

Sygn. akt V Ca 3475/12

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 27 marca 2013 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie V Wydział Cywilny Odwoławczy w składzie:

Przewodniczący - **SSO Agnieszka Fronczak (spr.)** Sędziowie **SSO Ewa Cyle**

SSR del. Agnieszka Wiśniewska

Protokolant **sekr. sądowy Beata Dąbrowska**

po rozpoznaniu w dniu **27 marca 2013 r.** w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa B. G. i R. G.

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

o zapłatę

na skutek apelacji powodów i pozwanego

od wyroku Sądu Rejonowego dla Warszawy Śródmieścia w Warszawie

z dnia 25 kwietnia 2012 r., sygn. akt I C 679/11

I. zmienia zaskarżony wyrok w ten sposób, że zasądzoną w jego punkcie 1. kwotę 5.000 (pięć tysięcy) złotych podwyższa do kwoty 8.168 (osiem tysięcy sto sześćdziesiąt osiem) złotych oraz punktowi 3. nadaje następującą treść: „znosi wzajemnie między stronami koszty procesu”;

II. oddala apelację powodów w pozostałej części, a apelację pozwanego oddala w całości;

III. znosi wzajemnie między stronami koszty procesu w instancji odwoławczej.

Sygn. akt V Ca 3475/12

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 21 kwietnia 2011r. B. G. i R. G. wnieśli o zasądzenie na ich rzecz solidarnie od (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. kwot: 20.000 zł tytułem zadośćuczynienia za szkodę niemajątkową w postaci zmarnowanego urlopu, 8.336 zł tytułem odszkodowania - zwrotu kwoty jaką powodowie zapłacili za wykupione wczasy i 135,44 zł z tytułu zwrotu dokonanej przez powodów dopłaty do zmiany pokoju stanowiącej równowartość 50 USD.

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości.

Wyrokiem z dnia 25 kwietnia 2012r. Sąd Rejonowy dla Warszawy - Śródmieścia w Warszawie zasądził od pozwanego (...) sp. z o.o. w W. solidarnie na rzecz powodów B. G. i R. G. kwotę 5.000 zł, oddalił powództwo w pozostałej części i zasądził solidarnie od powodów na rzecz pozwanego kwotę 1.353 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

W ramach prezentacji podstawy faktycznej wyroku Sąd Rejonowy wskazał, iż ustalił następujący stan faktyczny;

W dniu 26 czerwca 2009 roku R. G. zawarł z (...) spółką z ograniczoną odpowiedzialnością W. umowę o świadczenie usług turystycznych. Zgodnie z zawartą umową impreza turystyczna miała odbyć się w okresie (...) roku do (...) roku w E.. Uczestnikami organizowanej imprezy turystycznej byli: R. G., B. G., O. G. (6 lat) i M. G. (3 lata). Na miejscu mieli być zakwaterowani w (...) hotelu (...), w jednym pokoju z dwoma łózkami i dwoma dostawkami. Wyżywienie miało być zapewnione w opcji all inclusive.

R. G. i B. G. uiszcili na rzecz (...) wskazaną w umowie kwotę pieniężną w wysokości 8.336 złotych, stanowiącą koszt organizowanej imprezy turystycznej. Z kolei koszt zakwaterowania w standardowym pokoju dwuosobowym z dostawkami dla dzieci w przedmiotowym hotelu wraz z wyżywieniem w formule all inclusive wynosił 1.140 zł za osobę dorosłą i 510 zł. za dziecko w wieku 2-12 lat.

Wybierając ofertę pozwanego R. G. kierował się opinią uzyskaną od biura podróży, że hotel jest byłym hotelem (...), jest porządny i czysty.

Po przyjeździe na miejscu powodowie zwrócili uwagę na recepcję, która była zaniedbana. R. G. powiedział osobie przydzielającej pokoje, że chce otrzymać czysty pokój blisko basenu. Osoba ta powiedziała powodowi, że musi dać napiwek recepcjoniście w kwocie 50 USD. R. G. też tak uczynił, wkładając napiwek do paszportu. Otrzymany pokój znajdował się na krańcu osiedla hotelowego w bungalowie, przed wejściem do którego znajdował się piasek, było szkło i śmieci. Klimatyzacja nie działała. Po interwencji powoda w recepcji po kilku godzinach otrzymał on klucze do innego bungalowu, przed wejściem do którego znajdował się ścieżka kamienna i trawa. We wnętrzu pokoju nie było dwóch dostawek dla dzieci, a zamiast tego ustawiona została dwuosobowa kanapa. Obsługa hotelu stwierdziła, że nie ma możliwości wymiany starej, zapadającej się kanapy na dostawki, ale obiecała usunięcie usterki. Pomoc polegała na tym, że na stelażu położono dywan z podłogi, a na to materac, co miało zapewnić sztywność łóżka. Klimatyzacja w pokoju działała ale była bardzo głośna. Ponadto pościel i ręczniki nie były codziennie wymieniane. W łazience panował brud, a wyposażenie było stare i nieestetyczne. Wyżywienie było monotonne, ze względu na jego powtarzalność. Powodowie wraz z dziećmi nie korzystali z basenów ponieważ woda w nich nie wyglądała na czystą. Większość czasu spędzali nad morzem. Rodzina G. nie miała zapewnionej odpowiedniej opieki rezydenta, z którym kontakt był utrudniony. Z uwagi na jakość napojów w hotelu, powód dodawał do nich środki farmakologiczne przeciw problemom żołądkowym. Po powrocie do kraju powodowie i ich dzieci byli niezadowoleni z pobytu, schorowani i zmęczeni. R. G. wielokrotnie zgłaszał zastrzeżenia co do warunków panujących w bungalowie.

Zgodnie z pismem z (...) z dnia 30 kwietnia 2007 roku (według tłumaczenia uwierzytelnionego z języka (...)) wioska turystyczna (...) w H. jest klasyfikowana w kategorii (...)

Z korespondencji e-mail Kierownika (...) wynikało, iż w hotelu tym znajdują się różne kategorie pokoi. Jedną z nich to budynek główny, który nazywa się (...). Zgodnie z umowami ze wszystkimi biurami podróży - pokoje te objęte są dopłatą, która wynosi zgodnie z kontraktem (...) USD dziennie za osobę oraz 50% tej kwoty za dziecko.

Pismem z dnia 21 września 2009 roku pełnomocnik powodów bezskutecznie wezwał pozwanego do niezwłocznego zwrotu poszkodowanym kwoty 8.336 zł., którą zapłacili za wycieczkę do E. z tytułu nienależytego wykonania umowy oraz równowartości 50 USD z tytułu dopłaty do zmiany pokoju. O zaistniałej sytuacji pełnomocnik powodów poinformował (...) pismem z dnia 28 października 2009 roku.

Ustalając powyższy stan faktyczny Sąd Rejonowy opierał się na dokumentach złożonych do akt sprawy, załączonych fotografiach i zeznaniach powoda R. G..

Przy tak ustalonym stanie faktycznym sprawy Sąd Rejonowy uznał, że żądanie powodów zasługuje na częściowe uwzględnienie.

Sąd wskazał na pozostającą poza sporem okoliczność, iż R. G.zawarł z (...) spółką z ograniczoną odpowiedzialnością w umowę o świadczenie usług turystycznych, na mocy której po jej uprzednim opłaceniu, uczestniczył wraz z żoną i dwójką małoletnich dzieci w przedmiotowej imprezie turystycznej organizowanej w E..

Ocenie Sądu w tej sprawie podlegało to, czy pozwany wywiązał się ze swojego zobowiązania w zakresie świadczenia usług turystycznych w sposób należyty.

Sąd Rejonowy podkreślił, że na mocy zawartej umowy powodowie wraz z dwójką małoletnich dzieci winni byli być zakwaterowani w hotelu (...) (...) w pokoju dwuosobowym z dwiema dostawkami. Faktycznie zostali zakwaterowani w bungalowie, a nie w hotelu wskazanym w umowie.

Sąd zwrócił uwagę na to, że jednak zgodnie z rozdz. VIII pkt 3 Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez spółkę pod firmą (...) sp. z o.o. klienci mogli być zakwaterowani w danym hotelu zgodnie z uwarunkowaniami hotelu zarówno w budynku głównym jaki i w bocznych budynkach należących do kompleksu hotelowego oraz w bungalowach.

Sąd Rejonowy wskazał, że pokój zaproponowany powodom w dwurodzinnym bungalowie nie spełniał warunków z umowy, ponieważ wadliwie, zbyt głośno, działała klimatyzacja, która jest niezbędnym wyposażeniem każdego hotelu w strefie klimatycznej, do której należy E.nie była wymieniana pościel i ręczniki, co stanowi standard hotelu (...) także według klasyfikacji lokalnej, łazienka w pokoju była nieposprzątana, wyposażona była w stare, zużyte i brudne sprzęty, co potwierdziły fotografie załączone do pozwu, i co więcej w pokoju, który ostatecznie zajęła rodzina G.nie znajdowały się dwie dostawki dla dzieci, lecz stara zapadająca się kanapa, co uniemożliwiało komfortowy sen dwójki małoletnich dzieci, a tym samym i ich rodziców.

Mając na uwadze powyższe Sąd Rejonowy przyjął z całą stanowczością, iż warunki pobytu zapewnione powodom i ich dzieciom w żadnym wypadku nie spełniały standardu hotelu (...), i sprzeczne były z zawartą umową.

Jak wskazał Sąd Rejonowy, w takim wypadku zgodnie z przepisem art. 11a ust. 1 u.u.t. 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.

Zdaniem Sądu Rejonowego, w oparciu o ten przepis przysługują dwa roszczenia - odszkodowanie i zadośćuczynienie za utratę z przyjemności podróży, zaś okoliczności przytoczone przez powodów w toku procesu uzasadniają rozważenie zasadności ich powództwa w zakresie obydwu tych roszczeń.

Odnośnie odszkodowania za szkodę o charakterze majątkowym w ocenie Sądu Rejonowego powodom należy się jedynie odszkodowanie za niewłaściwe zakwaterowanie, tj. niezapewnienia dwóch dostawek oraz warunki higieniczno-sanitarne panujące w rzekomo (...) hotelu.

W tym przypadku szkoda wyraża się różnicą między wysokością zapłaconej ceny za wycieczkę, będącej ekwiwalentem niewadliwego przedmiotu umowy, a wartością imprezy turystycznej wadliwej (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 grudnia 2005 roku, II CK 291/05, niepublikowany). Szkoda obejmuje również inne dodatkowe koszty, jakie turyści ponieśli w związku z nienależytym wykonaniem umowy. Chcąc wykazać fakt poniesionej szkody powodowie powinni udowodnić, jaka była wartość imprezy turystycznej obciążonej wadami, w zakresie jakim była niezgodna z umową.

Sąd Rejonowy uznał, że właściwym sposobem wyliczenia szkody, jaką powodowie niewątpliwie ponieśli, jest stosunek waloru części wadliwego świadczenia do całości.

Zdaniem Sądu szkoda w przypadku nienależytego wykonania umowy o usługi turystyczne powinna wyrażać się różnicą między wysokością zapłaconej ceny za wycieczkę, będącej ekwiwalentem niewadliwego przedmiotu umowy, a wartością imprezy turystycznej wadliwej.

Sąd miał przy tym na względzie, że ściśle udowodnienie wysokości żądania jest trudne, albowiem nie można wykazać, o ile mniej winna była kosztować przedmiotowa impreza turystyczna, biorąc pod uwagę jakość świadczonych w ramach niej usług. W takim przypadku przepis art. 322 k.p.c. daje Sądowi możliwość zasądzenia odpowiedniej sumy według jego oceny, opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy, jako to w przepisie tym chodzi nie tylko o niemożność rozumianą w sensie obiektywnym, lecz także o niemożliwość ścisłego ustalenia szkody na podstawie materiału dowodowego przedstawionego przez powoda do oceny przez sąd.

Zasądzając kwotę 1.000 zł. tytułem odszkodowania Sąd Rejonowy miał na względzie łączny koszt zakwaterowania powodów i ich dzieci w hotelu. W ocenie Sądu niezapewnienie odpowiedniego zakwaterowania w hotelu, a tym bardziej dwóch dostawek dla dzieci i przez to zmuszenie ich do spania na niewygodnej kanapie, a nadto uchybienia w zakresie zapewnienia odpowiedniej czystości pokoju, niewłaściwa opieka polskojęzycznego rezydenta, obniżyły koszt pobytu o 10-15%.

Sąd Rejonowy nie uwzględnił żądania pozwu w zakresie kwoty 135,44 zł. stanowiącej równowartość 50 USD ponieważ R. G. uściślił cel otrzymania pokoju blisko basenu. Tymczasem umowa łącząca strony nie przewidywała, iż zapewnia się powodom pokoju o szczególnej lokalizacji. Skoro powodowie chcieli otrzymać konkretny pokój, zdaniem Sądu winni liczyć się z dodatkowymi kosztami i zwyczajami lokalnymi.

W ocenie Sądu Rejonowego powodom należy się też zadośćuczynienie za utraconą przyjemność z wakacji.

Sąd Rejonowy przywołał stanowisko przyjęte w wyroku Trybunału Sprawiedliwości w Luksemburgu z dnia 12.03.2002 roku (TS J C-168/00 LEX nr 112079), zgodnie z którym - artykuł 5 dyrektywy nr 90/314 w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji wycieczek, należy interpretować jako przyznający co do zasady konsumentom prawo do zadośćuczynienia za szkodę niematerialną wynikającą z niewykonania lub nienależytego wykonania usług stanowiących zorganizowane wakacje. Pogląd taki prezentowany jest również przez doktrynę prawa polskiego (M. Ciemiński, Naprawienie uszczerbku polegającego na utraconej przyjemności z podróży, tezy z piśmiennictwa - Lex Omega, J. Luzak, Odpowiedzialność za zmarnowany urlop w prawie polskim, tezy z piśmiennictwa - Lex Omega).

W ocenie Sądu Rejonowego, w niniejszej sprawie - z uwagi na okoliczności faktyczne w zakresie niezgodności odbytej imprezy turystycznej z oferowaną i związanym z tym niezadowoleniem powodów, stanowiącym niewątpliwie negatywne przeżycie psychiczne - można mówić o powstaniu po stronie powodowej szkody niematerialnej.

Zatem Sąd Rejonowy uznał za zasadne roszczenie powodów o zadośćuczynienie za doznaną przez nich krzywdę.

Sąd Rejonowy wskazał, że zadośćuczynienie jest sposobem naprawienia krzywdy wyrządzonej jako cierpienia fizyczne oraz cierpienia psychiczne. Zadośćuczynienie pieniężne ma na celu przede wszystkim złagodzenie tych cierpień.

W ocenie Sądu Rejonowego powodowie, którzy ponieśli koszty związane z przedmiotową imprezą, chcieli spędzić urlop zgodnie z umową podróży. Zostali jednak częściowo tego pozbawieni wskutek konieczności przebywania w brudnym bungalowie, na skutek niezapewnienia odpowiednich warunków do snu, co niewątpliwie rzutowało na komfort pobytu całej rodziny G., niewymieniania regularnie ręczników i pościeli oraz dokonywania nieustannych reklamacji i żądań.

Określając wysokość zadośćuczynienia Sąd Rejonowy miał na uwadze, iż zadośćuczynienie nie jest karą, lecz sposobem naprawienia krzywdy. Chodzi tu o krzywdę ujmowaną jako cierpienia psychiczne, a zatem na gruncie niniejszej

sprawy negatywne uczucia przeżywane przez powodów i ich dzieci w związku z utratą przyjemności z podróży. Celem zadośćuczynienia jest przede wszystkim złagodzenie tych cierpień. Winno ono mieć charakter całościowy i obejmować wszystkie doznane cierpienia (tak Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 3 lutego 2000 r., I CKN 969/98, niepublikowany).

W ocenie Sądu kwotą, która w odpowiedni sposób zrekompensuje B. i R. G. utraconą przyjemność z wakacji jest kwota 4000 zł. Określając wysokość rekompensaty za krzywdę dla B. i R. G. Sąd Rejonowy miał na względzie stres i nerwy, na które narażeni byli powodowie jako osoby dorosłe, świadome, rodzice małoletnich dzieci, którzy w zaistniałych warunkach musieli zapewnić odpowiednią opieką synowi i córce.

Mając powyższe na uwadze Sąd Rejonowy orzekł na podstawie wyżej wskazanych przepisów jak w punkcie I i II wyroku.

O kosztach procesu Sąd orzekł w oparciu o art. 100 kpc, stosunkowo rozdzielając poniesione koszty procesu przy przyjęciu, że strona powodowa wygrała sprawę w 17,6%.

Powyższy wyrok Sądu Rejonowego apelacją zaskarżyły obie strony procesu.

Powodowie B. i R. G. zaskarżyli wyrok w części, tj. co do punktów 2 i 3 i zarzucili mu: 1. naruszenie prawa procesowego, tj. art. 328 § 2 kpc w zw. z art. 233 § 1 kpc przez niewskazanie w uzasadnieniu wyroku przyczyn niepowołania się na dostępne w sprawie dokumenty czyli opinie innych turystów, które potwierdzały zasadność zgłoszonych przez powodów zastrzeżeń i roszczeń i pominięcie okoliczności, że te opinie opisywały wszystkie podnoszone przez powodów kwestie, w tym opisywały przypadek traktowania powodów przez organizatora wycieczki i rezydentkę; art. 233 kpc przez przekroczenie granicy swobodnej oceny dowodów przez przyjęcie w sposób dowolny, sprzeczny z zasadami logiki jedynie częściowych wyjaśnień w przedłożonych do akt sprawy dowodów, jak również wyjaśnień powoda, przyjęcie w sposób dowolny, sprzeczny z zasadami logiki i niczym nie poparty, że uchybienia pozwanego obniżały koszt pobytu na wakacjach o 10-15 %; art. 100 kpc przez jego błędne zastosowanie; 2. naruszenie prawa materialnego tj. art. 471 kc w zw. z art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych przez ich niewłaściwe zastosowanie polegające na zasądzeniu na rzecz powodów zadośćuczynienia w kwocie 4.000 zł i odszkodowania w kwocie 1.000 zł w sytuacji, gdy szkody materialne i niematerialne poniesione z winy pozwanego były wyższe; 3. błędy w ustaleniach faktycznych (wskazane w apelacji).

Wskazując na powyższe powodowie wnieśli o zmianę zaskarżonego wyroku i zasądzenie kwot dochodzonych w pozwie, co do których powództwo zostało przez Sąd Rejonowy oddalone, ewentualnie – o uchylenie wyroku w zaskarżonej części i przekazanie sprawy w tym zakresie do ponownego rozpoznania przez Sąd I instancji.

Pozwana spółka zaskarżyła wyrok Sądu Rejonowego w części, tj. w punkcie 1 ponad kwotę 1.000 zł i w punkcie 3, zarzucając mu: naruszenie art. 233 kpc przez brak dokonania wszechstronnego rozważenia zgromadzonych dowodów i wyciągnięcie nielogicznych wniosków, nie znajdujących pokrycia w materiale dowodowym, a skutkującym uznaniem, że powodowie ponieśli szkodę niematerialną, i w konsekwencji przyznanie powodom zadośćuczynienia; oraz – naruszenie prawa materialnego tj. art. 11a ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 471 kc przez jego niewłaściwe zastosowanie i uznanie, że nienależyte wykonanie zobowiązania przez pozwanego skutkuje zaistnieniem szkody niematerialnej po stronie powodów.

Wskazując na powyższe skarżący wniósł o zmianę wyroku i oddalenie powództwa ponad kwotę 1.000 zł, ewentualnie o uchylenie zaskarżonego wyroku i przekazanie sprawy do ponownego rozpatrzenia Sądowi I instancji.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje;

Apelacja pozwanej spółki jest całkowicie nieuzasadniona i nie może być uwzględniona, natomiast apelacja powodów zasługiwała na częściowe uwzględnienie.

Obie apelacje zarzucają Sądowi Rejonowemu błędy w ustaleniach stanu faktycznego i naruszenie przepisów postępowania dotyczących postępowania dowodowego.

Sąd Okręgowy uważa, że należy podzielić i zaakceptować ustalenia stanu faktycznego poczynione przez Sąd Rejonowy.

Wbrew zarzutom apelujących Sąd Okręgowy jest zdania, że Sąd I instancji przeprowadził prawidłową – zgodną z zasadami wynikającymi z przepisu art. 233 § 1 kpc – ocenę materiału dowodowego przedstawionego w trakcie niniejszego postępowania i wyprowadził na jej podstawie słuszne wnioski co do faktów, mogących być w tej sprawie uznane za udowodnione.

Przede wszystkim Sąd Rejonowy - w pełni trafnie w ocenie Sądu Okręgowego – przyjął, w odniesieniu do właściwej analizy ujawnionych okoliczności i materiałów niniejszej sprawy, że doszło do niewłaściwego wykonania przez pozwaną spółkę umowy o świadczenie usług turystycznych, którą strony były związane, czego przejawy Sąd I instancji wyczerpująco przedstawił w ramach ustalenia podstawy faktycznej orzeczenia.

Zauważyć jednak należy, że strony skarżące w części motywacyjnej swych apelacji nie tyle kwestionują przyjętą przez Sąd Rejonowy podstawę faktyczną rozstrzygnięcia i dokonane przez ten Sąd ustalenia (czyli wskazanie, jakie okoliczności Sąd uznał za udowodnione), lecz dążą do podważenia wniosków i konkluzji Sądu I instancji należących już do sfery oceny prawnej poddanego pod osąd tej sprawie żądania.

Zdaniem Sądu Okręgowego do zakresu ustalenia stanu faktycznego nie zalicza się szacowanie przez Sąd wartości szkody materialnej, której zaistnienie jako wynik nienależytego wykonania umowy przez pozwaną Sąd jednoznacznie przyjmuje. Nie jest tym również zajęcie przez Sąd Rejonowy stanowiska odnośnie kwoty, mającej być adekwatnym dla danych okoliczności zadośćuczynieniem.

Trzeba zaznaczyć, że z punktu widzenia strony powodowej obojętny dla rozstrzygnięcia w tej sprawie jest fakt nieodniesienia się przez Sąd Rejonowy do zaprezentowanych opinii innych turystów, gdyż – wbrew tezę apelacji – Sąd I instancji w ramach ustaleń faktycznych przyjął zaistnienie tych wszystkich przejawów nienależytego wykonania umowy przez stronę pozwaną, które były twierdzone przez powodów i opisane w zeznaniach powoda.

Z kolei strona pozwana prezentuje o tyle niekonsekwentne, a przez to wątpliwe co do jego zasadności stanowisko, że nie zaskarżający wyroku w części, w której Sąd Rejonowy co do zasady uznał za usprawiedliwione żądanie odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania umowy, de facto akceptuje podstawę faktyczną tego rozstrzygnięcia – czyli ustalone przez Sąd Rejonowy wielorakie aspekty i przejawy nienależytego świadczenia usługi przez pozwaną spółkę w stosunku do przyjętych zobowiązań umownych.

Strona powodowa wyraźnie podawała – w tym w treści zeznań powoda – jakie negatywne skutki dla samopoczucia, stanu nerwów a także zdrowia fizycznego, dla całej rodziny powodów miały dane okoliczności świadczące o wadliwym wykonaniu przez pozwanego usługi turystycznej.

Nie ma żadnych podstaw do podważania wiarygodności strony powodowej w tym zakresie, tym bardziej, że choćby „niewygodne łóżko dla dzieci, monotonne jedzenie i nie najczystsza woda w basenie” (a nie były to jedyne niedogodności, jakie były udziałem powodów) są podstawą do postawienia jak najbardziej obiektywnych a nie subiektywnych – jak suponuje autor apelacji strony pozwanej – wniosków co do możliwości wystąpienia negatywnych przeżyć, dyskomfortu i poczucia zmarnowanego urlopu.

Opinie usatysfakcjonowanych turystów są o tyle bez znaczenia dla oceny roszczenia powodów, że nie są znane warunki umów, przez tych opiniowanych zawieranych, jak również dlatego, że skarżący pozwany nie kwestionuje i nie podważa (o czym wspomniano wcześniej) ustalenia odnośnie wadliwego wykonania umowy zawartej na rzecz powodów.

Wobec ustalenia przez Sąd Rejonowy (trafnego zdaniem Sądu Okręgowego) wystąpienia u powodów – a wywołanych nienależytym wykonaniem umowy przez pozwanego – ujemnych doznań psychicznych związanych z przykrościami

i zakłóceniem spokoju psychicznego, jako wyniku „zmarnowanego urlopu”, mogli oni zasadnie domagać się zadośćuczynienia za tego rodzaju szkodę.

Podstawę do występowania z takim żądaniem daje samoistnie norma art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, co wyjaśnił przekonująco w ocenie orzekającego Sądu Okręgowego Sąd Najwyższy w uchwale z 19 listopada 2010r. (III CZP 79/10).

Tym samym apelację pozwanej spółki Sąd Okręgowy uznał za całkowicie niezasadną.

Określenie odpowiedniej kwoty pieniężnej należnej z tytułu zadośćuczynienia, należy do sfery uznania sędziowskiego, odniesionej do rozważenia okoliczności danej sprawy.

W tym aspekcie Sąd Okręgowy podziela stanowisko Sądu I instancji, że kwota 4.000 zł w warunkach tego przypadku jest ową należnością odpowiednią.

Jest to kwota adekwatna zarówno do postaci jak i natężenia krzywdy, o której można mówić w odniesieniu do powodów, a przede wszystkim usprawiedliwiona ze względu na jej źródło, czyli nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, które należy zdecydowanie zróżnicować np. z przypadkami uszkodzenia ciała czy rozstroju zdrowia, gdzie kwoty zadośćuczynienia przyznawane w polskich warunkach mogą osiągać wysokość 20.000 zł.

Dlatego też apelację powodów, w części dotyczącej powyższej kwestii, Sąd Okręgowy uznał za niezasadną.

Podobnie Sąd odwoławczy ocenił ten środek zaskarżenia w zakresie, w jakim kwestionuje on oddalenie przez Sąd Rejonowy powództwa o zasądzenie równowartości kwoty 50 USD.

Zdaniem Sądu Okręgowego zarzuty apelacji dotyczące tego zagadnienia sprowadzają się w istocie do polemicznego, opozycyjnego w stosunku do Sądu Rejonowego, przywołania poglądu strony prezentowanego w tym postępowaniu, bez poparcia ich podstawami natury merytorycznej, mogącymi skutecznie wykazać błąd w rozumowaniu Sądu I instancji.

Sąd Rejonowy przeprowadził w tym przedmiocie w pisemnym uzasadnieniu swego orzeczenia słuszny wywód, przedstawiając rzeczową i poprawnie prawną argumentację takiego stanowiska – co Sąd Okręgowy w pełni podziela, nie znajdując potrzeby powtarzania tych samych motywów na obecnym etapie postępowania.

Sąd Okręgowy stanął natomiast na stanowisku, że nie można – choć też tylko w części – odmówić racji apelacji powodów zarzucającej błędne rozstrzygnięcie odnośnie przyznanego powodom odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania umowy przez stronę pozwaną.

Należy zauważyć, że Sąd Rejonowy przyjął, że doszło do niewłaściwego wykonania przez pozwaną spółkę umowy o świadczenie usług turystycznych, którą strony były związane, ustalając przejawy tegoż zgodnie z twierdzeniami powodów.

Skutkiem tego nie może budzić wątpliwości, że powodowie otrzymali świadczenie o niższej wartości niż te, za które zapłacili cenę, i ta okoliczność stanowi o szkodzie majątkowej po stronie powodów (braku odpowiedniego ekwiwalentu za uiszczoną przez nich cenę).

Mając na względzie ustalone okoliczności co do wadliwości wykonania umowy przez stronę pozwaną, Sąd Rejonowy zastosował normę art. 322 kpc, określając wysokość odszkodowania w odpowiedniej – jego zdaniem - kwocie pieniężnej stanowiącej procentowe odniesienie świadczeń wykonanych nienależnie do ceny imprezy.

Sąd Okręgowy jest zdania, iż naprawienie szkody wyrządzonej nienależytym wykonaniem umowy o świadczenie usług turystycznych może nastąpić zarówno w ten sposób, że dojdzie do rekompensaty rzeczywiście poniesionej szkody w wypadku, gdy jej wysokość jest możliwa do wykazania, jak i w ten sposób, że dojdzie do rekompensaty dyskomfortu

niezadowolenia wywołanego niewywiązaniem się z umowy w sposób należyty, którego to niezadowolenia nie da się w sposób wymierny oszacować, lecz może być ono określone procentowo, jako kwota odszkodowania adekwatna do wyrządzonej szkody.

W ocenie Sądu Okręgowego przyjęta przez Sąd Rejonowy zasada określenia wartości należnego odszkodowania, sama w sobie, w okolicznościach tej sprawy, była poprawna.

Brak jest tu podstaw do wymiernego ustalenia wartości szkody, która przekładałaby się na należność odszkodowawczą, jednak z uwagi na to, że powodowie z rodziną niewątpliwie skorzystali z pewnych świadczeń w ramach usługi turystycznej dostarczonych przez pozwaną spółkę nie mogą domagać się zwrotu całej ceny zapłaconej za wycieczkę.

Sąd odwoławczy uważa, że w sytuacji, gdy zostało stanowczo ustalone, że warunki zaoferowane powodom z pewnością nie odpowiadały umówionemu standardowi hotelu czterogwiazdkowego (nawet w realiach miejscowych), lecz były bliższe standardom hoteli (...), szkodę powodów można odnieść do 50 % wartości imprezy, za którą zapłacili.

Z tych też względów Sąd Okręgowy uznał za zasadne podwyższenie zasądzonego na rzecz powodów odszkodowania do należności w wysokości 4.168 zł, co łącznie z przyznanym im zadośćuczynieniem dało kwotę 8.168 zł uwzględnionego ostatecznie powództwa.

Mając to wszystko na uwadze Sąd Okręgowy orzekł jak w sentencji swego wyroku na podstawie art. 386 § 1 kpc i art. 385 kpc.

O kosztach postępowania w obu instancjach Sąd Okręgowy orzekł na podstawie art. 100 kpc.

Zdaniem Sądu odwoławczego w okolicznościach tej sprawy słusznym było wzajemne zniesienie kosztów procesu między stronami, a nie ich matematyczne rozliczanie w stosunku procentowym do wysokości uwzględnionego żądania pozwu, gdyż roszczenia powodów zostały uznane co do zasady, zaś kwotowe określenie zasądzonych świadczeń należało w głównej mierze do swobodnej oceny sędziowskiej.