

Sygn. akt IV Ca 683/13

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 4 lutego 2014 roku

Sąd Okręgowy w Radomiu IV Wydział Cywilny Odwoławczy w składzie:

Przewodniczący: SSO Irena Koś

Sędziowie: SO Alicja Dąbrowska

SO Joanna Kaczmarek-Kęsik (spr.)

Protokolant: st. sekr. sąd. Magdalena Żuchowska

po rozpoznaniu w dniu 4 lutego 2014 roku w Radomiu

na rozprawie

sprawy z powództwa K. K. (1), E. K., N. K. (1)

przeciwko (...) Spółce Akcyjnej z siedzibą w R. (poprzednio Biuro (...), (...) Spółka Jawna z siedzibą w R.)

o zapłatę

na skutek apelacji powodów i pozwanego

od wyroku Sądu Rejonowego w Radomiu

z dnia 6 czerwca 2013 roku

sygn. akt I C 1219/12

oddala obie apelacje

Sygn. akt IV Ca 683/13

UZASADNIENIE

Zaskarżonym wyrokiem z dnia 6 czerwca 2013 roku Sąd Rejonowy w Radomiu zasądził od (...) Biura (...), (...) Spółki Jawnej z siedzibą w R. na rzecz K. K. (2) kwotę 200 złotych, na rzecz E. K. kwotę 200 złotych i na rzecz N. K. (2) kwotę 200 złotych - wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 7 października 2011 roku do dnia zapłaty, oddalając powództwo K. K. (2), E. K. i N. K. (2) w pozostałym zakresie. Ponadto zasądził od (...) Biura (...), (...) Spółki Jawnej z siedzibą w R. na rzecz E. K. kwotę 70,06 złotych oraz na rzecz K. K. (2) kwotę 161,15 złotych tytułem częściowego zwrotu kosztów procesu.

Podstawę powyższego rozstrzygnięcia stanowiły następujące ustalenia:

W dniu 14 lipca 2011 roku K. K. (1) w imieniu własnym oraz żony E. K. i ośmioletniego wówczas syna N. K. (1) zawarł za pośrednictwem Biura (...).pl (...) z o.o. z biurem (...) Biuro (...), (...) Spółka Jawna z siedzibą w R. umowę nr (...) o imprezę turystyczną w S. w Egipcie w okresie od dnia 27 lipca 2011 roku do dnia 10 sierpnia 2011 roku. Cena imprezy dla dwóch osób dorosłych i jednego dziecka wyniosła 6.417 zł. Umowa przewidywała zakwaterowanie dla dwóch osób dorosłych i dziecka w hotelu (...) z wyżywieniem all inclusive, w tym noclegi dziecka na dostawce, przelot,

ubezpieczenie oraz transport z lotniska i na lotnisko. Po przylocie około 23.45 do S. K. K. (1), E. K. i N. K. (1) zostali przewiezieni busem do hotelu. Pojazd nie zawierał przestrzeni bagażowej, zaś bagaże były wkładane przez okno i umieszczane na tylnych siedzeniach pasażerskich. W pojeździe nie było wiele osób. Około godziny 1.20 powodowie zostali zakwaterowani w pokoju nr (...) dwuosobowym z dostawką w hotelu (...). W pokoju tym łóżko w dostawce okazało się łóżkiem polowym obitym deskami i obłożonym materacem. W pokoju nie działała klimatyzacja, w łazience widoczne było zagrzybienie sufitu, jak również parawanu pod prysznicem. Ściany w pokoju były odrapane, widać było odpryski tynku na suficie pokoju. K. K. (1) wraz z rodziną udał się do recepcji i zażądał zamiany pokoju na taki, który został przedstawiony w ofercie sprzedaży. Poinformowano go, że pokój, jaki otrzymała jego rodzina, jest pokojem standardowym, zaś pokój przedstawiony w folderze to pokój family room, jak również, że wszystkie pokoje są zajęte i nie ma możliwości zamiany. Około godz. 4.00 powodowie wrócili do zaoferowanego im pokoju po wpisaniu do księgi

gości hotelowych wzmianki, iż pokój zostanie zmieniony następnego dnia po godzinie 14.00. N. K. (1) spał tej nocy z rodzicami, a nie na dostawce. Powodowie nie korzystali z łazienki w pokoju z uwagi na jej zły stan. Następnego dnia po spotkaniu z rezydentem około godziny 10.00 i po jego interwencji zostali przeniesieni do pokoju nr (...), który wizualnie odpowiadał warunkom przedstawionym w ofercie. Był to pokój znajdujący się w innym obiekcie w ramach kompleksu hotelowego (...). Na przeniesienie do pokoju, które miało nastąpić po godzinie 14.00, powodowie oczekiwali w pokoju lub na zewnątrz. W pokoju nr (...) występował brak dostawy wody bieżącej pomiędzy godziną 1 w nocy a 7 rano. W pokoju tym nie zapewniono odpowiedniej ilości ręczników dla trzech osób, zapewniono ręczniki tylko dla dwóch osób. Problem ten został zgłoszony na recepcji, ale bez rezultatu. Jedzenie było monotonne. (...) wydawania napojów czy przekąsek powodował, że trzeba było czekać na nie w kilkuminutowej kolejce. Baseny były brudne, widać było tłuste osady na poziomie wody dokoła basenu. Hotel, w którym była zakwaterowana rodzina K., nie miał bezpośredniego dostępu do morza. Do morza należało dojść tunelem do hotelu (...), a stamtąd dojechać busem hotelowym kursującym co 10 minut albo dojść piechotą. W dniu 5 września 2011 roku powód K. K. (1) złożył pisemną reklamację do Biura (...), domagając się zwrotu w terminie 30 dni kwoty 2.566,80 złotych tj. 40% łącznej ceny wykupu wycieczki oraz zadośćuczynienia za krzywdy w kwocie 3.000 złotych, wobec nie wywiązania się przez (...) Biuro (...) z warunków zawartej umowy. Pismo z reklamacją zostało doręczone w siedzibie spółki w dniu 6 września 2011 roku. W odpowiedzi na reklamację, pismem z dnia 4 października 2011 roku (...) Biuro (...), (...) Spółka Jawna z siedzibą w R. wskazała, że złożona oferta zawarcia umowy o świadczenie usługi turystycznej została zrealizowana w całości i według jej treści. Ponadto wskazała na brak zgłoszenia reklamacyjnego w trakcie trwania imprezy, co zdaniem spółki pozbawiło ją możliwości weryfikacji i interwencji. Pismem z dnia 13 października 2011 roku K. K. (1) złożył skargę do Polskiej Izby Turystyka na działalność Biura (...) w sprawie usługi turystycznej zorganizowanej w dniach 27 lipca 2011 roku - 10 sierpnia 2011 roku. W ostatecznym wezwaniu do zapłaty z dnia 19 grudnia 2011 roku K. K. (1) wezwał (...) Biuro (...), (...) Spółka Jawna z siedzibą w R. do zapłaty na rzecz powodów kwoty 2.566,80 złotych tytułem odszkodowania, tj. 40% łącznej ceny wykupu wycieczki oraz 3000 złotych tytułem zadośćuczynienia za doznaną krzywdę wynikającą z nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych - łącznie kwoty 5.566,80 złotych do dnia 7 października 2011 roku. Wezwanie zostało odebrane przez pracownika pozwanej spółki w dniu 20 grudnia 2011 roku. Zgodnie z umową uczestnictwa w imprezie turystycznej organizowanej przez (...) Biuro (...), (...) Spółkę Jawną z siedzibą w R., pozwana zobowiązała się do zorganizowania powodom imprezy turystycznej w Egipcie. Świadczenia, do jakich się zobowiązała obejmowały: zakwaterowanie w hotelu z wyżywieniem all inclusive, przelot, opiekę pilota/rezydenta, ubezpieczenie oraz transport z lotniska i na lotnisko. Według pkt 11.1 ogólnych warunków uczestnictwa obowiązujących u pozwanej wszelkie reklamacje z tytułu niezgodnego z umową przeprowadzenia imprezy turystycznej należy zgłosić niezwłocznie u wykonawcy usługi oraz pilotowi/rezydentowi w celu usunięcia usterki na miejscu. Jeżeli reklamacja nie odniesie skutku, należy przesłać ją organizatorowi na piśmie w terminie 30 dni od daty jej dostarczenia. W niniejszej sprawie powód zgłosił niezwłocznie ustnie u rezydenta usterki, jakie zastał w pokoju, ponadto złożył pisemną reklamację w dniu 6 września 2011 roku, po powrocie do Polski, zachowując trzydziestodniowy termin do jej złożenia. W ocenie Sądu Rejonowego, jak wynika z załączonych przez powoda zdjęć, w łazience w pokju nr (...) były nieodpowiednie warunki sanitarne, ponadto zaproponowano dostawkę do spania dla dziecka, w której podstawą były zbite deski. Pokój ten został zmieniony na pokój nr (...), który był pokojem typu suite, które są najwygodniejsze i mają dobre położenie. Strona powodowa w żaden sposób nie udowodniła, że w pokoju tym panował brud i nieład, że pokój ten nie był dostatecznie sprzątnięty, że codziennie występował brak

dostawy wody bieżącej pomiędzy godziną 1 w nocy a 7 rano, zaś woda w basenach była brudna. Również głoślowne są twierdzenia powoda, że w restauracji stoły często były brudne. Świadek M. O. zeznał, że jego pokój był zawsze posprzątny i nie miał w tym zakresie żadnych uwag, nie było problemów z dostawą wody z sieci wodociągowej. Świadek przyznał, że jedzenie było monotonne, były kolejki do ekspresów do kawy, zdarzały się problemy ze sztućcami, świadek niejednokrotnie musiał sam szukać dla siebie i rodziny sztućców. Świadek potwierdził, że widział sytuację, iż obsługa była niemila i opryskliwa, jednak on sam nie miał z nikim kłopotu. M. O. zeznał także, że rano woda w basenach była czysta, natomiast później zdarzało się, że była brudniejsza, bo był piach naniesiony na nogach. Natomiast tworzywo, którym były wyłożone baseny było niedoczyszczone. Wobec powyższego, w ocenie Sądu Rejonowego, większość przedstawionych przez powoda niedogodności ma charakter subiektywny lub też niedogodności te nie zostały w żaden sposób udowodnione. Również zarzuty powoda odnośnie braku bezpośredniego dostępu do morza są niezrozumiałe, skoro w ofercie hotelu na stronie (...) Biura (...) wskazane jest jednoznacznie, że plaża znajduje się przy siostrzanym hotelu (...), w odległości około 800 m od hotelu, przejście podziemne jest pod ulicą. Świadek M. O. potwierdził jednak, że trudno było przejść przez teren tego drugiego hotelu. Powód nie wskazał jednak, czy te problemy z dojazdem nad morze zdarzały się codziennie. W ocenie Sądu Rejonowego, w niniejszej sprawie powodowie wykazali, że w czasie realizowania umowy o świadczenie usług turystycznych, na skutek nienależytego wykonania zobowiązania przez organizatora turystyki doszło do sytuacji powodującej „zmarnowanie urlopu” klienta wyrażające się w utracie przez niego możliwości właściwego odpoczynku w określonym zakresie. Powodowie zostali narażeni na niedogodności związane z zakwaterowaniem, nie spełniającym standardów.

Jako podstawę prawną rozstrzygnięcia Sąd Rejonowy wskazał przepis art.11a ust.1 ustawy a dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz. U. nr 133, poz. 884 ze zm.) oraz art. 471 k.c. O odsetkach orzeczono na podstawie art. 481 § 1 i 2 k.c. O kosztach procesu orzeczono na podstawie art. 100 kpc.

Apelacje od powyższego rozstrzygnięcia wnieśli zarówno powodowie jak i pozwana

spółka.

Powodowie zaskarżyli wyrok w części oddalającej powództwo, zarzucając:

- naruszenie przepisów prawa materialnego, tj. art. 1 la ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2004 roku, Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.) i art. 322 k.p.c. poprzez niewłaściwe zastosowanie polegające na zasądzeniu rażąco zaniżonego zadośćuczynienia wywołanego brakiem dokonania przez Sąd I instancji oceny rozmiaru doznanego przez powodów krzywdy przez przyzmat jej niepowtarzalności (kryterium indywidualnego), z jednoczesnym zlekceważeniem przy jego wymiarze rozmiaru nienależytego wykonania zobowiązania w sposób wiarygodny, naświetlony w drodze wyjaśnień powoda i zeznań świadków, co w konsekwencji przełożyło się na wydanie wyroku nieprzynoszącego powodom równowagi emocjonalnej naruszonej przez przeżyte negatywne odczucia w sferze psychicznej z tytułu utraty przyjemności i wypoczynku, tzw. „zmarnowanego urlopu”;
- naruszenie przepisów prawa materialnego, tj. art. 471 k.c. w związku z art. 6 k.c. poprzez niewłaściwe zastosowanie, polegające na przyjęciu, iż odpowiedzialność pozwanego (organizatora imprezy turystycznej) skonstruowana jest na zasadzie winy, a nie na zasadzie ryzyka, wynikającej wprost z art. 11 a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych;
- naruszenie przepisów postępowania poprzez niewłaściwe zastosowanie art. 217 § 3 k.p.c. w związku z art. 227 k.p.c. poprzez pominięcie dowodów z dokumentów w postaci zdjęć przedstawiających stan czystości basenów podczas pobytu powodów w Egipcie dołączonych przez powoda do treści pozwu, podczas gdy ich przeprowadzenie nie doprowadziłoby Sądu I instancji do przyjęcia błędnego ustalenia faktycznego za podstawę zaskarżonego wyroku w zakresie stwierdzenia, że baseny w hotelu (...) były należycie sprzątnane;
- naruszenie przepisów postępowania poprzez niewłaściwe zastosowanie art. 233 § 1 k.p.c. polegające na obdarzeniu wiarygodnością zeznań świadka M. O. dotyczących zakresu sprzątnania należytego basenów w hotelu

(...), a w szczególności pominięcie spostrzeżeń wynikających ze złożonych wyjaśnień przez powoda, jak również złożonych zeznań świadka rezydenta A. M. A. A., z jednoczesnym pominięciem zdjęć przedstawiających stan czystości basenów;

- naruszenie przepisów postępowania poprzez niewłaściwe zastosowanie art. 233 § 1 k.p.c. polegające na obdarzeniu wiarygodnością zeznań świadka M. O. dotyczących zakresu sprzątanie należytego basenów w hotelu (...), w ujęciu subiektywnego pryzmatu spostrzeżeń świadka, jak również wartości okoliczności podnoszonych przez świadka i na ile są one wymierne, pod kątem własnych oczekiwań;
- błąd w ustaleniach faktycznych przyjętych za podstawę zaskarżonego wyroku polegający na bezpodstawnym stwierdzeniu, iż powodowi został wymieniony pokój o nr (...) na pokój o nr (...) typu sweet/suite, podczas gdy z zeznań świadka B. P., obdarzonych przez Sąd I instancji wiarygodnością bezsprzecznie wynika, że ów wymieniony pokój o nr (...) był pokojem rodzinnym (typu family room), czyli o niższym standardzie niż typu sweet/suite, co zostało stwierdzone przez świadka po okazaniu dowodów w postaci zdjęć k. 89 (pokój rodzinny) i po okazaniu zdjęć z oferty hotelu k. 81 i 82 (pokój sweet/suite);
- naruszenie przepisów postępowania poprzez niewłaściwe zastosowanie art. 233 § 1 k.p.c. polegające na nieobdarzeniu wiarygodnością wyjaśnień powoda dotyczących zakresu wprowadzenia powoda w błąd poprzez przedstawienie mu przez pozwanego w ofercie opisu hotelu informacji o tym, iż hotel (...) został wybudowany w orientalnym stylu przy prywatnej plaży z pomostem a zastany przez powoda stan faktyczny na miejscu w Egipcie okazał się zupełnie odmienny;
- naruszenie przepisów postępowania poprzez niewłaściwe zastosowanie art. 217 § 3 k.p.c. w związku z art. 227 k.p.c. poprzez pominięcie dowodów z dokumentów w postaci oferty (R. S. Resort - opis hotelu) dołączonych przez powoda do treści pozwu, podczas gdy ich przeprowadzenie nie doprowadziłoby Sądu I instancji do przyjęcia błędnego ustalenia faktycznego za podstawę zaskarżonego wyroku w zakresie stwierdzenia, że powód otrzymał przed podpisaniem umowy informacje (ofertę) o tym, że hotel (...) nie został wybudowany w orientalnym stylu przy prywatnej plaży z pomostem;

- naruszenie przepisów postępowania poprzez niewłaściwe zastosowanie art. 233 § 1 k.p.c. polegające na obdarzeniu wiarygodnością zeznań świadka M. O. dotyczących zakresu sprzątanego pokoi, faktu niewystępowania braku wody, podczas gdy powód został po zmianie pokoju o nr (...) zakwaterowany w zupełnie innej części kompleksu hotelowego (pokój nr (...)), co w konsekwencji nie pozwala na zastosowanie automatyzmu w przedmiocie jakości sprzątanego pokoju świadka i powoda na tym samym poziomie, co swoje przełożenie ma również na fakt braku dostawy wody, a w ostateczności na nieobdarzeniu wiarygodnością wyjaśnień powoda dotyczących nieprawidłowości zastanych po przekwaterowaniu do pokoju nr (...).

Wskazując na powyższe wnieśli o zmianę zaskarżonego wyroku i zasądzenie od pozwanego na rzecz każdego z powodów dodatkowo kwot po 800 złotych tytułem zadośćuczynienia za doznaną krzywdę wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 7 października 2011 roku do dnia zapłaty oraz zasądzenie od pozwanego na rzecz powodów kosztów postępowania przed Sądami obu instancji ewentualnie o uchylenie zaskarżonego wyroku i przekazanie sprawy Sądowi I instancji do ponownego rozpoznania.

Pozwana zaskarżyła wyrok w części zasądzonej na rzecz każdego z powodów kwotę po 200 złotych wraz z odsetkami. Skarżąca zarzuciła:

- rażące naruszenie art. 1 la ustawy o usługach turystycznych w związku z jej art. 16a poprzez dokonanie jego nieprawidłowej rozszerzającej wykładni umożliwiającej skutkiem wyroku zwrot powodowi kwoty za wykorzystane świadczenie, mimo jej nieudowodnienia przy jednoczesnym rezultacie i skutku zapadłego wyroku w postaci ich bezpodstawnego wzbogacenia kosztem pozwanej w wypadku jego utrzymania;

- naruszenie art. 445 k.c. w zbiegu normatywnym z art. 11 ustawy o usługach turystycznych poprzez redukcjonizm interpretacyjny i przyznanie zadośćuczynienia, mimo nie zaktualizowania się przesłanek ustawowych do jego zasądzenia przepisami k.c. opisanymi, jak też wyraźnego sprecyzowania uchwałą SN w sprawie III CZP 79/10, iż artykuł 11a ustawy o usługach turystycznych jedynie „może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu”. Oznacza to, iż zgodnie z przywołanym orzeczeniem Sądu Najwyższego art. 11a nie może być podstawą do odpowiedzialności pozwanej za zadośćuczynienie z tytułu tzw. zmarnowanego urlopu, którą to odpowiedzialność bez żadnej podstawy prawnej nałożył na pozwaną Sąd na stronie siódmej uzasadnienia zaskarżonego wyroku precyzując i nazywając zasądzoną kwotę zadośćuczynieniem, co wyraźnie wykluczył Sąd Najwyższy w uzasadnieniu uchwały w sprawie III CZP 79/10;
- naruszenie art. 5 Dyrektywy Rady 90/314 poprzez jej antywspólnotową wykładnię dokonaną *contra lege* i niezgodną z tezami orzeczenia w sprawie S. L. versus (...) C 168/00 jak i uchwały SN III CZP 79/10 wprost do treści tego orzeczenia się odnoszącej w zbiegu normatywnym z art. 321 k.p.c. poprzez wydanie wyroku wbrew żądaniu pozwu;
- naruszenie art. 233 k.p.c. bez wszechstronnego zebrania ani tym bardziej bez wszechstronnego rozważenia zebranego w sprawie materiału dowodowego w ten sposób, że miało to wpływ na wynik sprawy w tym w szczególności poprzez sprzeczność dokonanych ustaleń z treścią umowy, treścią opinii biegłego wreszcie z treścią maila - informacji w tłumaczeniu przysięgłym otrzymanej przez pozwaną od kontrahenta zagranicznego, a niekwestionowanej przez pełnomocnika powodów, z której wynika, iż powodowie otrzymali hotel wyższej kategorii niż zamówiona;
- rażąco naruszenie art. 471 k.c. i zasądzenie odszkodowania w kwocie równej cenie imprezy, mimo niewykazania przez powodów ani zaistnienia samej szkody ani jej wysokości ani tym bardziej związku przyczynowo - skutkowego pomiędzy szkodą a działaniem lub zaniechaniem pozwanej w ten sposób, że miało to wpływ na wynik sprawy;
- naruszenie art. 322 k.p.c. poprzez zasądzenie kwot według uznania Sądu mimo wyraźnego wyłączenia uchwałą SN w sprawie III CZP 79/10 możliwości zasądzenia kwot według uznania Sądu w tego rodzaju sprawach;
- naruszenie art. 321 k.p.c. wprost poprzez łączne zasądzenie kwoty odszkodowania równego cenie imprezy i kwoty po 300 tytułem zadośćuczynienia, mimo iż powodowie żądali zadośćuczynienia oraz odszkodowania oddzielnie, w toku postępowania nie wykazując ani jednego ani drugiego;
- naruszenie art. 328 k.p.c. poprzez wydanie wyroku bez jego rzeczywistego uzasadnienia i doręczenie odpisu wyroku z uzasadnieniem nie zdającym testu wskazania podstawy faktycznej rozstrzygnięcia, a mianowicie: ustalenie faktów, które sąd uznał za udowodnione, dowodów, na których się oparł, i przyczyn, dla których innym dowodom odmówił wiarygodności i mocy dowodowej oraz wyjaśnienie podstawy prawnej wyroku z przytoczeniem przepisów prawa. S. bowiem uznanie, iż opinia biegłego jest niewygodna, bo Sąd nie podziela metodyki jego pracy, jest nielogiczne i narusza zasadę swobodnej oceny materiału dowodowego, czyniąc ją dowolną. Ustalenia biegłego są bowiem zbieżne z treścią pozostałego w sprawie materiału dowodowego, a pominiętego przy dokonywaniu oceny przez Sąd I instancji, w tym z zeznaniami A. F.. Oznacza to, iż Sąd I instancji uchybił zasadom swobodnej oceny dowodów. Dokonana w tej sprawie ocena nie jest bowiem oceną wszechstronną a jednostronną. Skoro Sąd I instancji wyciąga wnioski z jednych dowodów, a pomija inne to zarzut naruszenia art. 233 k.p.c. jest uzasadniony.

Wskazując na powyższe wniosła o zmianę wyroku w zaskarżonym zakresie i oddalenie powództwa w całości oraz o rozstrzygnięcie o kosztach sądowych za obie instancje według norm przepisanych ewentualnie o uchylenie zaskarżonego wyroku i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania Sądowi I instancji z pozostawieniem temu Sądowi rozstrzygnięcia o kosztach postępowania za pierwszą i drugą instancję.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Obie apelacje są bezzasadne.

W pierwszej kolejności omówienia wymagają zarzuty naruszenia prawa procesowego, bowiem dopiero po dokonaniu prawidłowych ustaleń faktycznych może nastąpić ich prawna ocena.

Niezasadny jest zarzut pozwanej naruszenia art. 328 k.p.c. Uzasadnienie zaskarżonego wyroku zawiera wszystkie elementy określone w treści art. 328 § 2 k.p.c. Sąd pierwszej instancji wskazał w nim podstawę faktyczną rozstrzygnięcia, przedstawił ocenę dowodów ze szczegółowym omówieniem dowodów, wskazaniem przyczyn dla których niektórym dowodom nie dał wiary oraz wyjaśnił podstawę prawną orzeczenia z przytoczeniem przepisów prawa. Uzasadnienie zarzutu naruszenia art. 328 k.p.c. podniesionego przez stronę pozwaną wskazuje w istocie na to, iż pozwany nie zgadza się z oceną dowodów przedstawioną przez Sąd w uzasadnieniu zaskarżonego orzeczenia w szczególności z oceną opinii biegłego. Ocena ta zostanie omówiona w części dotyczącej zarzuty naruszenia art. 233 k.p.c.

Sąd Rejonowy dokonał zasadniczo prawidłowych ustaleń faktycznych w oparciu o materiał dowodowy zgromadzony w sprawie i oceniony zgodnie z zasadą swobodnej oceny dowodów wyrażoną w treści art. 233 k.p.c. Sąd Okręgowy podziela te ustalenia z wyjątkiem ustalenia, iż pokój nr (...) miał charakter pokoju sweet/suit co nie zmienia jednak oceny ustalonego stanu faktycznego. Słusznie powodowie podnoszą, iż z zeznań świadka B. P. wynika, iż pokój nr (...) miał charakter pokoju rodzinnego (k.107 verte).

Jednak pokoje te, zgodnie z zeznaniami świadka, są większe niż pokoje typu (...) plus dziecko, zaś ich standard jest porównywalny z pokojami typu (...) plus dziecko. Rzecz w tym, iż umowa łącząca K. K. (2) z pozwanym biurem podróży przewidywała zakwaterowanie w pokoju typu (...) plus dziecko, nie zaś w pokoju o wyższym standardzie typu sweet/suit. W pozostałym zakresie zarzuty naruszenia art. 233 k.p.c. przedstawione przez stronę pozwaną oraz przez stronę powodową Sąd Okręgowy uznał za bezzasadne.

Zgodnie z utrwalonym orzecznictwem Sądu Najwyższego podstawa apelacji oparta na zarzucie naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. może być uznana za zasadną jedynie w wypadku wykazania, że ocena materiału dowodowego jest rażąco wadliwa, czy też w sposób oczywisty błędna, dokonana z przekroczeniem granic swobodnego przekonania sędziowskiego. Dla skuteczności zarzutu naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. skarżący musi wykazać, jakich dowodów Sąd nie ocenił, jakie fakty pominął i jaki wpływ pominięcie faktów czy dowodów miało na treść orzeczenia (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 września 2002 roku, II CKN 916/00). Jeśli tylko z materiału dowodowego sąd wyprowadza wnioski logicznie poprawne i zgodne z doświadczeniem życiowym, to ocena sądu nie narusza reguł swobodnej oceny dowodów i musi się ostać, choćby w równym stopniu, na podstawie tego materiału dawały się wysnuć wnioski odmienne. Jedynie wówczas, gdy brak jest logiki w wysnuwaniu wniosków ze zgromadzonego materiału dowodowego lub gdy wnioskowanie sądu wykracza poza reguły logiki formalnej albo, wbrew zasadom doświadczenia życiowego, nie uwzględnia jednoznacznych praktycznych związków przyczynowo-skutkowych, to przeprowadzona przez sąd ocena dowodów może być skutecznie podważona (por. orzeczenie Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 28 maja 2013 r., sygn. akt VI ACa 1466/12, LEX 1342419).

Dokonana przez Sąd Rejonowy ocena dowodów odpowiada regułom logiki i regułom doświadczenia życiowego. Opinia biegłego z zakresu turystyki okazała się nieprzydatna do rozstrzygnięcia sprawy niniejszej. W świetle art. 278 § 1 k.p.c. w wypadkach wymagających wiadomości specjalnych sąd po wysłuchaniu stron co do liczby biegłych i ich wyboru może wezwać jednego lub kilku biegłych w celu zasięgnięcia ich opinii. Dopuszczenie dowodu z opinii biegłego winno być poprzedzone stwierdzeniem, że wedle obiektywnych kryteriów uwarunkowanych przeciętnym poziomem wiedzy w społeczeństwie Sąd ma ocenić okoliczności, których poznanie wymaga wiedzy specjalnej. Sąd pierwszej instancji dopuścił dowód z opinii biegłego na okoliczność „sposobu wykonania umowy przez pozwaną braku szkody i krzywdy po stronie powodów, braku obowiązku dopłat i spłat między stronami wskutek zakwaterowania powodów w zamówionym hotelu” (postanowienie Sądu, k. 57). Ustalenie wszystkich wymienionych w postanowieniu dowodowym

okoliczności nie wymagało wiedzy specjalnej. Sąd był władny dokonać powyższych ustaleń samodzielnie na podstawie zgromadzonych w aktach dowodów osobowych i dowodów z dokumentów oraz materiału zdjęciowego. Treść umowy o świadczenie usług turystycznych wskazywała miejsce pobytu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, ilość i rodzaj posiłków. Wyjaśnienia powoda i zeznania świadków precyzowały, w jakich warunkach i na jakich zasadach powodowie zostali zakwaterowani pierwotnie w pokoju nieodpowiadającym standardom określonym w umowie, a następnie w pokoju zastępczym, czy pokój był należycie sprzątnięty, czy basen był czysty oraz czy zapewniono im wyżywienie zgodne z treścią umowy. Ocena dotycząca tego czy powodowie ponieśli szkodę niemajątkową w związku z niewykonaniem umowy przez pozwanego w żadnym razie nie może należeć do biegłego z zakresu turystyki, podobnie jak ocena obowiązku świadczeń między stronami wskutek niewykonania umowy. Do biegłego nie należy rozstrzygnięcie zagadnień prawnych. Ponadto zauważyć należy sprawa niniejsza dotyczyła jedynie szkody niemajątkowej powodów, bowiem jak wynika z zarządzenia Przewodniczącego w sprawie sygn. akt I C 795/12 Sądu Rejonowego w Siedlcach sprawa o zapłatę z tytułu obniżenia ceny ze imprezę turystyczną prowadzona jest odrębnie. Sporządzona w sprawie niniejszej opinia biegłego z zakresu turystyki ograniczyła się do uzyskania ze stron internetowych informacji o kategorii obiektu, w którym powodowie zostali zakwaterowani oraz przytoczenia opinii internautów na temat tego obiektu i ustalenia na tej podstawie standardu hotelu. Tymczasem ogólny standard tego obiektu nie był sporny. Sporne były natomiast konkretne warunki pobytu powodów na imprezie turystycznej zaoferowane przez pozwanego, a ustalenie tych warunków nie wymagało opinii biegłego.

Niezasadne są zarzuty zawarte w apelacji powodów pominięcia przez Sąd pierwszej instancji dowodów w postaci materiału zdjęciowego oraz opisu hotelu (...) zawartego w folderze pozwanego biura podróży. Z postanowienia Sądu Rejonowego wydanego na rozprawie w dniu 23 maja 2013 roku wynika, iż Sąd przeprowadził dowód z tych dokumentów i zdjęć, a zatem dowodów tych nie pominął. Również w treści uzasadnienia zaskarżonego wyroku Sąd powołał powyższe dowody dokonując ich oceny. Co więcej Sąd pierwszej instancji przeprowadzając dowody z przesłuchania świadków B. P. oraz A. M. A. A. okazywał świadkom materiały zdjęciowe, foldery załączone do akt przez powodów (por. k. 107 verte, k. 182). Wbrew twierdzeniom powodów ustalenia Sądu pierwszej instancji uwzględniają fakty wynikające z materiałów zdjęciowych, w szczególności Sąd ustalił, że baseny w hotelu były brudne, widać było osady na poziomie wody dookoła basenu (por. uzasadnienie wyroku, k. 198). Odnosząc się do zarzutu uznania za niewiarygodne wyjaśnień powoda należy wskazać, iż wyjaśnienia stron złożone w trybie art. 212 k.p.c. nie stanowią dowodu i nie podlegają ocenie przez Sąd orzekający (por. orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 20.02.2003r., II CKN 1148/01, Lex nr 583757, wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 28 lutego 2013r., IACa 990/12, Lex nr 1312024). Natomiast dokonana przez Sąd pierwszej instancji ocena zeznań świadka M. O. odpowiada regułom określonym w art. 233 §1 k.p.c.

W świetle materiału zdjęciowego zgromadzonego w sprawie nie ulega wątpliwości, iż zaproponowany powodom po przylocie do Egiptu pokój numer (...) w hotel u (...) nie odpowiadał standardom określonym w umowie zawartej z pozwanym biurem podróży. Był to pokój dwuosobowy z dostawką które okazało się łóżkiem polowym obitym deskami i obłożonym materacem. Nie działała w nim klimatyzacja, w łazience było zagrzybienie sufitu oraz parawanu prysznicowego, ściany w pokoju były odrapane, na suficie były odpryski tynku. Uczestnicy imprezy wystąpili do recepcji o zmianę pokoju na zgodny z ofertą. Następnego dnia zostali zakwaterowani w pokoju numer (...) w tym samym hotelu. Powodowie sami stan pokoju ocenili jako dobry. Przez dalszy pobyt w Egipcie powodowie byli zakwaterowani w pokoju nr (...) i nie zgłaszali do niego zastrzeżeń. Ustalenia dotyczące stanu basenów w hotelu, kwestii sprzątnięcia pokoi, dostępności posiłków, napojów i ich jakości oraz standardu obsługi zostały poczynione na podstawie materiału dowodnego zaoferowanego przez strony procesu tj. przede wszystkim zeznań świadków.

Niezasadny jest zarzut podniesiony w apelacji pozwanego naruszenia art. 321 i 322 k.p.c. Zupełnie chybiony jest zarzut dotyczący łącznego zasądzenia przez Sąd pierwszej instancji odszkodowania równego cenie imprezy i zadośćuczynienia w kwotach po 300 zł. Sąd pierwszej instancji nie zasądził w sprawie niniejszej odszkodowania równego cenie imprezy ani zadośćuczynienia w kwocie 300 zł. Sąd nie orzekł ponad żądanie, bowiem powodowie żądali zapłaty kwot po 1.000 złotych dla każdego z nich tytułem zadośćuczynienia za szkodę niemajątkową. Sąd pierwszej instancji uwzględnił powództwo do wysokości po 200 zł dla każdego z powodów z tytułu szkody

niemajątkowej poniesionej przez powodów w postaci „zmarowanego urlopu”. Wniesione przez powodów roszczenie o zapłatę z tytułu obniżenia ceny imprezy turystycznej jest rozpoznawane w innym postępowaniu.

Niezasadne są zarzuty podniesione w obu apelacjach dotyczące naruszenia przez Sąd pierwszej instancji art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych poprzez jego niewłaściwe zastosowanie.

Odpowiedzialność kontraktowa organizatora imprezy turystycznej wynika z faktu zawarcia umowy o świadczenie usług turystycznych, a jej podstawą jest art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r., nr 223, poz.2268 ze zm.). Zgodnie z tym przepisem 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 wykonaniu usług przewidzianych w umowie jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą. Sąd Okręgowy w całości podziela pogląd wyrażony w uchwale Sądu Najwyższego z dnia 19 listopada 2010 roku sygn. III CZP 79/10 (OSNC 2011/4/41), zgodnie z którym art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych jest podstawą odpowiedzialności zarówno za szkodę majątkową jak i za szkodę niemajątkową w postaci utraty przyjemności z wypoczynku, „zmarowanego urlopu”. Pogląd o szerokim ujmowaniu pojęcia szkody wynikającego z art. 5 ust. 1 i 2 implementowanej przepisem art. 11a cytowanej ustawy przez prawo krajowe dyrektywy nr 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 roku w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek znajduje odzwierciedlenie w orzeczeniu Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z dnia 12 marca 2002 roku S. L. v.TUI Deutschland GmbH, nr C-168/00. Skoro Trybunał Sprawiedliwości orzekł, że art. 5 dyrektywy 90/314 powinien być wykładany w sposób obejmujący pojęciem szkody także uszczerbek niemajątkowy w postaci zmarowanego urlopu, to art. 11a ustawy o usługach turystycznych przenoszący art. 5 dyrektywy do polskiego porządku prawnego musi być wykładany w ten sam sposób. Dlatego też przyznanie zadośćuczynienia za szkodę wyrządzoną niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy o świadczenie usług turystycznych znajduje umocowanie prawne w art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

Na podstawie tego przepisu odpowiedzialność organizatora turystyki obejmuje zarówno szkody majątkowe oraz niemajątkowe. W niniejszej sprawie powodowie dochodzili naprawienia jedynie szkody niemajątkowej, bowiem odrębnie od sprawy niniejszej przed Sądem Rejonowym w Siedlcach toczyła się sprawa I C 795/12 o zapłatę z tytułu obniżenia ceny za usługę turystyczną.

W sprawie niniejszej w czasie realizowania umowy o świadczenie usług turystycznych na skutek nienależytego wykonania zobowiązania przez pozwane biuro podróży doszło do sytuacji powodującej „zmarowanie urlopu” klientów wyrażającej się w utracie przez nich przyjemności z urlopu. Już pierwszego dnia po przybyciu na miejsce imprezy turystycznej, tj.

do Egiptu, okazało się, że organizator nie zapewnił turystom zakwaterowania w pokoju odpowiadającym warunkom przewidzianym umową. Zaoferowany pokój, w którym turyści spędzili pierwszą noc był wyposażony w dostawkę dla dziecka wykonaną z łóżka polowego obitego deskami. Łazienka w tym pokoju była zagrzybiona, nie działała klimatyzacja, ściany były odrapane. Uczestnicy imprezy turystycznej nie korzystali z łazienki znajdującej się w pokoju z uwagi na jej stan. Spali w jednym łóżku ze swoim synem ze względu na niską jakość dostawki dla dziecka. Turyści otrzymali pokój odpowiadający standardom określonym w umowie dopiero następnego dnia. Zatem dyskomfort doznany przez powodów na skutek pobytu w pokoju nr (...) oraz czas oczekiwania na zmianę pokoju należy zakwalifikować jako „zmarowany urlop”. Jednakże za różnicę w standardzie pokoju zaoferowanego w stosunku do pokoju przewidzianego umową pozwany odpowiada na podstawie art. 16a ust. 1 cytowanej ustawy ewentualnie na podstawie art. 11a w zakresie w jaki przepis ten dotyczy szkody majątkowej. Podczas pobytu w hotelu (...) turyści spotkali się z kolejnymi niedogodnościami. W pokoju zajmowanym przez powodów dostarczono ręczniki jedynie dla dwóch osób. Ściany basenu hotelowego były brudne. Powodowie podczas posiłków zmuszeni byli do poszukiwania sztućców oraz kubków, musieli stać w kolejkach po napoje, które były wydawane po jednym na osobę. W związku z tymi okolicznościami powodowie również odczuwali dyskomfort, jednak podobnie jak za różnicę w standardzie zaoferowanego pokoju, tak za różnicę w faktycznym standardzie hotelu organizator turystyki odpowiada na podstawie

art. 16 a ust. 1 cytowanej ustawy ewentualnie na podstawie art. 11 a w zakresie szkody majątkowej. Sąd pierwszej instancji wydając zaskarżone rozstrzygnięcie uwzględnił zakres i rodzaj szkody niemajątkowej poniesionej przez powodów, natężenie odczuwanego przez nich dyskomfortu, braku przyjemności z urlopu. W ocenie Sądu Okręgowego, zasądzone przez Sąd Rejonowy odszkodowanie za szkodę niemajątkową (zadośćuczynienie) jest stosowne do doznanej przez każdego z powodów szkody niemajątkowej.

Chybiony jest zarzut zawarty w apelacji strony pozwanej naruszenia art. 471 k.c. przez zasądzenie odszkodowania w kwocie równej cenie imprezy turystycznej. Cena imprezy turystycznej wynosiła łącznie 6417 zł, w tym po 2559 zł od osoby dorosłej i 1299 zł od dziecka. Tymczasem Sąd Rejonowy zaskarżonym wyrokiem zasądził na rzecz powodów kwoty po 200 zł.

Niezasadny jest zarzut zawarty w apelacji powodów naruszenia art. 471 k.c. w zw. z art. 6 k.c. Wbrew twierdzeniom skarżących Sąd pierwszej instancji działając na podstawie art.

11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych ustalił w sprawie niniejszej odpowiedzialność pozwanego za szkodę niemajątkową wynikającą z nienależytego wykonania zobowiązania przez pozwane biuro turystyczne. Przepis art. 11 a ust. 1 cytowanej ustawy jest przepisem szczególnym w stosunku do art. 471 k.c. i stanowi samodzielną podstawę odpowiedzialności umownej zakorzenioną w regulacji prawa unijnego (por. uzasadnienie uchwały Sądu Najwyższego z dnia 19 listopada 2010 roku sygn. III CZP 79/10 , OSNC 2011/4/41). Sąd pierwszej instancji nie stwierdził, aby w sprawie niniejszej zaszły jakiegokolwiek okoliczności zwalniające pozwane biuro podróży z odpowiedzialności za szkodę doznaną przez powodów. Zatem niezrozumiałe jest twierdzenie powoda, iż „Sąd dokonał próby odwrócenia obowiązków spoczywających na pozwanym”. Uzasadnienie zarzutu postawionego w apelacji powodów wskazuje na to, iż skarżący w istocie nie zgadzają się z oceną dowodów dokonaną przez Sąd pierwszej instancji, która skutkowałą uznaniem niektórych przytoczonych przez powodów faktów za nieudowodnione. Ocena ta została omówiona przy zarzutach dotyczących naruszenia prawa procesowego.

Z tych względów Sąd Okręgowy, na podstawie art. 385 k.p.c. oddalił obie apelacje.