanie powodom kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego za postępowanie przed Sądem I instancji,
3. zasądzenie od pozwanej na rzecz powodów kosztów procesu za postępowanie apelacyjne.

W uzasadnieniu apelacji strona powodowa wskazała, że pomimo właściwego ustalenia, iż powodom należy się odszkodowanie, Sąd I instancji niewłaściwie ocenił jego wysokość. Wskazano również, że strona otrzymała usługę znacznie poniżej przeciętnego poziomu, a miała prawo oczekiwać usługi znacznie powyżej owego poziomu, wobec czego w żadnym momencie nie zostało prawidłowo uzasadnione uznanie roszczeń powodów co do odszkodowania jedynie w połowie. Powodowie wskazali również, że żądana kwota zadośćuczynienia była kwotą niską w porównaniu do jakości usług otrzymanych od pozwanej a także przy uwzględnieniu faktu, iż wady były odczuwalne przez cały okres pobytu na K..

Pismem z dnia 17 września 2012 r., powodowie wnieśli odpowiedź na apelację pozwanej, wnosząc o jej oddalenie w całości oraz ponownie o zasądzenie od pozwanego kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego za obie, według norm przepisanych. W piśmie ponownie podnieśli argumenty wskazywane w apelacji oraz odnieśli się do apelacji pozwanej. Wskazali oni, iż trudno jest uznawać pismo z dnia 19 października 2010 r. za odpowiedź na reklamację, bowiem z jego treści nie wynika w żaden sposób jak do reklamacji odniosła się pozwana. Powodowie wskazali również na niewłaściwość podnoszenia zarzutu tego, iż powodowie jako osoby doświadczone powinny były wiedzieć, że organizatorzy turystyki mają obowiązek informowania o standardzie miejsca zakwaterowania według klasyfikacji miejsca zakwaterowania. Nadto odniesiono się do kwestii wysokości odszkodowania i wysokości zadośćuczynienia.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Apelacja pozwanej okazała się być częściowo zasadna, zaś apelacja wniesiona przez powodów nie zasługiwała na uwzględnienie.

Zgodnie z przepisem art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, 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.

W przywołanym powyżej artykule, uregulowana została kwestia okoliczności, których zaistnienie wyłącza odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług

turystycznych. Przepis ów jest przyjęciem na grunt polskich regulacji prawnych, zawartej w art. 5 dyrektywy 90/314, tj zasady, że odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy ponosić powinien przynajmniej jeden ze wskazanych poniżej podmiotów: (1) organizator, lub (2) punkt sprzedaży detalicznej. Zgodnie z art. 5 ust. 2 dyrektywy, w odniesieniu do szkody wyrządzonej konsumentowi w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, państwa członkowie powinny podjąć odpowiednie kroki w celu zagwarantowania odpowiedzialności wyżej wskazanych podmiotów, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy nie zależy od tego podmiotu, a jest spowodowane jedną z wymienionych w rzezonym ustępie przyczyn.

Według ogólnej reguły wynikającej z przepisów Kodeksu cywilnego, dłużnik jest zobowiązany do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik nie odpowiada. Jednocześnie, jeżeli z żadnej regulacji szczególnej nie wynika nic innego, dłużnik jest zobowiązany do zachowania należytej staranności przy wykonywaniu zobowiązania. Niemniej jednak, w przypadku imprez turystycznych, mamy do czynienia ze szczególnym rodzajem odpowiedzialności, opartej nie na zasadzie domniemanej winy dłużnika a skonstruowanej w ten sposób, który wymusza odpowiedzialność dłużnika (organizatora turystyki) za każdy przypadek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, poza wyjątkami *expressis verbis* wyrażonymi w ustawie.

Należy ocenić, iż słusznie Sąd I instancji przyjął, że przesłanką każdego rodzaju odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną innej osobie jest zaistnienie zdarzenia, z którym prawo cywilne wiąże obowiązek odszkodowawczy oraz adekwatny związek przyczynowy między tym zdarzeniem a powstałą szkodą. Podstawą domagania się wypłaty z tytułu nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych, jest utrata możliwości skorzystania ze świadczenia lub skorzystania ze świadczenia o niższym standardzie. Właściwie Sąd I instancji uznał, iż prawo do zgodnego z umową spędzenia podróży stanowi wartość majątkową, należąca do aktywów majątkowych wierzyciela turysty.

Wskazać należy przy tym, że umowa o imprezę turystyczną jest umową niezwykle problematyczną, jeżeli chodzi o ustalenie wysokości szkody i jej rzeczywistej wysokości. Za szkodę powszechnie uznaje się w doktrynie nieotrzymanie zagwarantowanych w umowie świadczeń albo otrzymanie świadczeń o niższym standardzie (niższej jakości). Wskazuje się jednocześnie na fakt, iż nie można szkody wyrządzonej niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązania traktować wprost, tzn. należy wartość wyrządzonej szkody odnieść do ogólnej wartości całej imprezy, bowiem organizator turystyki sprzedaje nie poszczególne elementy wycieczki połączone ze sobą osobno, a sprzedaje je jako nierozzerwalną całość i to właśnie w odniesieniu do całości należy odnosić wszelkie wartości szkód wyrządzonych. Należy zatem rozmiar szkody, w przypadkach gdy jej ustalenie w oparciu o rzeczowe wyliczenia jest niemożliwe lub nadmiernie utrudnione, ustalić opierając się a stosunku waloru utraconej części świadczenia do waloru całej imprezy turystycznej.

W odniesieniu do powyższego wskazać należy, że wartość całej wycieczki została ustalona na poziomie 6.302 zł za całość. W toku postępowania wykazano, że cena biletu lotniczego w dwie strony do V. wynosiła w okresie pobytu tam powodów, 788 €. W okresie, w którym powodowie wykupili wycieczkę, kurs euro był dość stabilny i oscylował w granicach 4 zł za euro. Cena za przelot jednej osoby w dwie strony wynosiła zatem około 3000 zł, co dla przelotu dwóch osób dałoby około 6.000 zł. Naturalnie należy wziąć pod uwagę fakt, iż pozwana organizując wyjazdy dla większej grupy osób z pewnością miała jakieś zniżki a także fakt, iż wyliczenie bookowania lotu dokonane przez pozwaną zostało sporządzone rok po dacie wycieczki. Biorąc to pod uwagę, i ważąc, iż *de facto* właśnie zapewnienie przelotu jest największym obciążeniem w przypadku wycieczek w egzotyczne regiony, jak choćby K.. Biorąc to pod uwagę, Sąd Okręgowy uznał, iż stosownym będzie zmiana wysokości przyznanego odszkodowania do kwoty tj. po 500 zł od każdego z uczestników wyjazdu co skutkowało oddaleniem powództwa w zakresie roszczeń odszkodowawczych w pozostałej części.

Rzeczywiście, biorąc pod uwagę ugruntowane poglądy doktryny orzeczniczej, trzeba uznać, że fakt, iż powodowie jechali na wycieczkę klasyfikowaną jako zapewniającą pobyt w hotelu wysokiej klasy, stanowi o tym, że zobowiązanie

nie zostało właściwie wykonane. Co za tym idzie, rzeczywiście, w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego, należy uznać, iż powodom została wyrządzona szkoda, która w świetle obowiązujących przepisów powinna zostać naprawiona.

Odnosnie roszczenia powodów o zadośćuczynienia, słusznie Sąd I instancji wskazał na uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10 (BSN 2010, nr 11, poz. 9), że art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. Sąd Najwyższy w uzasadnieniu tej uchwały wskazał, że nie budzi większych wątpliwości kwestia dopuszczalności przyznania zadośćuczynienia za stracony urlop, bowiem w majątku konsumentów nie dochodzi do szkody, a co za tym idzie, nie sposób uznać, że możliwe jest ustalenie wysokości odszkodowania. Słusznie również wskazał Sąd I instancji, że zgodnie z poglądem Sądu Najwyższego, możliwość przyznania zadośćuczynienia w ramach odpowiedzialności ex contractu została odjęta, współcześnie jest to bowiem możliwe wyłącznie w ramach reżimu odpowiedzialności deliktowej. Nie jest wprawdzie wykluczone naprawienie szkody niemajątkowej wynikającej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, jeżeli strony stosunku obligacyjnego tak postanowią, ale przykłady takich umów - przynajmniej w stosunkach turystycznych - nie są znane. Sąd Najwyższy stwierdził dalej, że problematyka szeroko rozumianej umowy o podróż oraz odpowiedzialności z tego tytułu stała się przedmiotem regulacji art. 5 ust. 1 i 2 dyrektywy 90/314 implementowanej przez Polskę. Powołał się w związku z tym na orzeczenie Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie S. L. v. (...) GmbH i uznał, że skoro Trybunał Sprawiedliwości w przytoczonym orzeczeniu orzekł, iż art. 5 dyrektywy powinien być wykładany w sposób obejmujący pojęciem szkody także uszczerbek niemajątkowy w postaci zmarnowanego urlopu.

Prawidłowo Sąd I instancji ocenił wartość adekwatnego związku przyczynowego łączącego zdarzenie (niewłaściwe wykonanie umowy) z powstaniem po stronie powodowej szkody niemajątkowej. Jak wskazano powyżej, pozwana nie wykonała świadczenia w sposób należyty, czego skutkiem było obniżenie standardu sprzedanej usługi w stosunku do oczekiwań jakie mogła rodzić u powodów przyjęta oferta wyjazdu. Rację ma Sąd I instancji, twierdząc, że brak zapewnienia przez organizatora imprezy turystycznej podstawowych standardów higieny, czystości, wyposażenia oraz jakości posiłków podczas pobytu powodów na K. skutkowało częściowym pozbawieniem powodów oczekiwanej przyjemności.

Rzeczywiście 19 października 2010 r. nadesłana została odpowiedź na reklamację powodów, która co prawda nie zwierała szczegółowej odpowiedzi na zawarte w reklamacji roszczenia i wnioski, ale zawierała główną myśl, wyrażającą się w konieczności zgromadzenia większej ilości informacji. Wobec powyższego, niemożliwe było stwierdzenie, że reklamacja została uznana przez milczenie. Niemniej jednak, fakt ten miał dla orzekania marginalne znaczenie, bowiem ostatecznie z pozostałych ustaleń Sądu I instancji wynikało jasno, iż Sąd uznał de facto reklamację za częściowo zasadną. Na miejscu rzeczywiście powodom zaoferowano inny pokój w tym samym hotelu a także zaproponowano im pobyt w innym hotelu, wyższej klasy, niemniej jednak powodowie nie mieli obowiązku przyjęcia takiej oferty. Zaoferowany im pokój w ich subiektywnej ocenie odbiegał in minus od standardu pokoju już posiadanego, z kolei za inny hotel konieczna była dopłata. Gdyby powodowie przyjęli ofertę innego hotelu, sytuacji niniejszego powództwa kształtowałyby się z pewnością zgoła odmiennie, jednak brak przyjęcia tej oferty nie może być odbierany jako swoista okoliczność obciążająca stronę powodową.

Niezasadny okazał się zarzut, iż powodowie jako osoby doświadczone powinny były orientować się, że przedstawiona im klasyfikacja jest klasyfikacją kraju wyjazdu, tzn. klasyfikacją kubańską. Fakt, iż powodowie często wyjeżdżają poza granice kraju korzystając z usług organizatorów turystyki nie uzasadnia twierdzenia, że jako konsumenci, są równie doświadczeni jak pozwana, która zajmuje się przedmiotową dziedziną. Oczywistym jest, że nawet gdyby powodowie wiedzieli o tym, że klasyfikacja jest podawana według systematyki kubańskiej, nie musieli oczekiwać tak dużej rozbieżności. Wiadomym jest, że standard życia na K. odbiega od standardu życia w Europie, niemniej jednak nie jest to obowiązkiem powodów, jako konsumentów, aby orientować się biegle w rozmiarze tych rozbieżności. Zatem nawet, gdyby powodowie orientowali się, że klasyfikacja odbywa się według standardu kubańskiego, nie mogli oczekiwać w klasie wysokiej, braku higieny oraz czystości. Co za tym idzie, należy uznać, iż ustalenia Sądu I instancji w tym zakresie były jak najbardziej prawidłowe.

Wreszcie wskazać należy, że przywoływana przez pozwaną recenzja, słusznie została oceniona przez Sąd I instancji. Jak sama pozwana podnosiła w apelacji, ciężar dowodu obciąża stronę, która z danej okoliczności wywodzi dla siebie skutki prawne lub faktyczne. To z kolei prowadzi do uznania, iż skoro pozwana powoływała się na recenzję pobytu, powinna była wykazać, że bezsprzecznie recenzja pochodzi właśnie od powodów. W świetle powyższych argumentów przyznaną przez Sąd I instancji kwotę z tytułu zadośćuczynienia za zmarnowany urlop Sąd Odwoławczy uznał za prawidłową .

Reasumując orzeczenie podlegało zmianie, o czym orzeczono na podstawie art 386 § 1 kpc, dalej apelację pozwanego oddalono w pozostałej części, zaś apelację powoda w całości na podstawie art 385 kpc.

Konsekwencją zmiany rozstrzygnięcia była konieczność zmiany orzeczenia w zakresie kosztów procesu przez Sądem I instancji i orzeczenia o kosztach postępowania apelacyjnego przed Sądem Odwoławczym, o czym orzeczono uwzględniając wynik postępowania rozpoznawczego i odwoławczego na podstawie art 100 i 108 kpc rozdzielając je proporcjonalnie do wyniku postępowania.