

Sygn. akt IV Ca 752/21

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 24 maja 2022 roku

Sąd Okręgowy Warszawa-Praga w Warszawie IV Wydział Cywilny Odwoławczy

w składzie:

Przewodniczący: Sędzia Adam Jaworski

Protokolant: Elwira Stolarska

po rozpoznaniu w dniu 24 maja 2022 roku w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa E. T. i B. T.

przeciwko J. W.

o zapłatę tytułem zadośćuczynienia i odszkodowania

na skutek apelacji obu stron

od wyroku Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi – Południe w Warszawie

z dnia 3 września 2020 roku, sygn. akt VII C 353/18

1) z apelacji pozwanego zmienia zaskarżony wyrok:

a) w punkcie I w ten sposób, że oddała powództwo w całości;

b) w punkcie III w ten sposób, że zasądza od E. T. i B. T. solidarnie na rzecz J. W. kwotę 7217 zł (siedem tysięcy dwieście siedemnaście złotych) tytułem zwrotu kosztów procesu, w tym kwotę 7200 zł (siedem tysięcy dwieście złotych) tytułem kosztów zastępstwa procesowego w wysokości dwukrotności stawki minimalnej;

2) oddała apelację powodów;

3) zasądza od E. T. i B. T. solidarnie na rzecz J. W. kwotę 2200 zł (dwa tysiące dwieście złotych) tytułem zwrotu kosztów postępowania apelacyjnego.

Adam Jaworski

Sygn. akt IV Ca 752/21

UZASADNIENIE

E. T. i B. T., reprezentowani przez pełnomocnika w osobie radcy prawnego, wnieśli o zasądzenie od J. W. prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Przedsiębiorstwo Handlowe (...) J. W.:

- solidarnie na ich rzecz kwoty 1.618,80 zł z ustawowymi odsetkami od dnia 22 listopada 2017 roku do dnia zapłaty tytułem odszkodowania za nienależyte i niewykonanie przez pozwanego umowy o usługę turystyczną,

- solidarnie na ich rzecz kwoty 6.000 zł z ustawowymi odsetkami od dnia 22 listopada 2017 roku do dnia zapłaty tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop,
- solidarnie na ich rzecz kwoty 6.000 zł z ustawowymi odsetkami od dnia 22 listopada 2017 roku do dnia zapłaty tytułem naruszenia dóbr osobistych powodów poprzez stwierdzenie, że zachowanie powodów stanowić mogło przejaw próby uzyskania współfinansowania pobytu, a nie uzyskania zadośćuczynienia, jak również przez nie zapewnienie odpowiednich warunków wypoczynku, które dawałyby spokój powodom i możliwość pełnego oraz swobodnego korzystania z oferowanych przez pozwanego usług, a także brak jakichkolwiek reakcji ze strony pozwanego na zgłaszane nieprawidłowości.

W odpowiedzi na pozew pozwani wnieśli o oddalenie powództwa i zasądzenie kosztów, przecząc twierdzeniom faktycznym powodów co do – ogólnie rzecz ujmując – nienależytego wykonania usług oraz naruszenia dóbr osobistych.

Zaskarżonym wyrokiem z dnia 3 września 2020 r. (sygn. akt VII C 353/18) Sąd Rejonowy dla Warszawy Pragi – Południe w Warszawie:

I. zasądził od J. W. prowadzącemu działalność gospodarczą pod firmą Przedsiębiorstwo Handlowe (...) J. W. na rzecz E. T., B. T. solidarnie kwotę 6000 (sześć tysięcy) złotych wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 22 listopada 2017 roku do dnia zapłaty;

II. oddalił powództwo w pozostałej części;

III. koszty procesu, w tym koszty zastępstwa procesowego, pomiędzy stronami wzajemnie zniósł.

Podstawą tego rozstrzygnięcia były następujące ustalenia faktyczne i ich prawna ocena.

E. T. i B. T. zawarli z J. W. prowadzącym działalność gospodarczą pod firmą Przedsiębiorstwo Handlowe (...) J. W., umowę o imprezę turystyczną, której przedmiotem był pobyt w Z. w obiekcie Hotel (...) w ramach pakietu „(...)”. Impreza miała się odbywać w okresie od 24 września 2017 roku do dnia 1 października 2017 roku.

Umowa przewidywała pobyt dwóch osób w apartamencie za łączną kwotę 2.698 zł. W pakiecie oprócz 7 noclegów przewidziano również 7 śniadań w formie bufetu, 6 obiadokolacji (zupa, II danie, deser z kawą lub herbatą) serwowane od drugiego dnia pobytu w godzinach 14:00-17:00, zniżki na baseny termalne, np. (...), (...) i wiele innych zniżek w ramach (...) 2 x 10 min./ os/ dorosła masaż na łóżku masującym po wcześniejszym uzgodnieniu godziny z recepcją, 50% zniżki na zabiegi w (...) (...) (np. bicz szkockie, kąpiel perełkowa), kącik zabaw dla dzieci (według dostępności), dostęp do internetu WiFi, gry: tenis stołowy, piłkarzyki (według dostępności), sala fitness (według dostępności), miejsce parkingowe (30 zł/doba) w cenie pobytu.

Dnia 29 sierpnia 2017 roku zgodnie z umową został wpłacony zadatek w kwocie 810 zł. Następnie, dnia 30 września 2017 roku wystawiono fakturę VAT nr (...) na kwotę 1.888 zł, która została w całości uregulowana.

Hotel, do którego przyjechali małżonkowie, posiada trzy gwiazdki i określa się mianem kameralnego. Oprócz standardowych pokoi noclegowych posiada jeden apartament z częścią dzienną, salą restauracyjną, salą wielofunkcyjną oraz salą kominkową. W sali wielofunkcyjnej znajduje się mini fitness, stół do tenisa oraz do piłkarzyków. Stół do bilardu umiejscowiony jest zaś przy sali kominkowej, przy holu recepcyjnym. W razie pobytu grupy szkoleniowej, sala wielofunkcyjna służy jako sala konferencyjna i składane są dodatkowe atrakcje, a dodatkowe stoliki konsumpcyjne umieszczane są w sali kominkowej.

W trakcie pobytu grup szkoleniowych posiłki serwowane są osobno dla grup i osobno dla gości hotelowych.

Zazwyczaj w hotelu znajdują się dwie panie sprzątające, których zadaniem w godzinach porannych jest uprzątnięcie części ogólnodostępnych. Wszystkie ich czynności odnotowywane są w raporcie. Następnie sprzątają pokoje zwalniane

tak, aby przygotować je na przyjazd nowych gości, a potem zajmują się zajętymi już pokojami w trakcie nieobecności gości. Ponadto, kobiety na życzenie klientów wykonują dodatkowe czynności związane z utrzymaniem porządku jak np. wyrzucenie śmieci. Do pokoi z zawieszkami „proszę nie przeszkadzać” sprzątaczkami nie pukają. W innym wypadku same pytają gości czy życzą sobie serwis. Odmowa jest także odnotowywana w raporcie zdawanym na koniec pracy danej osoby. Sala restauracyjna jest sprządana z kolei przez kelnerki.

E. T. i B. T. do hotelu przyjechali w niedzielę i zameldowali się w apartamencie. Obecna w momencie ich przyjazdu recepcjonistka, nie powiadomiła małżonków, że część pomieszczeń będzie wyłączona z użytku dla gości indywidualnych ani, że w trakcie ich pobytu spodziewany jest przyjazd dwóch grup szkoleniowych. Informacji takiej nie było także zawartej na stronie internetowej hotelu. O powyższym małżonkowie dowiedzieli się dopiero dnia następnego, gdy pojawił się problem ze znalezieniem dla nich stolika. Co ważne, sam dzień przyjazdu nie obył się bez nieprzyjemności. Na posiłek zamówiony w hotelowej restauracji małżonkowie zmuszeni byli oczekiwać dłużej niż przewidywała to karta dań. W kolejnych dniach E. T. i B. T. wybierali się w górskie wędrówki. Wracając zmęczeni, oczekiwali w kameralnym hotelu, w którym się zatrzymali, spokoju i możliwości odpoczynku. Niestety w powyższym, oprócz grup szkoleniowych, przeszkadzały im sprzątaczkami, które odkurzały w trakcie spożywanych posiłków przy stolikach. Zdarzyło się też, że płakało małe dziecko, którego nie dało się ani uspokoić ani usunąć z sali restauracyjnej mimo próśb i informacji o złym samopoczuciu. Nadto, małżonkowie nie mogli w pełni skorzystać z wykupionego pakietu ze względu na utrudniony dostęp do kawy. Ekspres był bowiem albo ciągle zajęty albo niedostępny ze względu na czyszczenie, lub brakowało w nim wody, zaś kelnerki nie wskazywały, że proponowana przez nie kawa jest bezpłatna. Co więcej, bufet przedstawiany gościom był nieposprzątanym i nosił ślady wcześniejszej konsumpcji. Kwestią problematyczną okazała się również temperatura podawanego małżonkom piwa i wody. Gdy zażyczyli sobie, aby napoje te podano w temperaturze im odpowiadającej, obsługa zaserwowała je albo zbyt zimne, albo zbyt ciepłe.

Małżonkowie nie mogli też skorzystać z atrakcji hotelowych takich jak bilard, ping-pong czy chociażby siedzenie przy kominku, albowiem stoły do gier były schowane, a wokół kominka ustawiono stoły do konsumpcji. Relaksu nie mogli również zaznać w zajmowanym pokoju, ponieważ kanapy w części dziennej były zniszczone, a ręczniki nie wymieniane na bieżąco.

Nieprzyjemnie małżonkowie odebrali ponadto sytuację, która miała miejsce w trakcie spożywania posiłku, kiedy to jedna z kelnerek musiała omijać B. T., który siedząc bokiem zastawiał nogami przejście. Kobieta poklepała wtedy jednego z małżonków po ramieniu mówiąc, że „będzie dobrze”.

Recepcja w trakcie pobytu była powiadomiona o słabym oświetleniu w korytarzu apartamentu, uwagach na temat przebywania grupy szkoleniowej w hotelu, problemach ze stolikiem oraz odczuciach małżonków, że uwaga hotelu jest zwrócona na grupy szkoleniowe. Kelnerki natomiast E. T. i B. T. informowali o zbyt długim czasie oczekiwania, czy też niezadowoleniu z temperatury napoi.

Po powrocie, pismem z 10 października 2017 roku, E. T. i B. T. za pośrednictwem swojego pełnomocnika, złożyli pisemną reklamację, w której opisali zaistniałe niedogodności i zarzucili:

- oczekiwanie na zamówiony posiłek co najmniej 60 minut,
- brak miejsc w sali restauracyjnej, aby zjeść wykupione obiadowe kolacje,
- zabieranie talerzy przez kelnerkę w trakcie konsumpcji,
- poklepywanie po plecach przez kelnerkę, które było nieprofesjonalne, niegrzeczne i stwarzało przekonanie, że małżonkowie muszą jak najszybciej zjeść i opuścić salę,
- nienadające się do spożycia jedzenie,
- problemy z ekspresem do kawy,

- niepodawanie do obiadokolacji wody,
- regularne sprzątanie sali restauracyjnej w trakcie spożywania posiłku,
- niesprzątanie pokoju,
- niezminianie pościeli,
- otrzymanie od drugiego dnia pobytu szorstkiego papieru toaletowego,
- zły stan mebli w części dziennej apartamentu (fotel i kanapa) oraz atrapa lodówki,
- brak możliwości korzystania z tenisa stołowego, gry w piłkarzyki i siłowni z uwagi na zajęcie sali do celów szkoleniowych,
- brak miejsca rekreacyjnego przy kominku,
- brak stołu do bilarda z uwagi na rozstawienie stołów do spożywania posiłków przez osoby uczestniczące w szkoleniach.

Jednocześnie wniesiono o przedstawienie propozycji sposobu zadośćuczynienia na rzecz E. T. i B. T. z tytułu niewykonania i nienależytego wykonania zobowiązania.

W odpowiedzi, pismem z dnia 25 października 2017 roku, J. W. za pośrednictwem swojego pełnomocnika poinformował, że brak jest podstaw do uwzględnienia reklamacji, albowiem nie wykazano by doszło nie naruszenia i nie dotrzymania standardów hotelu o trzech gwiazdkach i naruszenia regulaminu, a także nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi hotelarsko-turystycznej. Nadto, roszczeniowa postawa małżonków również w trakcie poprzednich pobytów wskazuje, że zachowania ich ukierunkowane były na ewentualność wysuwania roszczeń.

Dnia 9 listopada 2017 roku E. T. i B. T. wezwali więc J. W. do zapłaty na ich rzecz kwoty 1.618,80 zł wraz z ustawowymi odsetkami od upływu siódmego dnia od dnia otrzymania wezwania do dnia zapłaty z tytułu odszkodowania za nienależyte i niewykonanie umowy, kwoty 6.000 zł wraz z odsetkami w wysokości ustawowej od upływu siódmego dnia od dnia otrzymania wezwania do dnia zapłaty tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop (tj. po 3.000 zł dla każdego z małżonków) oraz 6.000 zł tytułem naruszenia dóbr osobistych w postaci użytych stwierdzeń o wykazywaniu przez małżonków wybitnie roszczeniowej postawy, która była ukierunkowana na ewentualne wysuwanie roszczeń oraz, że ich zachowanie może stanowić przejaw próby uzyskania współfinansowania pobytu, nie zadośćuczynienia (tj. po 3.000 zł dla każdego z nich).

Zgłoszonych roszczeń J. W. nie uznał.

Powyższy stan faktyczny Sąd Rejonowy ustalił w oparciu o dowody w postaci dokumentów, dokumentacji zdjęciowej i filmowej, zeznań powodów, pozwanego J. W. oraz świadków E. D., B. N., K. S., Z. B. oraz J. T., którym – jak wskazał – dał w całości wiarę. W ocenie Sądu I instancji dowody te pozwalały na stwierdzenie, że „pobyt powodów w hotelu pozwanego nie należał do udanych”, co wynikało z następujących okoliczności: długiego oczekiwania na zamówiony posiłek, braku miejsca do siedzenia w restauracji, obecności grup szkoleniowych w hotelu, o czym powodowie nie zostali poinformowani wcześniej, „hałaśliwego odkurzania”, niedostatecznego sprzątania, „problem ekspresu do kawy” oraz dotknięcia powoda przez kelnerkę. Za niewykazane Sad Rejonowy uznał zarzuty dotyczące braku wody, zabierania dań czy zepsutego jedzenia.

Dokonując oceny prawnej powództwa Sąd Rejonowy uznał je za uzasadnione w zakresie żądania kwoty 6000 zł tytułem zadośćuczynienia za „zmarnowany urlop”, dostrzegając podstawę do jego uwzględnienia w art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz. U. nr 133, poz. 884 ze zm.; dalej: ustawa o usługach turystycznych). Sąd I instancji skonstatował, że: „Zdaniem Sądu, zebrany w sprawie materiał dowodowy,

wskazuje jednoznacznie, że powodowie wykazali fakt nienależytego wykonania umowy poprzez otrzymanie usług o niższym standardzie niż umówiony, a tym samym szkodę niemajątkową w postaci tzw. <<zmarnowanego urlopu>>. Rezerwując u pozwanego pobyt w hotelu w Z. powodowie oczekiwali, że odpoczną od trudów życia codziennego i spędzą tam miło czas. Wybierając się tam po raz kolejny pragnęli otrzymać spokój i zaznać charakterystycznej dla południa Polski życzliwości, tym bardziej, że pogoda jako zmienna, nastrajała wieczorami na przesiadywanie przy kominku i relaks. Hotel reklamował się jako kameralny, a będąc tam parokrotnie, również w trakcie świąt Bożego Narodzenia, E. T. i B. T. liczyli ponownie na ciszę i pełną regenerację. W zamian jednak otrzymali szereg ujemnych przeżyć, niedogodności i stres, które wywołały u nich konfuzję”. W tych okolicznościach Sąd Rejonowy uznał za adekwatną kwotę 6000 zł.

Odnosnie żądania dodatkowego odszkodowania z tytułu nienależytego i niewykonania umowy Sąd uznał, że jest ono nieuzasadnione. Po pierwsze zasądzona kwota zadośćuczynienia zawiera rekompensatę dla powodów z uwagi na nienależyte wykonanie usługi, a po drugie – powodowie nie wykazali wysokości szkody.

Za niezasadne uznano również żądanie kwoty 6.000 zł z tytułu naruszenia dóbr osobistych.

Sąd Rejonowy, nie znalazł podstaw, aby uznać, że do takiego naruszenia doszło. Kwestionowana wypowiedź pozwanego powinna być zdaniem Sądu I instancji oceniana w szerszym kontekście, jako dopuszczalna obrona przed żądaniami powodów. Odnosnie do wskazanego w pozwie zarzutu niezapewnienia odpowiednich warunków wypoczynku, które dawałyby spokój powodom oraz możliwość pełnego i swobodnego korzystania z oferowanych przez pozwanego usług, a także jakiegokolwiek reakcji ze strony pozwanego na zgłaszane nieprawidłowości, co miałyby naruszyć ich godność osobistą, Sąd Rejonowy uznał, że kompensacja tego żądania znalazła odzwierciedlenie w przyznanym zadośćuczynieniu za tzw. zmarnowany urlop.

O kosztach procesu Sąd Rejonowy orzekł zgodnie z art. 100 k.p.c.

Apelację od tego wyroku złożyły obie strony.

Pozwany, zastępowany przez pełnomocnika będącego adwokatem, zaskarżył wyrok w części uwzględniającej powództwo i orzekającej o kosztach procesu. Skarżący zarzucił naruszenie prawa materialnego: art. 3 pkt 2 i 5 oraz art. 11a ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych oraz sprzeczność istotnych ustaleń faktycznych z treścią zebranego w sprawie materiału dowodowego, wskutek naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. przez pominięcie zeznań świadków i – ogólnie rzecz ujmując – niewszechstronną analizę zebranego materiału, a także art. 327¹ § 1 k.p.c. przez brak odniesienia się do zeznań J. W. i nienależyte wyjaśnienie podstawy prawnej wyroku. Stawiając te zarzuty wniósł o zmianę wyroku i oddalenie powództwa oraz obciążenie pozwanego kosztami procesu za obie instancje.

Powodowie, zastępowani przez pełnomocnika będącego radcą prawnym, zaskarżyli wyrok w części oddalającej powództwo i orzekającej o kosztach. Powodowie zarzucili naruszenia art. 233 § 1 k.p.c., art. 363 k.c. w związku z art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, art. 448 k.c. oraz art. 100 k.p.c. Stawiając te zarzuty wnieśli o zmianę wyroku w części przez zasądzenie dalszej kwoty 7618,80 zł z odsetkami.

Obie strony wniosły o oddalenie apelacji przeciwnika.

Sąd Okręgowy podzielił i przyjął jako własne ustalenia faktyczne Sądu Rejonowego w zakresie: zawarcia umowy o pobyt w hotelu (...) (z wyjątkiem stwierdzenia, że była to umowa „o imprezę turystyczną”), wpłacenia zadatku, opisu hotelu, osobnego serwowania posiłków dla grup szkoleniowych, organizacji sprzątnia, czasu oczekiwania na posiłek, uczestniczenia powodów w górskich wycieczek, braku możliwości korzystania z bilardu i ping ponga, zgłaszaniu uwag personelowi hotelu, treści reklamacji, wezwania do zapłaty.

Sąd Okręgowy odmiennie i dodatkowo ustalił następujące okoliczności:

Powodowie byli stałymi klientami hotelu i nie zgłaszali uwag do wcześniejszych pobytów. Państwo T. spędzali w hotelu (...) m. in. Boże Narodzenie w 2016 r. Podczas kolacji wigilijnej doszło do nieporozumienia między nimi a innymi gośćmi, po czym E. T. zażądała od obsługi hotelu udostępnienia ich danych osobowych, czego obsługa stanowczo odmówiła. Powódka wypowiedziała wówczas zdanie, „mój prawnik będzie wiedział, co z tym zrobić” (dowód: zeznania świadka E. D. – akta I CPS 62/18 SR w Zakopanem, zeznania pozwanego – k. 219v-221).

Po przyjeździe do hotelu powodowie byli informowani o godzinach posiłków, które są inne dla gości indywidualnych niż dla grup szkoleniowych. Pierwszego dnia pobytu powodowie przyszli do restauracji poza godzinami przeznaczonymi na obiadokolację i zajęli miejsca przygotowane dla grupy szkoleniowej. Nie zareagowali na prośbę obsługi o zmianę miejsca, dlatego kelnerki zmieniły nakrycie (dowód: zeznania świadków K. S., B. N., J. T. – akta I Cps 62/18 SR w Zakopanem, częściowo zeznania powodów – k. 193v-194, 217v-218, 219-221).

Uczestnicy grup szkoleniowych zachowywali się spokojnie, nie zakłócali ciszy nocnej ani nie zakłócili odpoczynku powodom innym nagannym albo uciążliwym zachowaniem. Harmonogram grup szkoleniowych był wywieszony koło recepcji, a powodowie zapoznawali się z nim (dowód: zeznania świadka E. D. – akta I CPS 62/18 SR w Zakopanem).

Powodowie nie informowali recepcjonistki o zabrudzeniu kanapy, nie zgłaszali również uwag do czystości pokoju ani nie żądali dodatkowego sprzątnięcia. Pokojowe wykonywały serwis według wskazań recepcji, a wykonywane przez nie czynności były udokumentowane w raportach. Zasadą było codzienne sprzątnięcie, chyba, że goście nie życzyli sobie takiej usługi. Raz zdarzyła się sytuacja, w której podczas spożywania przez powodów posiłku, pracownicy hotelu odkurzały schody oddalone od restauracji o co najmniej kilka metrów. Było to konieczne ze względu na ich zabrudzenie piaskiem (dowód: zeznania świadków Z. B., E. D. – akta I CPS 62/18 SR w Zakopanem).

B. T. zgłaszał kelnerce, K. S., pretensje, że piwo jest za ciepłe albo za zimne. Kelnerka nie przyjęła zapłaty za zwrócone przez powoda piwo. Jeden raz miał miejsce incydent, spowodowany faktem, że powód blokował przejście, nie pozwalając kelnerce na przeniesienie posiłków. K. S. dotknęła wówczas delikatnie powoda (dowód: zeznania świadka K. S. – akta I CPS 62/18 SR w Zakopanem, częściowo zeznania powodów – k. 193v-194, 217v-218, 219-221).

Podczas śniadań goście hotelu mogli korzystać z dwóch ekspresów do kawy; przelewowego i ciśnieniowego. Ekspresy te były sprawne i działały cały czas, z tym, że ekspres ciśnieniowy mógł być chwilowo niedostępny, jeżeli zachodziła konieczność wyrzucenia fusów albo dolania wody. Goście mogli w każdej chwili zamówić kawę u obsługi (dowód: zeznania świadków K. S., B. N., J. T. – akta I Cps 62/18 SR w Zakopanem, zeznania pozwanego – k. 219-221).

Powodowie byli postrzegani przez personel hotelu jako goście „trudni” i konfliktowi (dowód: zeznania świadków K. S., B. N., J. T. – akta I Cps 62/18 SR w Zakopanem).

Powodowie skorzystali z całego pobytu w hotelu, codziennie wychodzili na wycieczki górskie zgodnie z własnym planem (dowód: zeznania powodów – k. 193v-194, 217v-218, 219-221).

Sąd Okręgowy zmienił ustalenia faktyczne Sądu Rejonowego, uznając za zasadne zarzuty naruszenia prawa procesowego przez przekroczenie zakresu swobodnej oceny materiału dowodowego. Przyczyny odmiennej oceny zostaną przedstawione w ramach omówienia zarzutów naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. Dostrzegając – odmiennie niż Sąd I instancji, który zdaje się traktować wszystkie dowody jako spójne – znaczne różnice między zeznaniami przesłuchiwanymi osobami, Sąd Okręgowy doszedł do przekonania, że ustalenia faktyczne należy oprzeć przede wszystkim na wiarygodnych i spójnych zeznaniach świadków, a w mniejszym zakresie – także pozwanego (który zna konfliktowe sytuacje z relacji swoich pracowników). Natomiast zeznaniom powodów należy odmówić wiary w tych kwestiach, w których są one sprzeczne z pozostałymi dowodami.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Apelacja pozwanego zasługuje na uwzględnienie jako wręcz oczywiście uzasadniona, natomiast apelacja powodów jest bezzasadna, o czym przekonują następujące argumenty.

Odnosnie do apelacji pozwanego:

Rozpoznanie tej apelacji należy rozpocząć od zarzutu oznaczonego numerem III, polegającego na naruszeniu art. 327¹ k.p.c. przez braki w sporządzonym uzasadnieniu zaskarżonego wyroku w zakresie: oceny zeznań pozwanego J. W. oraz wyjaśnienia podstawy prawnej rozstrzygnięcia. O ile należy zgodzić się z autorką apelacji, że pisemne motywy wyroku Sądu I instancji nie zawierają odniesienia się do zeznań J. W., to jednak z całokształtu tego dokumentu wynika, że Sąd Rejonowy poczynił również ustalenia w oparciu o te zeznania. Faktem jest, że nie dostrzeżono różnic między zeznaniami powodów, świadków i pozwanego, ale dotyczy to nie tyle wymogów formalnych uzasadnienia, co prawidłowości oceny materiału dowodowego. Podobnie zarzut dotyczący niewyjaśnienia podstawy prawnej wyroku dotyczy nie tyle wymagań formalnych, co trafności poglądów prawnych Sądu Rejonowego. Sąd I instancji wskazał podstawę prawną rozstrzygnięcia oraz przyczyny rozstrzygnięcia sprawy. Inną kwestią jest prawidłowość tych rozważań, ale to należy już do oceny prawnej. W orzecznictwie przyjmuje się, że braki w pisemnych motywach orzeczenia tylko wtedy mogą stanowić podstawę środka zaskarżenia, jeśli są one tak znaczne, że nie są znane przyczyny jego wydania, a orzeczenie uchyla się spod kontroli instancyjnej (zob. np. wyrok SN z 26 lipca 2007 r., V CSK 115/07, postanowienie SN z 7 listopada 2014 r., IV CZ 82/14 oraz wyrok SA we Wrocławiu z 13 lipca 2014 r., I ACa 492/14, wyrok SA w Szczecinie z 7 lipca 2016 r., I ACa 306/16). W realiach sprawy taka sytuacja niewątpliwie nie nastąpiła.

Odnosząc się do zarzutów naruszenia art. 233 § 1 k.p.c., które skutkowały błędnymi ustaleniami faktycznymi, należy wskazać, że ramy swobodnej oceny dowodów „muszą być określone wymaganiami prawa procesowego, doświadczenia życiowego, regułami logicznego myślenia oraz pewnego poziomu świadomości prawnej, według których sąd w sposób bezstronny, racjonalny i wszechstronny rozważa materiał dowodowy jako całość, dokonuje wyboru określonych środków dowodowych i wając ich moc oraz wiarygodność, odnosi je do pozostałego materiału dowodowego” (T. Demendecki, Komentarz aktualizowany do art. 233 k.p.c., Wolters Kluwer 2018, Lex, teza 1 do art. 233 oraz m. in. powołane tam orzeczenia: wyrok SN z dnia 10 czerwca 1999 r., II UKN 685/98, OSNAPiUS 2000, nr 17, poz. 655, postanowienia SN z dnia 15 lutego 2000 r., III CKN 1049/99 oraz z 27 września 2002 r., II CKN 817/00). Skuteczność omawianego zarzutu jest uzależniona od wykazania przez skarżącego, z odwołaniem się do konkretnych części materiału dowodowego, uchybień sądu w jednej z następujących sfer: logiki, wszechstronności, zgodności wnioskowania z zasadami doświadczenia życiowego.

Zarzuty postawione przez pozwanego w dużej mierze spełniają te wymogi, chociaż część z nich dotyczy bardziej oceny prawnej zebranego w sprawie materiału dowodowego. Wobec tego, że zarzuty procesowe zostały sformułowane w sposób niezwykle drobiazgowy, Sąd Okręgowy – dążąc do tego, aby uzasadnienie niniejszego wyroku było możliwie zwarte – rozpozna je w sposób łączny.

Odnosząc się do przedstawionych wyżej ustawowych kryteriów oceny materiału dowodowego podnieść należy, że podstawowym i słusznie dostrzeżonym przez apelującego mankamentem wnioskowania Sądu Rejonowego było niedostrzeżenie różnic między zeznaniami powodów, a zeznaniami świadków – pracowników hotelu. Z ustaleń faktycznych Sądu Rejonowego wynikało bowiem, że czynił on swoje ustalenia na podstawie wszystkich tych dowodów, chociaż w wielu punktach były one ze sobą sprzeczne. Z drugiej strony, ustalenia poczynione przez Sąd I instancji na podstawie zeznań świadków, były niejednokrotnie sprzeczne z ich treścią. I tak, ustalając przebieg incydentu związanego z dotknięciem powoda przez kelnerkę Sąd Rejonowy – powołując się na zeznania wszystkich przesłuchanych pracowników hotelu, w tym K. S. – ustala przebieg tego zdarzenia zgodnie z wersją powodów, faktycznie nie dając wiary tym świadkom. Podobnie, sprzeczne z zeznaniami świadków jest ustalenie Sądu Rejonowego, że „w powyższym, oprócz grup szkoleniowych, przeszkadzały im sprzątaczkę, które sprzątały w trakcie spożywanych posiłków przy stolikach”. To stwierdzenie jest jaskrawo sprzeczne z zeznaniami świadków i nie znajduje pełnego potwierdzenia nawet w zeznaniach samych powodów. Również ustalenia Sądu Rejonowego co do czasu oczekiwania na posiłki, obsługi podczas śniadania i czystości nie znajdują potwierdzenia w zeznaniach świadków, które Sąd ten powołał jako podstawę swoich ustaleń faktycznych. Lektura pisemnych motywów zaskarżonego wyroku prowadzi do wniosku, że w istocie Sąd Rejonowy poczynił ustalenia faktyczne przede wszystkim w oparciu o zeznania powodów, które potraktował jako wiarygodne bez zastrzeżeń. Tymczasem ocena materiału dowodowego zgodnie z

zasadami wynikającymi z art. 233 § 1 k.p.c., to jest zgodnie z wymogiem wszechstronności, powinna prowadzić Sąd Rejonowy do zwrócenia uwagi na następujące wątpliwości co do wiarygodności tych zeznań:

- Po pierwsze, powodowie w niniejszej sprawie dochodzą z tego samego zdarzenia („zmarowanego” – w ich przekonaniu – urlopu) kilku roszczeń: zadośćuczynienia za „zmarowany” urlop, odszkodowania za bliżej nieokreśloną szkodę majątkową oraz częściowo także za naruszenie dóbr osobistych. Taka swoista multiplikacja roszczeń z tej samej podstawy faktycznej musi już *prima facie* wywoływać wątpliwości co do wiarygodności powodów, gdyż wskazuje albo na brak wystarczającego dystansu do okoliczności objętych powództwem albo na chęć uzyskania podwójnych korzyści z tego samego tytułu.

- Po drugie, już pobieżna analiza żądania pozwu wskazuje na znaczną dysproporcję pomiędzy ceną pobytu w prowadzonym przez pozwanego hotelu (2698 zł – k. 14), a żądaniem zapłaty za zmarowany urlop (6000 zł), co już samo w sobie budzi zdziwienie i nakazuje krytyczną analizę podawanych przez powodów twierdzeń o faktach.

- Po trzecie, zachowanie powodów w toku całego postępowania oraz przesłuchania na rozprawie przed Sądem Rejonowym (z którego nagraniem Sąd Okręgowy również zapoznał się) świadczy o wyjątkowej wręcz wrażliwości powodów i bardzo subiektywnym przedstawieniu rzeczywistości. Pośrednio wniosek taki można wyciągnąć również z daleko odbiegającej od przeciętnej liczby pytań zadawanych świadkom oraz nad wyraz obszernej treści zeznań powodów. Oczywiście, przyjęcie takiego sposobu obrony swoich racji w postępowaniu było prawem powodów, niemniej stopień ich zaangażowania w rozstrzygnięcie sprawy, nie dotyczącej przecież ich podstawowych spraw życiowych, również budzi wątpliwości co do tego, czy powodowie są w stanie zachować należyty umiar i dystans do okoliczności, z których wywodzą swoje roszczenia.

- Po czwarte, należy zwrócić uwagę, że zeznania powodów w części, w której wskazywali na nienależyte wykonanie obowiązków przez pozwanego nie zostały poparte żadnymi innymi dowodami, jak np. zeznaniami świadków – innych gości hotelu. Powodowie nie wykazali żadnej inicjatywy dowodowej w tym zakresie, domagając się jedynie przesłuchania siebie oraz recepcjonistki.

Z drugiej strony, podobnych wątpliwości nie wywołują zeznania świadków oraz pozwanego. Szczególnie istotne są zeznania świadków, pracownic hotelu (...). Również zapoznając się z nagraniami rozpraw przed Sądem Rejonowym w Zakopanem Sąd Okręgowy stwierdził, że zeznania świadków były logiczne, spójne, spontaniczne. Pracownice składające zeznania w charakterze świadków (zwłaszcza Z. B. i K. S.) były wyraźnie przejęte swoją rolą, ale w swoich spostrzeżeniach zasadniczo ograniczały się do relacjonowania faktów i zachowywały umiar. Sąd dostrzega, że świadkowie byli pracownikami pozwanego, więc nie mogą być uznani za świadków w pełni obiektywnych, ale sposób składania zeznań nie wskazuje na ich tendencyjność. Poza tym warto zauważyć, że świadek J. T. nie była już – w czasie składania zeznań – pracownikiem pozwanego, a jej wypowiedzi w pełni korespondowały z zeznaniami pozostałych świadków. Dlatego zestawienie dwóch przeciwstawnych grup dowodów: z jednej strony zeznań powodów, a z drugiej – świadków oraz pozwanego, prowadzi do wniosku, że w tych miejscach, w których są one sprzeczne, należy dać wiarę zeznaniom świadków oraz pozwanego. Zeznaniom powodów dano wiarę tylko o tyle, o ile ich zeznania korespondowały z pozostałymi dowodami, natomiast w pozostałym zakresie odmówiono im wiary jako skrajnie subiektywnym i sprzecznym z pozostałym materiałem dowodowym. Konsekwencja takiej oceny, równoznacznej z uwzględnieniem apelacyjnych zarzutów naruszenia art. 233 § 1 k.p.c., była korekta ustaleń faktycznych Sądu Rejonowego w sposób wyżej przedstawiony. W pozostałym zakresie ustalenia te były trafne, chociaż nie można zgodzić się z dokonaną przez Sąd I instancji kwalifikacją prawną tych ustaleń.

Przechodząc do zbadania zarzutów naruszenia prawa materialnego, zarówno przez pryzmat zarzutów apelacyjnych jak i z urzędu, należy przede wszystkim zanegować dokonaną przez Sąd Rejonowy kwalifikację łączącej strony umowy jako umowy o imprezę turystyczną, co czyni uzasadnionymi zarzuty naruszenia prawa materialnego z pkt. I. 1-3 apelacji.

Powodowie wprost wskazali jako podstawę swojego roszczenia obowiązujący w dniach 24 września – 1 października 2017 r. art. 11a ust. 1 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. Nr 133 poz. 884 ze zm., obecnie ustawa o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych). Przepis ten

stanowił, że 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.

Zgodnie z utrwalonym orzecznictwem, zarówno Trybunału Sprawiedliwości UE (poprzednio ETS), jak i Sądu Najwyższego, odpowiedzialność organizatora turystyki – jakkolwiek mieszcząca się w reżimie odpowiedzialności kontraktowej – obejmuje również naprawienie szkody niemajątkowej (krzywdy) w postaci tzw. zmarnowanego urlopu, czyli uszczerbku polegającego na braku oczekiwanej satysfakcji z wypoczynku (zob. wyrok TS z TS z 12.3.2002 r., C-168/00, Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co. KG oraz uchwałę SN z 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10). Konstrukcja prawna przyjęta w art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych stanowiła więc, wynikające z założeń implementowanej dyrektywy 90/314/EWG, odstępstwo od podstawowej zasady polskiego prawa cywilnego, zgodnie z którą zadośćuczynienie za szkodę niemajątkową krzywdę przysługuje co do zasady w ramach odpowiedzialności deliktowej. Odstępstwo to nadal obowiązuje na tle art. 48 ustawy z 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2022 r. poz. 511), który zastąpił mający w tej sprawie zastosowanie art. 11a ustawy o usługach turystycznych. Prawo polskie nie przewiduje natomiast ogólnej podstawy naprawienia szkody niemajątkowej (krzywdy) wynikającej z nienależytego wykonania zobowiązania, co oznacza, że co do zasady takie roszczenie nie przysługuje w reżimie odpowiedzialności kontraktowej. W orzecznictwie i doktrynie przyjmuje się, że naprawienie szkody niemajątkowej, wynikającej z niewykonania albo nienależytego wykonania zobowiązania jest możliwe w przypadku zbiegu roszczeń (art. 443 k.c.), czyli wyłącznie wtedy, gdy może być ono jednocześnie kwalifikowane jako delikt, co otwiera drogę do zastosowania art. 445 k.c. albo art. 448 k.c. (zob. w tej kwestii wyrok SN z 17 grudnia 2004 r., III CK 300/04, wyrok SA w Warszawie z 25 czerwca 2021 r., VII AGa 699/20 oraz K. Kryła – Cudna, Zadośćuczynienie pieniężne za szkodę niemajątkową powstałą wskutek niewykonania albo nienależytego wykonania zobowiązania, Warszawa 2018, rozdział III § 1 i 4 oraz powołane w tej publikacji dalsze orzecznictwo i literaturę). Oznacza to, że art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych mógł być stosowany tylko ściśle w przypadkach wskazanych w jego treści i uzasadnionych celem dyrektywy nr 90/314/EWG. Przepis ten, co należy podkreślić, jest podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki.

Zgodnie z art. 3 pkt 5 ustawy o usługach turystycznych organizatorem turystyki był przedsiębiorca organizujący imprezę turystyczną. Definicja legalna imprezy turystycznej została natomiast zawarta w art. 3 pkt 2 tej ustawy, który określał taką imprezę jako „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”. Prawidłowa wykładnia tego przepisu nakazuje odwołać się do pojęć usługi turystycznej oraz usługi hotelarskiej. Zgodnie z art. 3 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym. Usługi hotelarskie to „krótkotrwałe, ogólnie dostępne wynajmowanie domów, mieszkań, pokoi, miejsc noclegowych, a także miejsc na ustawienie namiotów lub przyczep samochodowych oraz świadczenie, w obrębie obiektu, usług z tym związanych” (art. 3 pkt 8 w/w ustawy). Odniesienie zacytowanych tu definicji legalnych do stanu faktycznego sprawy nie pozostawia wątpliwości, że pozwanego tylko wtedy można by uznać za organizatora turystyki, gdyby oferta pod nazwą „Jesienna przygoda” mogła być uznana za imprezę turystyczną. Tak mogłoby być jednak tylko wtedy, gdyby w jej skład wchodziła – oprócz usługi hotelarskiej – także co najmniej jedna inna usługa. Tymczasem pakiet ten obejmował dodatkowo wyżywienie, zniżki na wstęp do niektórych obiektów, atrakcje na terenie hotelu, dostęp do Internetu i miejsce parkingowe. Nie ulega wątpliwości, że wszystkie te dodatkowe usługi należy kwalifikować jako usługi związane z wynajmowaniem pokoi (czyli usługą hotelarską w ścisłym znaczeniu), mające charakter podrzędny i wykonawczy względem niej. Pozwany nie organizował natomiast, co bezsporne, usług przewodnickich, transportowych, czy innych, które składałyby się na program „imprezy”. Oznacza to, że nie można uznać go za organizatora turystyki. Wniosek ten potwierdza dodatkowo również brzmienie art.

2 pkt 1 poprzednio obowiązującej dyrektywy nr 90/314/EWG, który stanowił, że impreza turystyczna oznacza wcześniej ustaloną kombinację nie mniej niż dwóch z następujących usług sprzedawanych lub oferowanych do sprzedaży w łącznej cenie, o okresie ich świadczenia dłuższym niż 24 godziny lub obejmującym nocleg: a) transport; b) zakwaterowanie; c) inne usługi turystyczne nie związane z transportem lub zakwaterowaniem stanowiące znaczącą część imprezy turystycznej. Brzmienie dyrektywy potwierdza, że usługi dodatkowe, świadczone przez hotel na miejscu swoim gościom, mieszczą się w pojęciu usługi hotelarskiej. Również w polskiej doktrynie wskazuje się, że w ramach tzw. umowy hotelowej, „głównym obowiązkiem hotelu jest dostarczenie gościowi odpowiedniego pomieszczenia (art. 659 § 1 k.c.), a jeżeli umowa to przewiduje, hotel zobowiązany jest także do świadczeń dodatkowych (np. dostarczenie wyżywienia, samochodu, pranie bielizny)” (M. Nesterowicz w: J. Rajski, System Prawa Prywatnego. Prawo zobowiązań – część szczegółowa, t. 7, § 122). Inne niż wynajęcie pokoju usługi, które pozwany zobowiązał się świadczyć powodowi, to właśnie wspomniane świadczenia dodatkowe, składające się na treść umowy o świadczenie usług hotelarskich. Strony nie były więc związane umową o imprezę turystyczną, co oznacza, że art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych nie może mieć zastosowania. W konsekwencji nawet, gdyby ustalenia faktyczne Sądu Rejonowego zostały zaaprobowane w całości, to i tak nie byłoby podstaw do częściowego uwzględnienia powództwa.

Umowa łącząca strony powinna być zakwalifikowana jako umowa o świadczenie usług hotelowych (tzw. umowa hotelowa), która jako umowa nienazwana należy do umów mieszanych zawierających w sobie elementy różnych umów nazwanych (sprzedaż, najem, dzieło, przechowanie) i nienazwanych (usługi podobne do zlecenia), przy czym podstawowym świadczeniem konstytuującym tę umowę jest udostępnienie pomieszczenia hotelowego (pokoju, apartamentu, bungalowu itp.) podróżnemu w celu przenocowania. Do umowy hotelowej należy stosować przepisy prawa cywilnego o umowach w ogólności, odpowiednie przepisy części ogólnej zobowiązań, w tym przepisy o skutkach niewykonania zobowiązań - art. 471 i nast. k.c. (zob. M. Stec w: System Prawa Handlowego. Tom 5c, 2020, Nb 165-166, uzasadnienie wyroku SN z 15 kwietnia 2016 r., I CSK 383/15). O tym, czy zobowiązanie przedsiębiorcy prowadzącego hotel zostało wykonane należyte decydują kryteria z art. 354 § 1 k.c. Przepis ten stanowi, że dłużnik powinien wykonać zobowiązanie zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi społeczno-gospodarczemu oraz zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje - także w sposób odpowiadający tym zwyczajom. Odnosząc te nieostre kryteria do umowy o świadczenie usług hotelarskich należy stwierdzić, że należyte wykonanie zobowiązania hotelu polega na zagwarantowaniu gościowi hotelowemu pokoju o odpowiednim standardzie na okres pobytu, zapewnieniu gościowi bezpieczeństwa, spokoju i wypoczynku oraz spełnieniu przewidzianych w umowie świadczeń dodatkowych.

W ocenie Sądu Okręgowego tak rozumiane zobowiązanie zostało przez pozwanego wykonane w sposób należyty. Nie ulega wątpliwości, że pozwany zapewnił apartament zgodny z umową na przewidziany w rezerwacji czas, zapewnił wyżywienie oraz w zdecydowanej większości świadczenia dodatkowe. Zastrzeżenia powodów albo nie znalazły potwierdzenia w zebranych materiale dowodowym (ustaleniach faktycznych Sądu II instancji) albo dotyczyły drobnych uchybień, takich jak niewielkie uszkodzenie kanapy w apartamencie, brak dostępu do niektórych atrakcji, przedłużony czas oczekiwania na posiłek albo dotknięcie powoda przez kelnerkę. Te ostatnie sytuacje nie powinny mieć miejsca (w ocenie Sądu Okręgowego adekwatną do wagi tych uchybień rekompensatą byłaby zaproponowana przez obsługę hotelu powodowi butelka wina), ale nie zmieniają faktu, że pozwany co do zasady należyte wywiązał się ze swojego zobowiązania. Brak jest więc podstawowej przesłanki odpowiedzialności kontraktowej pozwanego, jaką jest nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 471 k.c.).

Ponadto drugą przeszkodą do uwzględnienia powództwa jest brak podstawy prawnej do zrekompensowania uszczerbku niemajątkowego, nawet gdyby hipotetycznie doszło do nienależytego wykonania umowy hotelowej. Sąd Okręgowy zna i podziela wyrażony w judykaturze pogląd, iż: „Oczekiwanie szacunku ze strony innych ludzi, to również oczekiwanie na zapewnienie odpowiednich, godziwych warunków wypoczynku, a więc warunków zapewniających spójność i umożliwiających swobodne, pełne korzystanie z oferowanych przez przedsiębiorcę świadczeń turystycznych, a także na odpowiednie reagowanie na zgłoszone nieprawidłowości. Zapewnienie warunków pobytu w sposób znaczący odbiegających od obowiązujących standardów i pozorne uwzględnienie zgłaszanych zastrzeżeń przez zaoferowanie warunków jeszcze gorszych, narusza dobro osobiste konsumentów w postaci godności osobistej” (tak wyrok SA w

Warszawie z 29 kwietnia 2013 r., VI ACa 1357/12). Przytoczony wyrok SA w Warszawie wpisuje się w ten pogląd, który w pewnych szczególnych okolicznościach pozwala kwalifikować nienależyte wykonanie zobowiązania jako naruszenie dóbr osobistych. Stanowisko to zasługuje na pełną aprobatę, ale nie może mieć zastosowania do realiów tej sprawy, ze względu na znaczną odmienność stanu faktycznego. Rzecz bowiem w tym, że o stwierdzeniu, że czyjeś dobra osobiste zostały naruszone, nie może decydować indywidualna wrażliwość tej osoby, ale należy dokonać oceny obiektywnej, odwołując się do „odczucia przeciętnej odbiorcy – osoby rozsądnej i racjonalnie oceniającej, nieobciążonej uprzedzeniami, nieskłonnej do wyrażania ekstremalnych sądów” (tak m. in. wyrok SN z 23 czerwca 2017 r., I CSK 272/16 i wskazane tam dalsze orzeczenia). Jeżeli by dokonać według takiego wzorca oceny odczuć powodów podczas ich pobytu w hotelu pozwanego, to nie sposób dojść do przekonania, iż wskazane wyżej drobne nieodciążenia ze strony obsługi (w zakresie, w jakim twierdzenia powodów znalazły potwierdzenie w ustaleniach faktycznych Sądu II instancji) mogły skutkować naruszeniem dóbr osobistych powodów. Roszczenie powodów o zapłatę kwoty 6000 zł za rzekomo zmarnowany urlop nie ma więc podstaw prawnych również w przepisach ogólnych prawa cywilnego.

Dodatkowo, już tylko na marginesie należy zwrócić uwagę, że nawet gdyby przyjąć (do czego nie ma w najmniejszym stopniu podstaw), że ustalone drobne niedogodności mogły uzasadniać zasądzenie zadośćuczynienia na rzecz powodów, to zupełnie bezpodstawne było żądanie z tego tytułu kwoty 6000 zł, stanowiącej ponad 2-krotność ceny pobytu, z którego powodowie skorzystali w pełni. Sąd Rejonowy nie wyjaśnił przyczyn uwzględnienia powództwa w tym zakresie.

Z tych wszystkich powodów apelacja pozwanego okazała się w pełni uzasadniona i prowadziła do zmiany zaskarżonego wyroku na podstawie art. 386 § 1 k.p.c. poprzez oddalenie powództwa.

Odnosnie do apelacji powodów:

Postawiony w tym środku odwoławczym zarzut naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. nie spełnia wskazanych wyżej założeń, wymaganych w orzecznictwie, dla jego skutecznego postawienia, przede wszystkim dlatego, że nie precyzuje on dowodów, które miały zostać ocenione wadliwie. Uzasadnienie apelacji również tej okoliczności nie precyzuje. Dlatego wystarczające będzie stwierdzenie, że dokonana przez Sąd Rejonowy ocena materiału dowodowego nie nasuwa – w aspekcie roszczeń, co do których powództwo zostało oddalone – żadnych zastrzeżeń.

Zarzut naruszenia prawa materialnego, a to art. 363 § 1 k.c. w związku z art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych nie może odnieść skutku, gdyż z przedstawionych wyżej uwag (dotyczących apelacji pozwanego) wynika, że pozwanemu nie można zarzucić nienależytego wykonania zobowiązania, a przepis art. 11 a ust. 1 w/w ustawy nie może mieć w tej sprawie zastosowania. Dlatego – niezależnie od pozostałych spornych między stronami kwestii – nie ma podstawy prawnej do zasądzenia na rzecz powodów odszkodowania za szkodę majątkową. Ponadto trafnie wskazał Sąd Rejonowy, że powodowie nie udowodnili, a właściwie nawet nie sprecyzowali, szkody materialnej, której mieli doznać. Powodowie w apelacji twierdzili, że w przypadku „niezapewnienia jakości usług określonej w ofercie hotelu, właściciel hotelu powinien odpowiednio obniżyć cenę”. Okoliczność niezapewnienia usług należytej jakości nie została przez powodów wykazana, a nawet gdyby tak było, należałoby to traktować w kategoriach szkody niemajątkowej, której rekompensaty powodowie oczekiwali w odrębnym żądaniu. Powodowie nie wykazali żądania zapłaty kwoty 1618,80 zł co do wysokości, dlatego powództwo o jego zapłatę zasługuje na oddalenie, co trafnie orzekł Sąd Rejonowy.

Naruszenia art. 448 k.c. powodowie upatrują w błędnej wykładni i nieuzasadnionym przyjęciu, że nie doszło do naruszenia dóbr osobistych powodów, za które należy im się zadośćuczynienie. W istocie powodowie zarzucają nie tyle błędną wykładnię, co niewłaściwe zastosowanie tego przepisu. Warunkiem koniecznym udzielenia ochrony majątkowej na podstawie art. 24 § 1 k.c. w związku z art. 448 k.c. jest ustalenie, że do naruszenia dóbr osobistych faktycznie doszło. W podstawie faktycznej powództwa naruszenie dóbr osobistych powiązано (k. 5v) wyłącznie z pismem pozwanego z 25 października 2017 r., w którym stwierdzono, że zarzuty czynione przez powodów „stanowią próbę współfinansowania pobytu nie zaś zadośćuczynienia”. Po pierwsze, pismo to zostało sporządzone nie przez pozwanego, a jego zawodowego pełnomocnika, dlatego pozwany nie ma w zakresie omawianego roszczenia

legitymacji biernej. Po drugie, dokonując zobiektywizowanej – odwołującej się do odczuć „przeciętnego odbiorcy” – oceny przytoczonego wyżej sformułowania, nie sposób przyjąć, aby doszło do naruszenia dóbr osobistych powodów w postaci ich godności osobistej (czci wewnętrznej). Sformułowanie o „współfinansowaniu” pobytu nie jest obraźliwe (w przeciwieństwie np. do słowa „wyłudzenie” albo innego podobnego), ale ma neutralny wydźwięk. Nie bez znaczenia jest kontekst tej wypowiedzi: zostało ono umieszczone w piśmie stanowiącym odpowiedź na wezwanie do zapłaty, w którym powodowie sformułowali żądania tożsame ze zgłoszonymi w pozwie, żądania już „na pierwszy rzut oka” wygórowane i zwielokrotnione z tego samego tytułu. Jak już wskazano przy ocenie roszczeń powodów z tytułu tzw. „zmarnowanego urlopu”, ocena, czy doszło do naruszenia dóbr osobistych powodów, nie może być dokonywana według ich indywidualnej wrażliwości. Podniesione w apelacji argumenty, że miało dojść do kolejnych naruszeń godności osobistej i prywatności powodów, które rzekomo zostały ujawnione podczas procesu (zbieranie informacji o zadłużeniu powodów, „plotkowanie” o gościach) nie mogły mieć znaczenia dla rozstrzygnięcia, gdyż powodowie nie objęli tych zdarzeń podstawą faktyczną roszczeń. Odnośnie do zarzutu naruszenia nietykalności cielesnej powódki, to wskazane zdarzenie zostało ustalone przez Sąd II instancji w taki sposób, jak wynikał z zeznań świadka K. S..

Oddalenie powództwa o zadośćuczynienie za naruszenie dóbr osobistych było więc oczywiście prawidłowe.

Zarzut naruszenia art. 100 k.p.c. stał się bezprzedmiotowy wobec zmiany wyroku co do meritum.

Z tych przyczyn Sąd Okręgowy oddalił apelację powodów na podstawie art. 385 k.p.c.

Odnośnie do kosztów postępowania:

Zmiana zaskarżonego wyroku implikowała konieczność zmiany orzeczenia również co do kosztów procesu za I instancję. Na podstawie art. 98 § 1 k.p.c. kosztami procesu za obie instancje obciążono w całości pozwanych. Sąd Okręgowy uznał za zasadne zasądzenie kosztów za I instancję w wysokości dwukrotności stawki minimalnej, obliczonej od wartości przedmiotu sporu – 13 619 zł. Sąd Okręgowy podziela pogląd, że wniosek o zwrot kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych oznacza zasądzenie kosztów zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie (t.j. Dz. U. z 2015 r. poz. 1800), a więc w granicach określonych w § 15 ust. 3 tego rozporządzenia, czyli do 6-krotności stawki minimalnej. Przepis ten stanowi, że opłatę w sprawach wymagających przeprowadzenia rozprawy ustala się w wysokości przewyższającej stawkę minimalną, która nie może przekroczyć sześciokrotności tej stawki, ani wartości przedmiotu sprawy, jeśli uzasadnia to, między innymi, niezbędny nakład pracy adwokata, w szczególności poświęcony czas na przygotowanie się do prowadzenia sprawy, liczba stawieńnictw w sądzie, w tym na rozprawach i posiedzeniach, czynności podjęte w sprawie, w tym czynności podjęte w celu polubownego rozwiązania sporu, również przed wniesieniem pozwu (pkt 1) oraz rodzaj i zawilość sprawy, w szczególności tryb i czas prowadzenia sprawy, obszerność zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego, w szczególności dopuszczenie i przeprowadzenie dowodu z opinii biegłego lub biegłych sądowych, dowodu z zeznań świadków, dowodu z dokumentów, o znacznym stopniu skomplikowania i obszerności (pkt 4). W sprawie obie te przesłanki były spełnione. Chociaż pod względem faktycznym i prawnym sprawę trudno byłoby, *prima facie*, uznać za skomplikowaną, to jednak złożone przez strony wnioski dowodowe wiązały się ze znacznym nakładem pracy pełnomocników. Przesłuchania świadków przed Sadem Rejonowym w Zakopanem były wyjątkowo długotrwałe (same zeznania świadka E. D. trwały niemal 4 godziny), do czego przede wszystkim przyczyniła się postawa powodów. Również przesłuchanie stron odbywało się na trzech wielogodzinnych rozprawach. Jeżeli dodatkowo uwzględni się, że znaczna część czynności procesowych odbywała się przed Sądem Rejonowym w Zakopanem, to nakład pracy pełnomocnika pozwanego, a tym samym – koszty poniesione przez pozwanego, były znaczne. Zasądzenie kosztów w wysokości podwójnej stawki minimalnej nie może być uznane za nadmierne. Sąd Okręgowy miał również na uwadze charakter roszczeń zgłoszonych przez powodów, których podstawa faktyczna i wysokość świadczy o braku krytycyzmu wobec własnych roszczeń. Powodowie mieli oczywiście prawo do sądu, ale w ocenie Sądu Okręgowego skorzystali z niego w sposób pochopny, narażając stronę przeciwną na powstanie znacznych kosztów i przyczyniając się do powstania niewspółmiernych do wagi sprawy kosztów społecznych wymiaru sprawiedliwości. Wobec tego na koszty postępowania w I instancji złożyły się: wynagrodzenie pełnomocnika w kwocie 7200 zł i opłata od pełnomocnictwa – 17 zł.

Na koszty postępowania apelacyjnego poniesione przez pozwanego zostały złożone: opłata od apelacji – 400 zł oraz koszty zastępstwa procesowego w instancji odwoławczej – 1800 zł. (od wartości przedmiotu sporu wskazanej w pozwie, gdyż obie apelacje objęły łącznie całość wyroku Sądu Rejonowego), przy uwzględnieniu, że pozwanego reprezentowała ta sama pełnomocnik. Koszty te zasądzono według stawki minimalnej, gdyż na tym etapie procesu sprawa nie odbiegała od typowych.

Adam Jaworski

ZARZĄDZENIE

(...)

1) (...)

2) (...)

3) (...)

A. Jaworski