

Sygn. akt V Ca 3048/12

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 15 lutego 2013 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie V Wydział Cywilny Odwoławczy w składzie:

Przewodniczący - **SSO Joanna Wiśniewska-Sadowska**

Sędziowie **SO Beata Gutkowska (spr.)**

SR del. Joanna Machoń

Protokolant **sekr. sądowy Małgorzata Roś**

po rozpoznaniu w dniu **15 lutego 2013 r.** w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa K. P. (1), U. P. (1) i M. P.

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

o zapłatę

na skutek apelacji powodów

od wyroku Sądu Rejonowego dla Warszawy Śródmieścia w Warszawie

z dnia 4 czerwca 2012 r., sygn. akt VI C 311/11

oddala apelację.

Sygn. akt. V Ca 3048/12

UZASADNIENIE

W dniu 9 marca 2011 r. powodowie K. P. (1), U. P. (1) i M. P. (w imieniu którego działali rodzice K. P. i U. P.) wnieśli pozew o zapłatę przeciwko (...) Sp. z o.o., w którym domagali się odszkodowania za niedotrzymanie warunków umowy (nienależyte wykonanie) i zadośćuczynienia za zmarnowany rodzinny wypoczynek oraz zwrotu równowartości 330 dolarów amerykańskich z tytułu niezwróconych kosztów wycieczki fakultatywnej. Powodowie uznali, że słusznym jest obniżenie ceny ich wycieczki o 33% tytułem odszkodowania, a ponadto zasądzenie po 1.500 zł zadośćuczynienia na każdą osobę. Razem stanowi to kwotę 12.008,94 zł. Powodowie podnieśli, że pozwana uznała roszczenie do kwoty 1.014,00 zł (którą im wypłaciła), więc domagają się zasądzenia różnicy to jest sumy 10.994,94 zł, z czego: kwoty 4.273,91 zł na rzecz K. P. (1), kwoty 4.273,91 zł na rzecz U. P. (1) i kwoty 3.461,12 na rzecz małoletniego M. P., płatne do rąk ojca K. P. (1).

Pozwana (...) Sp. z o.o. wniosła o oddalenie powództwa w całości.

Wyrokiem z dnia 4 czerwca 2012 roku Sąd Rejonowy dla Warszawy Śródmieścia w Warszawie zasądził od (...) Sp. z o.o. w W. na rzecz K. P. (1) i U. P. (1) po 2.251,80 zł wraz z odsetkami od dnia 4 marca 2011 roku do dnia zapłaty, zaś na rzecz M. P. kwotę 1.659,20 zł wraz z ustawowymi

odsetkami od dnia 4 marca 2011 roku do dnia zapłaty; w pozostałym zakresie powództwo oddalił; koszty postępowania wzajemnie zniósł między stronami.

Sąd Rejonowy ustalił, iż w dniu 8 września 2010 r. powód K. P. (1) zawarł z pozwanym (...) Sp. z o.o. siedzibą w W. umowę udziału w imprezie – rezerwacja nr (...). Jej przedmiotem była 14-dniowa wycieczka na Dominikanę dla trzech osób – powoda, jego żony i małoletniego syna, w okresie od dnia (...) Cena udziału w przedmiotowej imprezie turystycznej wynosiła łącznie kwotę 20.285 złotych. Zgodnie z zawartą umową przedmiotem imprezy turystycznej był pobyt powoda wraz z rodziną na Dominikanie w hotelu (...) o standardzie (...) (w opcji All inclusive) wraz z przelotem samolotem z W.. Integralną częścią umowy stron były informacje zawarte w katalogu pozwanego biura podróży, w tym „warunki podróżowania i płatności”. Powyższe pisemne informacje powód otrzymał zawierając umowę, co potwierdził swoim podpisem na zgłoszeniu uczestnictwa.

Zgodnie z pisemnymi informacjami zawartymi w katalogu, po przylocie na Dominikanę na turystów miał oczekiwać na lotnisku jeden z rezydentów T. S., zaznaczone jednak, że rezydent ten wskaże gościom autokar, który dowiezie ich do hotelu, ale nie będzie brał udziału w samym transferze. W opisie hotelu pozwany wskazał, że obiekt był odremontowany latem 2004 r. (a więc na 6 lat przed przyjazdem powodów). W „Warunkach podróżowania i płatności” pozwany zaznaczył, że jest jedynie pośrednikiem w zawieraniu z lokalnymi przedsiębiorcami umów w przedmiocie imprez fakultatywnych i za imprezy te nie ponosi odpowiedzialności. Jeśli chodzi o opiekę rezydenta to w katalogu zaznaczono, że spotkania z nim odbędą się kilkakrotnie w trakcie całego pobytu, w wyznaczonych porach, ponadto turyści otrzymają do dyspozycji numer telefonu SOS, czynnego 24 godziny na dobę.

Po przylocie na Dominikanę na lotnisku nie oczekiwał na powodów mówiący po polsku przedstawiciel biura N.. Osoba taka pojawiła się w hotelu dopiero następnego dnia. W rezultacie przy szukaniu właściwego autokaru i meldowaniu się w hotelu powodom pomogli inni uczestnicy wycieczki, znający język angielski.

Przy wykupywaniu wycieczki fakultatywnej rezydent pomylił się i przekazał powodom bilety na inny dzień, niż powodowie sobie życzyli. Wprawdzie rzeczywista data imprezy była wskazana na bilecie, ale powodowie jej nie zauważyli i w rezultacie nie zgłosili się w wyznaczonym czasie na miejscu zbiórki, a w efekcie tego w ogóle nie wzięli udziału w wykupionej wycieczce. Miejscowe biuro podróży zwróciło powodom tylko część poniesionych z tego tytułu kosztów, nie zwróciło natomiast kwoty 330 USD.

W pokoju zajmowanym przez powodów były niesprawne przesuwane drzwi do łazienki, zaś z klimatyzatora cały czas lała się woda. Ponadto w pobliżu pokoju, zajmowanego przez powodów, prowadzony był remont restauracji, co wiązało się z hałasem i sypaniem się trocin do basenu kąpielowego.

Z powodu niewłaściwej informacji, podanej przez rezydenta, powodowie nie zdążyli na samolot. Kolejnego dnia doszło z kolei do awarii samolotu, który nie wystartował. W efekcie powrót powodów do Polski opóźnił się o dwie doby. Dwa dodatkowe noclegi powodowie spędzili na koszt pozwanego w innym hotelu na Dominikanie, w którym pokoje od dawna nie były remontowane.

Ostatniego zaplanowanego dnia imprezy (...)powodowie złożyli do protokołu sporządzonego przez rezydenta reklamację. W reklamacji tej wskazali na wszystkie wyżej opisane niedogodności i uchybienia biura podróży.

Po powrocie do Polski – w dniu 1 grudnia 2010 r.- powodowie reprezentowani przez profesjonalnego pełnomocnika złożyli kolejną (bardzo obszerną i szczegółową) reklamację, tym razem na piśmie, którą przesłali (...) za pośrednictwem poczty. W reklamacji tej domagali się: zwrotu ceny wycieczki i zapłaty sumy 20.285 zł tytułem odszkodowania i zadośćuczynienia, a także zwrotu równowartości kwoty 330 dolarów amerykańskich, wpłaconych za imprezę fakultatywną.

W odpowiedzi na reklamację pozwany – dążąc do polubownego zakończenia sporu - zaproponował powodom wypłatę kwoty 1.014 zł. Jednocześnie pozwany uznał za niezasadne zarzuty pozwanych - z wyjątkiem zarzutu spóźnionego powrotu do Polski - przyznając, że do opóźnienia doszło na skutek pomyłki rezydenta.

Pozwany wypłacił powodom zaproponowaną przez siebie kwotę 1.014 zł.

W swych rozważaniach Sąd Rejonowy wskazał, iż bezspornym w sprawie był fakt, że w dniu 8 września 2010 roku strony zawarły umowę o świadczenie usług turystycznych, tym samym jako podstawę prawną dochodzonego roszczenia wskazał art. 11 a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych określający odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych w zw. z art. 471 k.c. regulującym odpowiedzialność kontraktową i art. 361 k.c. dotyczący granic odpowiedzialności.

W ocenie Sądu I instancji szkodą, poniesioną przez powodów, było przedłużenie ich pobytu na Dominikanie o dwie doby, przy czym dodatkowe noclegi powodowie musieli spędzić w hotelu o standardzie niższym, niż wykupiony (...) w pokojach wymagających remontu. Z kolei w hotelu wykupionym przez powodów zostali oni zakwaterowani w pokoju z uszkodzonym (cieknącym) klimatyzatorem i zepsutymi drzwiami do łazienki, natomiast w pobliżu basenu hotelowego prowadzony był hałaśliwy remont restauracji, w trakcie którego do wody sypały się trociny. Tymczasem – w ocenie Sądu I instancji – powodowie wykupując hotel o standardzie (...) z opcją All inclusive mieli prawo oczekiwać, że będą mieli zapewnione wakacje na najwyższym poziomie. Zastrzeżenia można było mieć, zdaniem Sądu I instancji, również do przepływu informacji oraz komunikacji z zatrudnionymi przez biuro rezydentem. W rezultacie zaniedbań rezydenta powodowie byli narażeni na trudności związane z powrotem do kraju, które wynikły - jak przyznała strona pozwana - z winy rezydenta. Znaczne opóźnienie i trudności z transportem, które wiązały się z przemieszczaniem między wynajmowanymi na kolejne doby przez spółkę (...) hotelami, spowodowały niedogodności, które uzasadniają roszczenie o odszkodowanie i zadośćuczynienie.

Jednocześnie Sąd I instancji uznał za bezzasadne zarzuty powodów odnośnie braku polskojęzycznego rezydenta na lotnisku i w czasie transferu do hotelu oraz niewzięcia przez powodów udziału w imprezie fakultatywnej albowiem z treści umowy stron nie wynika, aby pozwany zobowiązał się zapewnić im opiekę polskojęzycznego rezydenta już na lotnisku i w autokarze transferowym, z kolei jeśli chodzi o wycieczkę fakultatywną, to powodowie nie wzięli w niej udziału głównie z powodu własnego niedbalstwa, na skutek którego nie przeczytali informacji zawartych na otrzymanym od rezydenta bilecie.

Wobec powyższego Sąd Rejonowy uznał za zasadne żądanie powodów w zakresie odszkodowania do kwot stanowiących 20 % ceny imprezy, przypadającej na poszczególnych uczestników, przy uwzględnieniu, iż pozwany wykonał umowę nie w pełnym zakresie. Jednocześnie wskazane wartości Sąd I instancji pomniejszył o kwoty po 338 zł - czyli o równowartość 1/3 odszkodowania wypłaconego już przez stronę pozwaną .

Odnośnie zadośćuczynienia za zmarnowany urlop Sąd Rejonowy podniósł, iż powodowie nie wspominają zbyt dobrze tego wyjazdu. Zwłaszcza opóźniony o dwie doby powrót połączony z trwającą cały czas niepewnością co do terminu wylotu i koniecznością kilkakrotnego pakownia się i zmiany pokoju, a nawet hotelu - musiał być doświadczeniem traumatycznym. W takiej sytuacji pozwany - jako podmiot będący profesjonalistą w tej dziedzinie i z założenia dbający o udany wypoczynek swoich klientów - musiał się liczyć z dodatkowymi kosztami związanymi z „zepsutym” wypoczynkiem. Sprowadzają się one do zapłaty zadośćuczynienia w odpowiedniej wysokości. Sąd I instancji wskazał przy tym, iż przyznanie zadośćuczynienia w niniejszej sytuacji było dopuszczalne na podstawie art. 5 ust. 1-2 Dyrektywy Rady Wspólnot Europejskich 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. o podróżach i wycieczkach turystycznych i wakacjach sprzedawanych w formie pakietu usług.

Ustalając wysokość zadośćuczynienia Sąd I instancji uznał, że przyznane powodom zadośćuczynienie w kwocie po 1.000 zł na osobę nie było nadmierne i odpowiadało stresowi, nerwom i rozczarowaniu powodów.

Dalej idące roszczenia finansowe powodów Sąd I instancji oddalił jako wygórowane.

O kosztach postępowania orzeczono zgodnie z dyspozycją art. 100 k.p.c. wobec częściowego tylko uwzględnienia żądań stron.

Powyższy wyrok w części oddalającej powództwo zaskarżyli powodowie zarzucając mu obrazę przepisu art. 233 k.p.c. poprzez sprzeczność zaskarżonego orzeczenia z zebrany w sprawie materiałem dowodowym, a w szczególności dowolną i arbitralną ocenę dowodów.

Skarżący wnieśli o zmianę zaskarżonego orzeczenia przez orzeczenie zgodnie z żądaniem pozwu i zasądzenie na rzecz powodów kosztów postępowania za obie instancje.

Sąd Okręgowy zważył co następuje:

Apelacja jest niezasadna.

Sąd Rejonowy poczynił w analizowanej sprawie prawidłowe ustalenia faktyczne na podstawie przeprowadzonego postępowania dowodowego. Z poczynionych ustaleń wyciągnięte zostały prawidłowe wnioski prawne i poprawnie sąd pierwszej instancji zinterpretował treść oraz znaczenie zastosowanych przepisów. Także uzasadnienie zaskarżonego wyroku odpowiadało wymogom określonym w art. 328 k.p.c., co pozwoliło Sądowi Okręgowemu na merytoryczną kontrolę orzeczenia. Stąd, w niniejszej sprawie sąd drugiej instancji na podstawie art. 382 k.p.c. przyjął ustalenia faktyczne i wnioski prawne Sądu Rejonowego jako swoje własne. W tej sytuacji rozważeniu podlegały jedynie zarzuty zawarte w apelacji strony powodowej.

Skuteczne postawienie zarzutu naruszenia przez sąd art. 233 § 1 k.p.c. wymaga wykazania, że sąd uchybił zasadom logicznego rozumowania lub doświadczenia życiowego, to bowiem jedynie może być przeciwstawione uprawnieniu sądu do dokonywania swobodnej oceny dowodów. Nie jest natomiast wystarczające przekonanie strony o innej niż przyjął sąd wadze (doniosłości) poszczególnych dowodów i ich odmiennej ocenie niż ocena sądu (tak SN w orzeczeniu z 6 listopada 1998 r., II CKN 4/98 niepubl.).

Odnosząc powyższe rozważania trzeba zauważyć, iż zarzut naruszenia przepisu art. 233 k.p.c. nie znajduje podstaw w niniejszej sprawie.

Sąd Okręgowy nie znajduje podstaw do podwyższenia zasądzonej na rzecz powodów kwoty zarówno z tytułu odszkodowania, jak i zadośćuczynienia, uznając tym samym że zasądzone z tego tytułu kwoty za rekompensujące szkody poniesione przez powodów w całości. Materiał dowody zgromadzony w sprawie nie uzasadnia ani przyznania odszkodowania w wysokości 1/3 ceny imprezy turystycznej jak również dodatkowo po 1.500 tytułem zadośćuczynienia. Należy przy tym zauważyć, że łącznie z tego tytułu powodowie uzyskali 7176,80 zł (6162,80 zł wraz z odsetkami od dnia 4 marca 2011 r. zasądzona zaskarżonym wyrokiem oraz 1014 zł wypłacone przez pozwanego wyniku uwzględnienia reklamacji), co stanowi 35,38 % zapłaconej przez nich ceny. Przyznanie z tego tytułu dalszych kwot prowadziłoby do nieuzasadnionego wzbogacenia powodów.

Całkowicie niezasadne jest powoływanie się powodów na orzeczenie zapadłe w sprawie V Ca 1778/12 i uzasadnienie tym zmiany zaskarżonego orzeczenia poprzez przyznanie zadośćuczynienia dla każdego z powodów po 1.500 zł. W tym zakresie nie może mówić o żadnej prejudykalności.

Zarzut niewłaściwego określenia wysokości zadośćuczynienia mógłby być uwzględniony tylko wtedy, gdyby nie zostały wzięte pod uwagę wszystkie istotne kryteria wpływające na tę postać kompensaty. Oceniając wysokość przyjętej sumy zadośćuczynienia jako "odpowiedniej", sąd korzysta z daleko idącej swobody. Natomiast korygowanie przez sąd drugiej instancji zasądzonego zadośćuczynienia może być aktualne tylko wtedy, gdy przy uwzględnieniu wszystkich okoliczności sprawy, mających wpływ na jego wysokość, jest ono niewspółmiernie nieodpowiednie, czyli albo rażąco wygórowane, albo rażąco niskie. Co w tej sytuacji nie miało oczywiście miejsca.

Ponadto skarżący zdają się nie zauważać, że w tamtej sprawie Sąd zasądził na rzecz powodów jedynie zadośćuczynienie, oddalając w całości roszczenie o odszkodowanie. Łącznie więc powodowie w sprawie V Ca 1778/12 otrzymali zdecydowanie mniej niż powodowie w rozpoznawanej sprawie.

Całkowicie niezasadne są rozważania w uzasadnieniu apelacji odnośnie kosztów postępowania. Naczelną zasadą w zakresie zwrotu kosztów procesu jest zasada odpowiedzialności za wynik sprawy - art. 98 k.p.c. Powód wytaczając powództwo musi liczyć się z poniesieniem kosztów, których całkowity zwrot będzie możliwy jedynie w sytuacji całkowitego uwzględnienia jego roszczeń. Od jego zależy wysokość dochodzonego roszczenia, od którego uzależniona jest również wysokość kosztów. Skoro roszczenie powód nie zostało uwzględnione w całości, Sąd mógł orzec o kosztach postępowania na podstawie art. 100 k.p.c. Powodowie w tej sprawie zwiększyli również koszty sądowe wywodząc niezasadną apelację, od której również musieli wnieść opłatę.

Z tych wszystkich względów Sąd Okręgowy na podstawie art. 386 k.p.c. orzekł jak w sentencji wyroku.