

Sygn. akt I Ca 466/13

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 27 marca 2014 r.

Sąd Okręgowy w Tarnowie – Wydział I Cywilny

w składzie:

<b>Przewodniczący:</b>	<b>SSO Wiesław Zachara (spr.)</b>
<b>Sędziowie:</b>	<b>SSO Edward Panek</b> <b>SSO Mariusz Sadecki</b>
<b>Protokolant:</b>	<b>sekretarz sądowy Paweł Chrabąszcz</b>

po rozpoznaniu w dniu 27 marca 2014 r. w Tarnowie

na rozprawie

sprawy z powództwa A. F. i R. F.

przeciwko (...) S.A. z siedzibą w Ł.

o zapłatę

na skutek apelacji strony pozwanej

od wyroku Sądu Rejonowego w Tarnowie

z dnia 17 lipca 2013 r., sygn. akt I C 275/13

1. **zmienia zaskarżony wyrok w punkcie I w ten sposób, że wymienioną tam kwotę: „3.000 zł” zastępuje kwotą: „2.645 zł (dwa tysiące sześćset czterdzieści pięć złotych 00/100)”;**
2. **oddala apelację w pozostałym zakresie;**
3. **zasądza od strony pozwanej na rzecz powodów kwoty po 200 zł tytułem zwrotu części kosztów postępowania odwoławczego.**

Sygn. akt I Ca 466/13

## UZASADNIENIE

Powodowie A. F. i R. F. w pozwie skierowanym przeciwko (...) SA z siedzibą w Ł. domagali się zasądzenia na swoją rzecz solidarnie kwoty 7.000 zł z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 9.11.2012 r. do dnia zapłaty.

Na uzasadnienie podali, iż z pozwaną spółką zawarli umowę, przedmiotem której był zakup dla 4 osób (powodów i ich dwójki dzieci) wycieczki do Bułgarii z przelotem w obie strony, za cenę 8.323,37 zł. Zazaczyli, że korzystając z oferty strony pozwanej kierowali się głównie krótkim czasem podróży oraz korzystnymi dla nich godzinami jej rozpoczęcia i zakończenia. Wylot nastąpić miał z K., a przylot przewidziany był do miejscowości położonej w pobliżu hotelu. Tymczasem rzeczywisty przebieg podróży odbiegał znacząco od ustalonego umową, gdyż na skutek zmiany trasy przelotu samolotem podróż trwała 24 godziny. Wskazali oni, iż organizator imprezy nie uprzedził ich o zmianie trasy przelotu, a dowiedzieli się o tym dopiero będąc na lotnisku, tym samym realnie nie mieli możliwości odstąpienia od umowy. Podali oni również, że warunki podróży dalece odbiegały od standardów turystycznych, zwłaszcza dla osób podróżujących z dziećmi. Podnieśli oni ponadto, że w przeddzień zakończenia imprezy poinformowano ich o zmianie trasy i warunków powrotu bez podania konkretnej przyczyny, a droga powrotna również trwała dłużej niż się umówiono. Wskazali, że w związku z taką organizacją trasy wakacje stały się dla nich i ich dzieci źródłem silnego stresu. Wyrazili w związku z tym pogląd, że strona pozwana nienależycie wykonała umowę, a po ich stronie doszło do istotnej szkody, w szczególności naruszone zostało ich prawo do wypoczynku, a także ich godność i zdrowie. Dodatkowo na rozprawie powodowie sprecyzowali, że szkodę materialną szacują na kwoty po 1500 zł na każdego z nich, a zadośćuczynienie na kwoty po 2 tys. zł.

W odpowiedzi na pozew strona pozwana uznała powództwo co do kwoty 1.600 zł, na którą składa się równowartość utraconych świadczeń w postaci części doby hotelowej wraz z wyżywieniem w dniu 20.07.2012 r. dla 4 osób oraz rekompensata za niedogodności związane ze zmianą lotu i ewentualnie poniesioną w związku z tym szkodą niematerialną oraz wniosła o oddalenie powództwa w pozostałym zakresie.

Sąd Rejonowy w Tarnowie wyrokiem z dnia 17 lipca 2013 r., sygn. akt I C 275/13 – w punkcie I – zasądził od strony pozwanej na rzecz powodów kwoty po 3.000 zł z ustawowymi odsetkami od dnia 09.11.2012 r. do dnia zapłaty, a w punkcie II oddalił powództwo. W punkcie III Sąd Rejonowy nadał wyrokowi w punkcie I rygor natychmiastowej wykonalności do kwot po 800 zł, a w punkcie IV zasądził od strony pozwanej na rzecz powodów kwoty po 742 zł tytułem zwrotu kosztów postępowania.

Rozstrzygnięcie Sądu Rejonowego poprzedziły następujące ustalenia faktyczne:

Powodowie zawarli w dniu 15.05.2012 r. ze stroną pozwaną umowę, na podstawie której strona pozwana zobowiązała się do organizacji imprezy turystycznej o nazwie „(...)” w terminie 20.07.2012 r. – 27.07.2012 r., za cenę za dwie osoby dorosłe i dwójkę dzieci w kwocie 8.323,37 zł. Środkiem transportu miał być samolot, a trasę przelotu ustalono na K. - W., a z powrotem W. - K.. Wylot z Polski w dniu 20.07.2012 przewidziany był na godzinę 05:35, przy czym zbiórka umówiona była na godz. 03:35, przyjazd do hotelu autokarem z lotniska miał nastąpić o godz. 08:25. Wylot z W. w dniu 27.07.2012 r. zaplanowano na 21:05, a przylot do K. w tym samym dniu na godz. 21:55.

Sąd Rejonowy ustalił, iż umowa przewidywała wyżywienie w opcji „All inclusive”, obejmującej śniadania, obiady i kolacje, wszystkie posiłki w formie bufetu, a nadto poranną przekąskę w barze oraz poobiednią w barze nieopodal basenu, jak również desery i lody, lokalne napoje bezalkoholowe i alkoholowe, dostępne podczas posiłków w restauracji głównej oraz w barze przy basenie. Cena wycieczki obejmowała przelot samolotem, opłaty lotniskowe, transfery lotnisko–hotel–lotnisko, 7 rozpoczętych nocy hotelowych, wyżywienie wg opisu, opiekę polskiego rezydenta i pakiet ubezpieczeniowy.

Zgodnie z ustaleniami Sądu, na łączny koszt ceny wycieczki w wysokości 8.323,37 zł składały się:

- przelot samolotem do Bułgarii i z powrotem (wraz z opłatami lotniskowymi, kursowymi i paliwowymi) 630,28 zł/os x 4 os = 2.521,12 zł,- koszt pobytu w hotelu (...): os. dorosłe 294 €/os x 20s x 4,250 = 588 € x 4,250 = 2.499,00 zł, 1-sze dziecko bezpłatnie, 2 –gie dziecko 21 €/doba hotelowa x 7 nocy hotelowych x 4,250 = 147 € x 4,250 = 624,75 zł,

- transfer lotnisko – hotel – lotnisko 16 €/os x 4 os x 4,25 = 272,00 zł,
- opieka rezydenta 30zł/os x 4 os = 120,00 zł,
- ubezpieczenie 25,71 zł/os x 4 os = 102,84 zł,
- prowizja biura sprzedającego 166,47/os x 4 os = 665,88 zł,
- koszty ogólnozakładowe 142,72 zł/os x 4 os = 570,88 zł,
- marża brutto biura (...)236,73 zł/os x 4 os = 946,90 zł

Sąd Rejonowy ustalił, iż powodowie jechali z dwójką dzieci w wieku 12 lat i 2,5 roku. Jeszcze dzień przed odjazdem uzyskali z biura turystycznego informację, że przelot do Bułgarii odbędzie się zgodnie z planem. Wieczorem przed wyjazdem pracownik biura poinformował telefonicznie powodów, że lot ma być nieco opóźniony. Na lotnisku w K. powodowie pojawili się w dzień wyjazdu o pierwotnie umówionej godzinie zbiórki. Uzyskali tam informację, że wylot nastąpi z W. , gdzie uczestnicy wycieczki zostaną dostarczeni autobusem.

Stosownie do ustaleń Sądu, powodowie nie uzyskali żadnej informacji o przyczynie tej zmiany, jak również informacji o miejscu lądowania. Wszyscy uczestnicy wycieczki byli zaskoczeni tą wiadomością. Ostatecznie, pasażerowie odbyli podróż zorganizowanym w tym celu mini – busem, przeznaczonym do przewozu kilkunastu osób. Podróż do W. trwała około 5 godzin, bus jechał wolno, w pojeździe nie było toalety, a kierowca odmawiał postojów tłumacząc to koniecznością zdążenia na odlot w W.. W busie nie działała klimatyzacja, panowała wysoka temperatura. Do W. dotarł ok. godz. 13, a o godz. 14 odlatywał samolot, który miał lądować w miejscowości B.. Sąd ustalił, że powód przed odjazdem busa poczynił niezbędne na podróż zakupy w sklepie na lotnisku (głównie napoje), w którym ceny były znacznie wyższe od przeciętnych.

Sąd Rejonowy ustalił dalej, że po przylocie do B. powodowie mieli trudności z odnalezieniem autokaru, który miał ich dowieźć na miejsce zakwaterowania. Podróż do hotelu trwała około 5 godzin, zaś na czas podróży pasażerom nie zapewniono żadnych posiłków, ani napojów, w związku z czym powodowie ponosili z tego tytułu wydatki, zmuszeni byli również do zakupu pampersów dla dziecka.

Sąd ustalił, iż powodowie do hotelu dotarli około godz. 23.15. Na miejscu nie otrzymali już żadnych posiłków, wobec czego musieli we własnym zakresie zakupić żywność. Rezydent nie był obecny podczas zakwaterowania, pojechał bowiem dalej autokarem, wobec czego uczestnicy wycieczki samodzielnie dokonywali tych czynności, samo zakwaterowanie trwało około 45 minut. Zgodnie z ustaleniami Sądu, przez cały okres pobytu powodowie próbowali dowiedzieć się, czy trasa powrotna będzie taka sama, lecz nie uzyskali na ten temat żadnej informacji. Informację, że trasa powrotna będzie podobna jak trasa przyjazdu uzyskali dopiero dzień przed wylotem.

Sąd Rejonowy ustalił, iż w drodze powrotnej trasa autokarem na lotnisko była podobna, kierowca zatrzymywał się po drodze w hotelach zabierając kolejnych pasażerów. Samolot z B. do W. był opóźniony. Wylot miał nastąpić o godz. 22.05, a samolot odleciał o godz. 7.00, co tłumaczono awarią. Powodowie dotarli do domu około godz. 16.00 w sobotę. Powódka zmuszona była w tej sytuacji odwołać zaplanowane na ten dzień spotkanie w sprawach zawodowych.

Stosownie do ustaleń Sądu, powodowie decydując się na wybranie oferty strony pozwanej mieli na względzie szczególnie czas podróży, a to z uwagi na to, iż podróż odbywali z dziećmi. Dwu i pół letnia wówczas córka powodów miała problemy z oddychaniem, wymagała więc co 4 godziny nebulizacji wykonywanej urządzeniem na prąd, podczas której podawany był lek sterydowy. Z powodu warunków podróży i czasu jej trwania powodowie wykonali córce taki zabieg dopiero w hotelu. Sąd ustalił, że stan zdrowia córki powodów pogorszył się po wczasach. Podróż miała również negatywny wpływ na zdrowie starszej córki powodów, która nabawiła się kataru podczas podróży powrotnej.

Sąd Rejonowy poczynił ustalenia na podstawie dowodów z dokumentów, zeznań świadków oraz przesłuchania powodów.

Dokonując oceny jurydycznej zgłoszonego roszczenia Sąd Rejonowy wskazał, iż żądanie było uprawnione, jednak nie w całości.

W ocenie Sądu Rejonowego, umowa zawarta przez strony miała charakter umowy o usługi turystyczne (stanowiące łącznie imprezę turystyczną) w rozumieniu art. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, tym samym podstawy prawnej żądania zapłaty obejmującego tak odszkodowanie, jak i zadośćuczynienie, doszukiwać należy się, obok przepisów kodeksu cywilnego mających charakter *lex generalis*, w art. 11a tej ustawy.

Sąd zauważył, iż o ile przepisy kodeksu cywilnego dotyczące roszczeń odszkodowawczych mających swe źródło w umowie nie przewidują możliwości domagania się naprawienia również tzw. szkody niemajątkowej w wypadku nienależytego wykonania umowy (jeśli działanie dłużnika nie stanowi jednocześnie deliktu), to powołany przepis ustawy o usługach turystycznych uznawany jest (w orzecznictwie i doktrynie) jako samodzielna, szczególna podstawa takiego roszczenia w przypadku umowy o usługę turystyczną.

Sąd Rejonowy podzielił twierdzenia pozwu, że na skutek nienależytego wykonania umowy przez stronę pozwaną powodowie doznali zarówno szkody majątkowej, jak i szkody niemajątkowej w postaci zmarnowanego urlopu. Szkoła dwojakiego rodzaju wynika z niewykonania umowy w zakresie podróży na miejsce wypoczynku i z powrotem - jej długości i warunków, w tym właściwej opieki ze strony przedstawiciela biura podróży. Niewłaściwe wykonanie polegało w ocenie Sądu Rejonowego na niewywiązaniu się z ustalenia, że podróż będzie trwać kilka godzin, podczas gdy trwała około 15 godzin dłużej. Przy tym warunki tej podróży znacznie odbiegały od umówionego standardu, skoro wiązała się ona z dodatkowymi przesiadkami, bez zapewnienia oczekiwanej temperatury wewnątrz środka transportu, a także właściwej opieki w czasie podróży, co powodowało po stronie klientów biura konieczność znalezienia właściwego autokaru na własną rękę, a także dokonania samodzielnego zakwaterowania.

Zdaniem Sądu, takie działanie strony pozwanej powodowało dodatkowe wydatki po stronie powodów, w szczególności na zakup niezbędnych na czas podróży żywności i napojów. Skutkowało także utratą świadczeń przez cały dzień planowanego pobytu w hotelu, w tym wyżywienia. Tego rodzaju sytuacja wywołała ponadto wiele stresu (w kontekście troski o to, jak trudy podróży zniosą dzieci), a było to wynikiem zaniechania uprzedzenia ze strony biura podróży o zmianie trasy, jak i nieudzielenia w okresie pobytu informacji co do trasy drogi powrotnej. W końcu powódka zmuszona była, wobec opóźnienia powrotu, zmienić umówione wcześniej spotkanie związane z wykonywanym zawodem.

Sąd uznał za nieuprawnione twierdzenie strony pozwanej, jakoby powodowie utracili jedynie jeden posiłek (kolację) oraz by nie doszło do zmarnowania urlopu, rozumianego przynajmniej jako niezapewnienie oczekiwanego wypoczynku. Jednocześnie nie występują w ocenie Sądu Rejonowego okoliczności mogące wyłączać odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej. Po pierwsze strona pozwana nie wykazała i nawet nie próbowała tego zrobić, by zmiany warunków podróży wynikały z niewywiązania się z pewnych zobowiązań przez jej kontrahenta, a po drugie działania kontrahenta organizatora imprezy turystycznej nie stanowią działań osoby trzeciej w rozumieniu art. 11a ustawy.

Zdaniem Sądu, spełniona została podstawowa przesłanka odpowiedzialności kontraktowej strony pozwanej w postaci powstania po stronie powodów szkody na skutek nienależytego wykonania umowy.

W ocenie Sądu ściśle udowodnienie wysokości szkody było bardzo utrudnione lub wręcz niemożliwe, bowiem trudno wymagać od powodów precyzyjnego wykazania dodatkowych wydatków, czy wartości utraconych świadczeń (mających przecież charakter złożony). W tej sytuacji uprawnione było w ocenie Sądu ustalenie szkody w przybliżeniu, przy uwzględnieniu wszystkich okoliczności sprawy, stosownie do treści art. 322 k.p.c.

W zakresie szkody niemajątkowej Sąd Rejonowy uznał za uzasadnione w całości roszczenie o zadośćuczynienie w kwotach po 2.000 zł. Powodowie wykupując wycieczkę, która łącznie z czasem podróży trwać miała jedynie osiem dni, a przy tym dokonując jej wyboru pod kątem podróżujących z nimi dziećmi, dość dotkliwie odczuli kwestię samej podróży; niewątpliwie zaważyło to na utracie przyjemności z zaplanowanego urlopu, co w sytuacji dość krótkich wczasów miało bardzo negatywny wymiar; postawieni w zasadzie w sytuacji bez wyjścia na lotnisku w K. podjęli decyzję o kontynuowaniu podróży licząc, że zmiana dotyczy jedynie wylotu z W. i nie mając świadomości tak co do dalszej podróży, jak i podróży powrotnej. Dodatkowo na stopień stresu wpływał fakt, iż dwuipółletnia córka powodów miała problemy zdrowotne i w poważny sposób ograniczona została możliwość stosowania normalnych zabiegów leczniczych.

Co do wysokości szkody majątkowej w części obejmującej utratę wykupionych świadczeń Sąd Rejonowy posłużył się porównaniem wartości poszczególnych świadczeń do stopnia ich utraty, posiłkując się tzw. tabelą frankfurcką. Pod tym pojęciem rozumie się orzeczenie 24. Izby Cywilnej LG Frankfurt, w którym sąd ten, dostrzegając konieczność ujednolicenia orzecznictwa w zakresie odpowiedzialności organizatorów w przypadku umowy o podróż, wskazał wady podróży i procentową wysokość odszkodowania, jakie powinien otrzymać turysta. Sąd wskazał, iż tabeli tej nie można traktować jako wiążącej, ale jako instrument wynikający z pewnego doświadczenia, który można, przy braku przeciwwskazań, stosować w konkretnych przypadkach także w naszym kraju.

Sąd Rejonowy wskazał, iż łączna cena świadczeń z wyłączeniem ceny podróży wynosiła - według zestawienia zaprezentowanego przez stronę pozwaną - 5.530 zł. Sąd uznał, że w przypadku powodów doszło w praktyce do utraty świadczeń przez cały dzień (pomijając koszt ubezpieczenia, które świadczone było również w czasie podróży, lecz było to świadczenie o cenie stosunkowo nieistotnej). Podróż zakończyła się bowiem około północy, zamiast ok. 9 rano, zatem i korzyść

z samego noclegu była nikła, zważywszy, że powodowie musieli coś zjeść, wcześniej zrobić zakupy i zaopiekować się małym dzieckiem. Oznacza to, że każdy z nich utracił z tego tytułu świadczenie na ok. 790 zł. Zdaniem Sądu, tak wyliczone odszkodowanie konsumuje szkodę, jaką według tabeli frankfurckiej należałoby liczyć jako pochodną czasu podróży ponad planowany, gdyż właśnie to opóźnienie wywołało utratę świadczeń. Sąd zauważył, że do wskazanej kwoty dodać trzeba poniesione dodatkowe wydatki, które powodowie podali na kwotę ok. 500 zł. Stąd łącznie szkodę obojga powodów Sąd Rejonowy ustalił na kwotę 2.000 zł

Sąd stwierdził ponadto, że roszczenie powodów nie jest solidarne, a każdy z nich doznał własnej szkody, dlatego, ustalając wartość szkód na kwoty po 3 tys. zł - w tym 2.000 zł tytułem zadośćuczynienia, 1.000 zł tytułem odszkodowania za szkodę materialną), zasądził takie kwoty na rzecz obojga powodów, oddalając roszczenia w pozostałej części.

O odsetkach Sąd Rejonowy orzekł na podstawie art. 481 § 1 k.c. Strona pozwana jeszcze przed wniesieniem pozwu wzywana była o zapłatę pismem doręczonym jej 05.11.2012 r. z określeniem terminu 3 dni na zaspokojenie roszczenia. Roszczenie stało się więc w ocenie Sądu wymagalne z dniem 08.11.2012 r., dlatego odsetki ustawowe zostały zasądzone od dnia 09.11.2012 r. do dnia zapłaty.

Ponieważ strona pozwana uznała roszczenie co do kwoty 1600 zł, Sąd Rejonowy na podstawie art. 333 § 1 pkt. 2 k.p.c. nadał wyrokowi w pkt. I rygor natychmiastowej wykonalności do kwot po 800 zł.

O kosztach postępowania Sąd Rejonowy orzekł na podstawie art. 98 § 1 i 100 k.p.c.

Apelację od powyższego rozstrzygnięcia złożyła strona pozwana, zaskarżając je w punkcie I w zakresie kwot po 2.200 zł zasądzonych na rzecz każdego z powodów wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 09.11.2012 r. do dnia zapłaty oraz w punkcie IV, to jest w zakresie kwoty po 742 zł. Skarżący zarzucił rozstrzygnięciu naruszenie przepisów prawa procesowego, w szczególności:

- art. 232 k.p.c., poprzez przyjęcie za ustalone określonych faktów przytoczonych przez powodów, dotyczących wysokości dodatkowych kosztów poniesionych rzekomo przez powodów w związku z opóźnieniem samolotu, gdy to na wywodzących skutki prawne z określonych faktów ciąży obowiązek wskazania dowodów na potwierdzenie tych faktów, a strona powodowa takich dowodów, choćby w postaci paragonów ze sklepów, czy punktów gastronomicznych, nie przedstawiła,

- art. 233 k.p.c., poprzez niewszechstronne rozważenie materiału dowodowego i przekroczenie granic swobodnej oceny dowodów, prowadzące w konsekwencji do bezpodstawnego przyjęcia, że w przedmiotowej sprawie nie zachodzi przesłanka wyłączająca odpowiedzialność pozwanego oraz iż w wyniku opóźnienia lotu powodowie ponieśli szkodę majątkową oraz niemajątkową w postaci zmarnowanego urlopu, a także błędnego określenia wartości zadośćuczynienia i odszkodowania.

- art. 322 k.p.c., poprzez jego zastosowanie w sytuacji, gdy na podstawie zestawienia kosztów oraz ewentualnych dowodów w postaci rachunków możliwe było ściśle udowodnienie wysokości odszkodowania.

Apelujący zarzucił także naruszenie przepisów prawa materialnego w postaci :

- art. 361 § 2 w zw. z art. 471 k.c. w zw. z art. 11 a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, poprzez jego niewłaściwe zastosowanie, polegające na bezpodstawnym miarkowaniu odszkodowania w oderwaniu od rzeczywistej szkody, jaką ponieśli powodowie, w sytuacji gdy rzeczywisty koszt utraconej przez powodów doby hotelowej oraz wszystkich posiłków, w ramach opcji all inclusive w tym dniu wyniósł łącznie za powodów i ich dzieci 446,25 zł,

- art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, polegające na uznaniu , że nie zachodzą okoliczności egzoneracyjne, wymienione w tym przepisie oraz przyjęciu, że w wyniku opóźnienia lotu powodowie ponieśli niemajątkową szkodę w postaci zmarnowanego urlopu, a także bezpodstawnym miarkowaniu zadośćuczynienia w oderwaniu od rzeczywistej szkody, jaką mieliby ewentualnie ponieść powodowie.

Wskazując na powyższe zarzuty skarżący wnosił o zmianę wyroku i oddalenie powództwa w zaskarżonej części oraz o zasądzenie na swoją rzecz kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego.

Uzasadniając środek odwoławczy autor apelacji podniósł, że Sąd Rejonowy niezasadnie uznał, iż w sprawie nie zaistniała okoliczność, wyłączająca odpowiedzialność pozwanej za opóźnienie lotu. (...), którego problemy finansowe doprowadziły do niemożności startu samolotu o planowanej godzinie, nie był kontrahentem (...), które współczarterowało jedynie z tym biurem lot.

Skarżący wyraził ponadto pogląd, że Sąd bezpodstawnie zasądził na rzecz każdego z powodów kwoty po 1.000 zł tytułem odszkodowania, bowiem rzeczywistą szkodą majątkową, poniesioną przez nich, była utrata części świadczeń podczas pierwszej doby hotelowej, których wartość zamykała się w kwocie 446,25 zł. Apelujący zauważył, że koszt pobytu w hotelu (...) dla powodów i dwójki ich dzieci wyniósł łącznie 3.123,75 zł, a zatem w przeliczeniu na jedną dobę daje to kwotę 446,25 zł. Autor apelacji zauważył także, iż nawet gdyby przyjąć obrany przez Sąd Rejonowy sposób wyczenia kosztów pobytu, to i tak cena doby dla obojga powodów oraz dwójki ich dzieci wynosiłaby kwotę 790 zł, a nie – jak błędnie przyjął Sąd – 790 zł od osoby.

Zdaniem apelującego, kwota poniesionych przez powodów wydatków – 500 zł nie została w żaden sposób udowodniona, bowiem powodowie nie przedstawili żadnych rachunków, z których wynikałaby taka suma. Zdaniem skarżącego, zasądzenie na rzecz powodów odszkodowań w kwotach po 1.000 zł było więc nieuzasadnione. Nie zachodziły przy tym w ocenie strony pozwanej przesłanki, do zastosowania art. 322 k.p.c., skoro możliwe było ściśle ustalenie wysokości szkody, bowiem powodowie mieli możliwość przedłożenia rachunków, odzwierciedlających wysokość poniesionych kosztów, a tego nie uczynili.

Odnosząc się do kwestii zadośćuczynienia skarżący wyraził zapatrywanie, iż nie sposób uznać, by opóźnienie lotu i utrata jednej doby hotelowej podczas 7-dniowego wypoczynku mogły w tak znaczny sposób pozbawić powodów

przyjemności z wakacji, iż za odpowiednią kwotę zadośćuczynienia należałoby uznać kwotę odpowiadającą 50% ceny imprezy turystycznej.

W konkluzji autor apelacji stwierdził, iż zasądzenie na rzecz powodów łącznej kwoty 6.000 zł tytułem zadośćuczynienia i odszkodowania stanowi bezpodstawne wzbogacenie, bowiem suma ta odpowiada ponad 72% ceny imprezy. Zauważył on, że pomimo utraty 1 dnia pobytu, powodowie spędzili pozostałe dni wycieczki w dobrej klasy hotelu i mieli zapewnione wyżywienie w formie all inclusive.

W odpowiedzi na apelację powodowie wnieśli o jej oddalenie w całości oraz zasądzenie na swoją rzecz kosztów postępowania apelacyjnego.

W ocenie powodów zarzuty apelacji są nieuzasadnione, bowiem Sąd Rejonowy słusznie uznał, iż powodowie doznali zarówno szkody majątkowej i niemajątkowej i trafnie przyjął także, że ściśle udowodnienie wysokości szkody jest bardzo utrudnione, co uzasadniało skorzystanie z art. 322 k.p.c. W ocenie powodów, w warunkach rozpatrywanej sprawy nie można uznać, iż szkoda powodów ograniczała się tylko do nieotrzymania świadczenia w postaci zakwaterowania i wyżywienia na miejscu i odpowiadać winna matematycznie wyliczonemu ułamkowi 1/7 części tych kosztów. Jednoznacznym tego dowodem jest treść tabeli frankfurckiej, uznającej za osobny tytuł do odszkodowania przesunięcia czasowe odlotu, zmianę środka transportu, czy brak opieki pilota. Te źródła odpowiedzialności odszkodowawczej są całkowicie niezależne. Powodowie zauważyli, strona pozwana, będąca profesjonalistą w dziedzinie organizowania imprez turystycznych, dopuściła się względem nich rażących zaniedbań, kierując się wyłącznie własnym interesem finansowym i podejmując działania, które w efekcie wykluczyły możliwość odstąpienia przez nich od umowy i narzucając im niekorzystne dla nich warunki.

### **Sąd Okręgowy rozważył, co następuje:**

Apelacja okazała się uzasadniona, jednakże jedynie w niewielkiej części.

Odnosząc się w pierwszej kolejności do zarzutów, wymierzonych w podstawę faktyczną rozstrzygnięcia, a sprecyzowanych przede wszystkim z odwołaniem się do naruszenia art. 233 § 1 k.p.c., należy stwierdzić, iż nie zasługiwały one na uwzględnienie.

Skarżący nie wykazali bowiem, aby Sąd na etapie oceny dowodów naruszył ustanowione w powołanym przepisie zasady oceny wiarygodności i mocy dowodów, a więc że uchybił podstawowym regułom logicznego myślenia, zasadzie doświadczenia życiowego i właściwego kojarzenia faktów oraz że naruszenie to mogło mieć wpływ na wynik sprawy. Tylko zaś wskazanie tego rodzaju naruszeń mogłoby prowadzić do podważenia dokonanej przez Sąd I instancji oceny ( zob. wyrok Sądu Naj. z dnia 14 stycznia 2000r. , III CKN 1169/99 , OSNC z 2000r. , Z. 7-8 poz. 139 , wyrok Sądu Naj. z dnia 25 listopada 2003r. , II CK 293/02 , Lex nr 151622 oraz wyrok Sądu Naj. z dnia 7 stycznia 2005 r., IV CK 387/04 , Lex nr 177263 ).

Ustalenia w sprawie zostały zatem poczynione przez Sąd I instancji prawidłowo i Sąd Odwoławczy w całości je podziela i przyjmuje za własne.

Sąd Okręgowy nie podzielił również zarzutu naruszenia przepisów art. 232 k.p.c. i art. 322 k.p.c.

W ocenie Sądu Odwoławczego, zasadnie Sąd I instancji uznał, iż w rozpatrywanym przypadku – co do poniesionych przez powodów kosztów w związku ze znacznym wydłużeniem czasu dojazdu oraz zmianą trasy, a także koniecznością odbywania przejazdów dodatkowym środkiem transportu – ściśle udowodnienie wysokości wydatkowanych kwot byłoby nadmiernie utrudnione. Trudno bowiem wymagać od powodów, którzy działali w warunkach zaskoczenia i stresu, by zachowali rachunki, potwierdzające wysokość kosztów zakupu dodatkowej żywności, napojów, czy środków czystości. W ocenie Sądu Odwoławczego, w takiej sytuacji uzasadnione było zastosowanie przez Sąd Rejonowy rozwiązania, przewidzianego w art. 322 k.p.c. Istotne jest tutaj, iż powodowie w sposób dostateczny wykazali sam fakt poniesienia tego rodzaju wydatków.

Sąd Odwoławczy podziela także w pełni przedstawioną przez Sąd I instancji ocenę prawną zgłoszonego roszczenia i w pełni zgadza się ze wskazaną w uzasadnieniu do rozstrzygnięcia argumentacją. Niewątpliwie, art. 11 a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych stanowi samodzielną podstawę prawną do żądania tak w zakresie doznanej przez powodów szkody majątkowej, jak i szkody niemajątkowej klienta w postaci tak zwanego „zmarnowanego urlopu” (por. uchwałę SN z dnia 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10, OSNC 2011/4/41, Lex nr 612168, Prok i Pr. – wkł. 2011/7-8/36). Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 19 listopada 2010 r. (III CZP 79/10, OSNC 2011/4/41, Lex Nr 612168) stwierdził, że prawo do spokojnego wypoczynku nie jest dobrem osobistym, mieszczącym się w katalogu dóbr, zawartym w art. 23 k.c., jednak zachowanie się organizatora turystyki, prowadzące do „zmarnowania urlopu” może naruszać dobra osobiste wymienione w tym przepisie. W uchwale tej Sąd Najwyższy wskazał ponadto, iż art. 11 a ustawy o usługach turystycznych dopuszcza przyznanie zadośćuczynienia za szkodę wyrządzoną niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy o imprezę turystyczną i stanowi przepis szczególny w stosunku do art. 471 k.c. Przepis art. 11 a dopuszcza zatem możliwość zasądzenia zadośćuczynienia z tytułu odpowiedzialności kontraktowej.

Sąd odwoławczy nie podzielił zarzutów apelacyjnych odnośnie istnienia okoliczności wyłączających odpowiedzialność strony pozwanej, przewidzianych w art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, w postaci: działania lub zaniechania klienta, działania lub zaniechania osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie (jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć), czy też siły wyższej.

W rozpatrywanym przypadku strona pozwana jako przyczynę niewłaściwego wywiązania się z umowy podawała występowanie problemów finansowych po stronie podmiotu o nazwie (...), które spowodowały niemożność startu samolotu o planowanej godzinie. Jak słusznie stwierdził Sąd Rejonowy, trudno uznać, aby wskazany wyżej podmiot był „osobą trzecią” w rozumieniu powołanego przepisu, skoro brał on pośrednio udział w realizacji objętego umową transportu lotniczego. Ponadto, strona pozwana nie zdołała zaoferować w toku postępowania żadnych dowodów, które potwierdzałyby jej twierdzenia w tym zakresie. Nie udowodniła również, iż tego rodzaju działań i zaniechań nie mogła przewidzieć, ani uniknąć. Za trafny należy uznać zarzut, dotyczący zawyżonej wysokości przyznanego powodowi odszkodowania, które na rzecz każdego z nich zostało zasądzone w kwotach po 1.000 zł. Sąd Rejonowy trafnie wyliczył, iż wartość świadczenia – z odliczeniem ceny podróży - kształtowała się na poziomie 5.530 zł, a zatem za jeden dzień wartość świadczenia wynosiła ok. 790 zł. Apelujący trafnie zauważył, że nieuzasadnione było przyznanie przez Sąd I instancji powyższej kwoty na rzecz każdego z powodów osobno, skoro świadczenie to przypadało łącznie na oboje powodów, jak i ich dzieci. W takiej więc sytuacji każdemu z powodów przysługiwało odszkodowanie w kwocie 395 zł, co – po podwyższeniu o kwoty po 250 zł (z tytułu poniesionych w podróży wydatków) dawało łącznie kwotę 645 zł. Ostatecznie więc jedynie takie kwoty należało powodowi przyznać tytułem odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania umowy przez organizatora wycieczki.

Sąd Odwoławczy nie podzielił twierdzeń skarżącego odnośnie braku podstaw do przyznania powodowi zadośćuczynienia za szkodę niematerialną. Jak już wyżej wskazano, w orzecznictwie oraz piśmiennictwie utrwalił się pogląd, iż w oparciu o art. 11 a ustawy o usługach turystycznych kompensowana jest nie tylko szkoda materialna, lecz także szkoda określana jako utrata lub zmniejszenie przyjemności z wakacji, utracony wypoczynek, czy też zmarnowany urlop w związku z nienależytym wykonaniem umowy przez organizatora imprezy turystycznej umowy. Utracony urlop określany jest jako utrata oczekiwanych w związku z zawarciem umowy przyjemnych przeżyć, związanych najczęściej z podróżą, relaksem i wypoczynkiem. Konsument ma prawo do uzyskania odszkodowania za uszczerbek niemajątkowy poniesiony na skutek nienależytego wykonania zobowiązania (por. wyrok SA w Warszawie z dnia 29 kwietnia 2013 r., VI ACa 1357/12, Lex nr 1372486).

W rozpatrywanym przypadku nie ma wątpliwości, iż taka szkoda niemajątkowa, w postaci szeregu ujemnych przeżyć w związku z wydłużeniem podróży, doznany w jej trakcie niedogodnościami i silnym stresem, a także skróceniem czasu pobytu w samym miejscu zakwaterowania, a następnie wydłużeniem podróży powrotnej, niewątpliwie wystąpiła.



Co do wysokości zadośćuczynienia należy podnieść, iż kryteria, pozwalające na ustalenie odpowiedniej w okolicznościach danej sprawy sumy, nie są ściśle określone. Należy jednak zauważyć, że ustalenie, jaka kwota w konkretnych okolicznościach jest „odpowiednia” należy do sfery swobodnego uznania sędziowskiego. W judykaturze sądowej ugruntowany jest pogląd, iż korygowanie przez Sąd II instancji zasądzonego zadośćuczynienia może nastąpić tylko wówczas, gdy przy uwzględnieniu wszystkich okoliczności sprawy, mających wpływ na jego wysokość, jest ono niewspółmiernie nieodpowiednie, to jest rażąco wygórowane, albo rażąco niskie (tak SA w Lublinie w wyroku z dnia 29 listopada 2011 r., I ACa 540/11, Lex nr 1095800, zob. także: wyr. SA w Poznaniu z dnia 27 września 2012 r., III APa 16/12, Lex nr 1223401 oraz wyrok SA w Krakowie z dnia 11 września 2012 r., I ACa 773/12, Lex nr 1223210).

Zarzut niewłaściwego ustalenia kwoty zadośćuczynienia mógłby zatem zostać uwzględniony przez Sąd Odwoławczy jedynie w sytuacji, gdyby doszło do rażącego naruszenia zasad ustalania wysokości takiego świadczenia.

W rozpatrywanym przypadku Sąd Odwoławczy nie dopatrywał się podstaw do dokonania tego rodzaju korekty. Sąd Rejonowy szczegółowo i przekonująco wyjaśnił, jakie okoliczności były istotne z punktu widzenia rozmiaru przeżyć po stronie uczestników i wpłynęły na wysokość zadośćuczynienia. Podzielając przedstawioną przez Sąd I instancji ocenę należy stwierdzić, iż kwoty po 2.000 zł są adekwatne do stopnia negatywnych przeżyć, związanych z niewłaściwym wykonaniem umowy przez organizatora wycieczki. Trzeba wziąć pod uwagę, iż powodowie podróżowali z małymi dziećmi, zaś o wyborze takiej, a nie innej oferty decydował właśnie oferowany przez stronę pozwaną, krótki czas przejazdu do miejsca wypoczynku. Ich negatywne przeżycia były związane z kilkukrotnym wydłużeniem czasu podróży, samymi warunkami jej odbywania, jak i skróconym pobytem w miejscu docelowego zakwaterowania, a następnie wydłużonym czasem powrotu i późniejszym, od planowanego, dotarciem do domu. Wydłużenie podróży spowodowało troskę o stan zdrowia córek powodów, zwłaszcza młodszej, która miała wówczas trudności z oddychaniem. Wszystkie te przeżycia wpłynęły zdecydowanie negatywnie na komfort wypoczynku, wywołały poczucie zmarnowanego urlopu. Choć powodowie skorzystali z oferowanych im atrakcji w pozostałe dni pobytu, to jednak po tak negatywnych przeżyciach ich wypoczynek nie mógł być pełny zwłaszcza przy uwzględnieniu obaw o warunki powrotu do kraju. Z pewnością potrzebowali sporo czasu na powrót do formy fizycznej i psychicznej po wyczerpującej podróży a w czasie przewidzianym na bez troskę i relaks towarzyszyły im obawy, dotyczące warunków odbywania podróży powrotnej. Obawy te zresztą się potwierdziły, ponieważ także i ta podróż była znacznie dłuższa i mniej komfortowa. W efekcie powodowie mogli uważać, że inwestycja w ich odpoczynek i zdrowie w dużej mierze została zmarnowana.

Reasumując, należy stwierdzić, iż strona skarżąca nie wykazała, aby zasądzona przez Sąd I instancji kwota zadośćuczynienia była rażąco zawyżona.

Mając na względzie wskazane powyżej okoliczności Sąd Okręgowy na podstawie art. 385 k.p.c. i art. 386 § 1 k.p.c. orzekł jak w sentencji.

Wobec częściowego uwzględnienia apelacji Sąd Odwoławczy, w oparciu o art. 100 zd. 1 k.p.c. w zw. z art. 391 § 1 k.p.c. zasądził od powodów na rzecz pozwanych kwoty po 200 zł tytułem zwrotu części kosztów postępowania odwoławczego. Na koszty, poniesione przez stronę pozwaną składały się opłaty od apelacji w kwotach po 100 zł oraz koszty zastępstwa adwokackiego, ustalone w oparciu o stawki taryfowe, przewidziane w przepisach rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu (tekst jedn.: Dz.U. z 2013 r., poz. 461).