

UZASADNIENIE

Zaskarżonym wyrokiem z dnia 3 lipca 2018 roku Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi:

1. zasądził od (...) S.A. w Ł. na rzecz A. C. kwotę 450 złotych wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 21 kwietnia 2017 roku do dnia zapłaty;
2. oddalił powództwo w pozostałej części;
3. zasądził od A. C. na rzecz (...) S.A. w Ł. kwotę 1 817 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

Apelację od powyższego wyroku, w części oddalającej powództwo i orzekającej o kosztach procesu (pkt. 2 i 3), wywiodła powódka. Skarżąca podniosła zarzuty naruszenia procedury cywilnej, to jest art. 233 § 1 k.p.c., art. 505 § 3 k.p.c. oraz art. 227 k.p.c. w zw. z art. 217 § 3 k.p.c. i art. 162 k.p.c., a także naruszenia prawa materialnego w postaci art. 11a, art. 16a oraz art. 14 w wz. z art. 3 pkt 2 i 3 ustawy o usługach turystycznych.

W konkluzji skarżąca wniosła o zmianę zaskarżonego wyroku przez zasądzenie na jej rzecz od pozwanego dodatkowo 6 654 zł z odsetkami od wniesienia pozwu do dnia zapłaty oraz zwrotu kosztów postępowania apelacyjnego.

W odpowiedzi na apelację pozwany wniósł o jej oddalenie i zasądzenie od powódki na swoją rzecz kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

apelacja jest zasadna tylko w niewielkiej części.

Sąd Rejonowy poczynił w sprawie prawidłowe ustalenia faktyczne, które Sąd Okręgowy przyjmuje za własne.

Znaczna część zarzutów apelacji dotyczy naruszenia przepisów postępowania, w tym głównie uchybień w prowadzeniu postępowania dowodowego. Przy czym, stawiając zarzuty naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. skarżąca nie wskazuje błędów w ustaleniach faktycznych, co powinno towarzyszyć wykazaniu wadliwości w ocenie dowodów. Sytuacja ta jest efektem tego, że istota apelacji odnosi się do prawnej oceny ustalonych faktów. Świadomość wprowadzania klienta w błąd czy prawidłowość wykonania umowy, to nie są okoliczności faktyczne tylko oceny nakierowane na ustalenie prawidłowości realizacji kontraktu. Na podstawie faktów ocenia się zachowanie danego podmiotu pod kątem stosowanego prawa materialnego. Trzeci zarzut opisany od strony naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. dotyczy pominięcia oceny dowodu z zeznań świadka E. B.. Jednak i w tym zakresie skarżąca nie przywołała błędnie ustalonych faktów. Sąd Rejonowy rzeczywiście pominął odniesienie się do całości zgromadzonego materiału dowodowego, co jest wadą uzasadnienia, której nie podnosi się w zarzucie zbudowanym adekwatnie do uchybienia, a nie oceny dowodów. Biorąc te wszystkie okoliczności pod uwagę, Sąd odwoławczy uznał, że zarzuty przekroczenia swobody oceny dowodów zostały błędnie postawione. Nie odnoszą się do sposobu analizy dowodów i zgodności wniosków wyciągniętych z tej oceny z zasadami logiki i doświadczenia życiowego w kontekście podstawy faktycznej wyrokowania.

Kończąc rozważania dotyczące materiału dowodowego trzeba podkreślić, że nie jest uzasadniony zarzut naruszenia art. 227 k.p.c. w zw.

z art. 217 § 3 k.p.c. i art. 162 k.p.c. Oddalenie wniosku o przeprowadzenie dowodu z zeznań świadka K. W. należy zaakceptować, bo dowód ten dotyczył faktów uznanych za udowodnione zgodnie z twierdzeniami powódki (hotel zastępczy na pierwszą noc, warunki i utrudnienia w hotelu docelowym). Strony różnią się co do prawnej oceny tych faktów, ale to nie jest zagadnienie do ustalenia w ramach procesu zbierania dowodów.

Nie ma racji skarżąca zarzucając naruszenie prawa materialnego

w kontekście zaniżenia wysokości odszkodowania. W pierwszej kolejności trzeba przesądzić, że nie wszystkie okoliczności podawane przez powódkę świadczą o wadliwości realizacji spornej umowy. Skarżąca nie wykazała, że pozwany miał obowiązek zapewnić jej hotel z widokiem na morze. Czysto subiektywne było poczucie, że goście z Polski są gorzej traktowani od turystów włoskich. Skarżąca nie wie jakie warunki pobytu wykupiły te osoby i ile za nie zapłaciły. Okolice hotelu nie wchodziły w skład oferty usługi turystycznej. Skarżąca oczekiwała hotelu z plażą i bezpośrednim dostępem do morza – warunki te uzyskała. Przesadzone były też zarzuty dotyczące przerw w dostawach wody i prądu. Doszło do jednej takiej sytuacji. Utrudnienia z tym związane trwały około trzech godzin, a więc dyskomfort z tym związany

– oceniany z punktu widzenia rozsądnego człowieka – nie był duży. Podobnie trzeba podejść do problemów z klimatyzacją. Nie tyle jej nie było, co jej efektywność nie była dla powódki zadawalająca. Trudno odnieść się do zarzutu zbudowanego na odczuciach i oczekiwaniach. Obiektywnie rzecz biorąc obiekt był wyposażony w klimatyzację, która działała, co oznacza spełnienie zaoferowanych warunków pobytu w hotelu. Pewnie nie był to najlepszy hotel, także pod względem efektywności klimatyzacji. Jednak obiekt ten, usytuowany w bardzo atrakcyjnym turystycznie regionie W., spełniał warunki obiektu czterogwiazdkowego przy cenie około 50 euro za noc

z całodziennym wyżywieniem (licząc od 1 500 zł). Okoliczności tych nie można nie dostrzegać analizując warunki pobytu i rozważając wysokość odszkodowania. W świetle powyższych uwag, trafnie przyjął Sąd Rejonowy, że odszkodowanie może być przyznane tylko za awarię elektryczności, która

z oczywistych względów technicznych skutkowałą również brakiem wody. Takie określenie zakresu przyczyn powstania szkody nie stanowi naruszenia art. 11a ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (tekst jedn. Dz.U. z 2016 r. poz. 187 ze zm., przywoływana dalej jako „ustawa o usługach turystycznych”).

Wbrew zarzutom apelacji, zważywszy na niewielką uciążliwość (jednorazowy charakter i krótki czas trwania awarii prądu), odszkodowanie

w kwocie 150 zł jest adekwatne do szkody. Rozważania Sądu I instancji na tę okoliczność są w pełni przekonujące i nie wymagają powtórzenia. Przy czym nie można mówić o naruszeniu art. 3 ust. 1 pkt 2 ustawy o usługach turystycznych, zgodnie z którym impreza turystyczna, to co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu. Definicja ta nie przekłada się wprost na wysokość odszkodowania w przypadku uchybień, za które odpowiada organizator imprezy turystycznej. Niewątpliwie, co wynika także z art. 14 ustawy o usługach turystycznych, cena zapłacona pozwanemu obejmowała imprezę turystyczną jako całość. Odszkodowanie musi jednak nawiązywać do szkody, która w tym przypadku wiąże się wyłącznie z warunkami pobytu

w hotelu. Dlatego racjonalne było odniesienie odszkodowania do tej części ceny za imprezę turystyczną, która odpowiada świadczeniu związanemu

z pobytym w przedmiotowym hotelu. Ten sposób działania odpowiada art. 505⁶ § 3 k.p.c., który stanowi, że jeżeli ściśle udowodnienie wysokości żądania jest niemożliwe lub nader utrudnione, można w wyroku zasądzić odpowiednią sumę według oceny sądu, opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy.

Nie doszło również do naruszenia art. 16a ustawy o usługach turystycznych, gdyż zakwaterowanie powódki na jedną noc w innym hotelu nie było realizacją świadczenia zastępczego o niższej jakości. Nie chodziło w tym przypadku o brak wykonania usługi, która stanowiła istotną część programu imprezy, ale o niedogodność, którą trzeba rozpoznawać w kategoriach popsutego wypoczynku, a więc dolegliwości niemajątkowej.

Rozwijając ostatnio wyrażoną myśl, trzeba podkreślić, że największy problem związany z realizacją spornej imprezy turystycznej dotyczył tego, że powódka praktycznie straciła jeden dzień wypoczynku wskutek konieczności skorzystania z hotelu zastępczego w pierwszym dniu po przyjeździe do W.. Obiekt ten spełniał wykupione warunki standardu hotelu, ale nie pozwalał na skorzystanie z oczekiwanych walorów wypoczynkowych południa W.. Była to dolegliwość tym większa, że wykupiony pobyt był krótki, a więc utrata jednego dnia wypoczynku stanowiła istotną dolegliwość. Słusznie wskazuje się w orzecznictwie Sądu Najwyższego, że art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci

tw. zmarnowanego urlopu. (patrz, np. uchwała Sądu Najwyższego z dnia 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10, B. (...), nr 11, poz. 9). Zasadę tę prawidłowo zastosował Sąd Rejonowy, ale zaniżył przyznane zadośćuczynienie. Skoro uznaje się, że ochronie prawnej podlega oczekiwanie na zapewnienie odpowiednich, godziwych warunków wypoczynku, a więc warunków zapewniających spokój i umożliwiających swobodne, pełne korzystanie z oferowanych przez przedsiębiorcę świadczeń turystycznych, to należy przyznać zadośćuczynienie rekompensujące tę krzywdę. Sąd Okręgowy zapewnił sobie możliwość bezpośrednio w ocenie dowodów i wysłuchał powódkę, aby prawidłowo ocenić rozmiar krzywdy (zadośćuczynienie słabo przystaje do warunków postępowania uproszczonego, choć w tym przypadku formalnie spełnia warunki świadczenia opartego na umowie o określonej wartości). Oceniając wszystkie okoliczności tego przypadku, dbając o to, aby zadośćuczynienie nie miało charakteru symbolicznego, Sąd odwoławczy zdecydował się znacząco podwyższyć przyznane zadośćuczynienie z kwoty 300 zł do kwoty 500 zł (o 60%). Nadal jest to niewysoka kwota, ale zadośćuczynienie musi w tym przypadku nawiązywać do rozsądnych oczekiwań turysty w stosunku do usługi turystycznej, którą nabywa. Przez ten pryzmat można ocenić na ile był to „zmarnowany urlop”. Przesadne oczekiwania, od początku oderwane od standardu nabywanej imprezy turystycznej, nie pozostają w granicach związku przyczynowego, a więc przekraczają zakres odpowiedzialności organizatora.

Z tych względów istniały podstawy do wydania orzeczenia reformatoryjnego, z mocy art. 386 § 1 k.p.c., o czym orzeczono jak w punkcie 1. sentencji. Nie było powodów do korygowania kosztów procesu w postępowaniu pierwszoinstancyjnym, gdyż powódka i tak przegrała sprawę praktycznie w całości (w 92%), co skutkowało zastosowaniem art. 100 zd. 2 k.p.c.

O kosztach postępowania apelacyjnego orzeczono w oparciu o art. 100 zd. 2 k.p.c., gdyż skarżąca przegrała w instancji odwoławczej w 97%. Wysokość wynagrodzenia pełnomocnika wynika z § 2 pkt 4 oraz § 10 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości w sprawie opłat za czynności adwokackie z dnia 22 października 2015 r. (Dz.U.2015.1800 ze zm.). Nie było podstaw do zastosowania art. 102 k.p.c., gdyż w sprawie nie zaistniały żadne okoliczności pozwalające przyjąć, że wystąpił w niej „wypadek szczególnie uzasadniony”. Skarżąca ewidentnie i rażąco zawyżyła żądane roszczenie. Nie da się przyjąć subiektywnego, ale racjonalne w okolicznościach sprawy, przekonania o słuszności zgłoszonych pod osąd roszczeń.