

UZASADNIENIE

Wyrokiem z dnia 27 stycznia 2016 r. Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi zasądził od (...) Spółki Akcyjnej w Ł. na rzecz Stowarzyszenia (...) w K. kwotę 7.080 złotych z odsetkami ustawowymi od dnia 24 lipca 2014 r. do dnia 31 grudnia 2015 r. oraz odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia zapłaty oraz orzekł o kosztach procesu.

Sąd Rejonowy oparł swoje rozstrzygnięcie na ustaleniach, że Stowarzyszenie (...) w K. to organizacja pożytku publicznego zajmująca się m.in. pracą z dziećmi z (...) rodzin gorzej sytuowanych. Metody wychowawcze Stowarzyszenia przewidują system przyznawania nagród celem motywowania młodych ludzi do nauki i pracy. W ramach nagród dla wybranych wychowanków organizowane są wycieczki, w tym wycieczki zagraniczne.

W kwietniu 2013 r. ks. A. A. będący przewodniczącym Stowarzyszenia skontaktował się z Biurem (...) w K. celem zlecenia przygotowania wyjazdu do W., który będzie stanowić nagrodę dla wybranej grupy wychowanków. (...) A. A. przekazał Biuru oczekiwania co do standardu wycieczki, w tym transportu i zakwaterowania, który miał być standardem najwyższym. Miało to na celu wzmocnienie motywacyjnej roli wycieczki oraz wiarygodności Stowarzyszenia w oczach wychowanków.

M. Ż. jako przedstawicielka Biura (...) przekazała przedstawicielce (...) S.A. A. Ł. wymagania klienta dotyczące standardu imprezy, w tym informację, że zależało mu na eleganckim, komfortowym autokarze.

W dniu 29 marca 2013 r. pomiędzy (...) S.A. w Ł. jako organizatorem, Biurem (...) jako agentem i powodowym Stowarzyszeniem zawarto umowę, na mocy której organizator przyjął do realizacji zlecenie agenta zorganizowania wyjazdu do W. dla 60 osób (z możliwością zwiększenia grupy do 70 osób) w terminie od 3 do 5 maja 2013 r. Koszt wykonania usługi wynosił 70.800 zł. W ramach jej realizacji organizator zobowiązywał się do zapewnienia m.in. przejazdu komfortowym autokarem posiadającym WC, klimatyzację, bar i video.

Zgodnie z pkt. 13 ogólnych warunków uczestnictwa stanowiących integralną część umowy, w przypadku uchybień w trakcie realizacji imprezy uczestnik miał prawo i obowiązek poinformowania o spostrzeżeniach pilota lub innego miejscowego przedstawiciela biura oraz do żądania podjęcia środków zaradczych. Natomiast w świetle informacji zawartych w uzupełnieniu ogólnych warunków uczestnictwa, toalety autokarowe mają ograniczoną pojemność i mają charakter „awaryjny”. Sformułowano w nich sugestię, aby nie korzystać z nich zbyt często, a w celu załatwienia potrzeb fizjologicznych co kilka godzin zorganizowane będą postoje. W informacji dotyczącej klimatyzacji w autokarze podano, że może to być typowa klimatyzacja lub turbo nawiew, przy czym obie dają odpowiednią temperaturę w autokarze, a tym samym komfort przejazdu.

W dniu 30 kwietnia 2013 r. A. Ł. jako przedstawicielka pozwanej otrzymała od podwykonawcy, tj. przewoźnika informację, zgodnie z którą wycieczkę będzie obsługiwać nowy autokar marki M.. Informacja ta została przekazana M. Ż., która z kolei powiadomiła o tym ks. A. A.. W ten sposób informacja następnie dotarła do wszystkich uczestników wycieczki, w tym wychowanków, którzy spodziewali się, że będą podróżować nowym autokarem marki M..

Impreza turystyczna odbyła się zgodnie z planem w dniach od 3 do 5 maja 2013 r., jednakże autokar zapewniony przez pozwanego był pojazdem marki S. wyprodukowanym w 2005 r. Autokar był niewysprzątany wewnątrz, część elementów wyposażenia takich jak listwy stopni schodów dla pasażerów było zniszczonych i skorodowanych. Autokar należał do przewoźnika (...) sp. z o.o.

Organizatorzy wycieczki mieli zastrzeżenia co do rodzaju i stanu autokaru, ale zdecydowali się na kontynuację wycieczki ze względu na wychowanków Stowarzyszenia, którzy byli spakowani i przyjechali na miejsce zbiórki. Podczas wycieczki kierowca przekazał podróżującym informację, aby nie korzystać z toalety, ponieważ będą w trakcie będą organizowane postoje. Turyści nie mieli zapewnionego barku, w którym można byłoby zamówić napoje

lub artykuły spożywcze. W autokarze zainstalowano jedynie urządzenie gotujące wodę w trakcie pracy silnika, jednak żaden z uczestników wycieczki nie wiedział, że jest ono dostępne. Autokar nie był klimatyzowany, natomiast pracująca wentylacja była niewystarczająca, ponieważ w środku było duszno i panował nieprzyjemny zapach. Jeden z 2 monitorów umożliwiających projekcję filmów video zniekształcał obraz, na skutek czego odbiór obrazu był utrudniony.

Uczestnicy wycieczki zgłosili swoje zastrzeżenia pilotowi wycieczki oraz telefonicznie przedstawicielom pozwanego. Pytali również kierowców, czy klimatyzacja może pracować lepiej, jednak uzyskali odpowiedź, że klimatyzacja działa.

W piśmie z dnia 9 maja 2013 r. wystosowanym zarówno do Biura (...), jak i (...) S.A. powód złożył reklamację dotyczącą realizacji usługi informując, że zapewniony autokar był zbyt mały (jednopoziomowy zamiast dwupoziomowego), bez czynnego baru i toalety, bez dostatecznego nawiewu i klimatyzacji, z hałasującym systemem wentylacyjnym i niekomfortowy, w ogólnym stanie znacznie poniżej zwykłego standardu (stary, zaniedbany, skorodowany i brudny).

W piśmie z dnia 7 czerwca 2013 r. pozwana (...) S.A. potwierdziła otrzymanie reklamacji w dniu 13 maja 2013 r. i wskazała, że autokar nie mógł okazać się zbyt mały skoro zapewniono w nim 65 miejsc, wobec czego 5 miejsc pozostawało wolnych. Podniosła, że przedmiotem umowy nie była kwestia marki i liczby poziomów w autokarze nadmieniając, że firma (...) nie produkuje dwupoziomowych autokarów. Pozwana wskazała także, iż autokar spełniał wszelkie wymogi techniczne i posiadał wyposażenie zapewniające komfortową podróż, tj. klimatyzację, toaletę pokładową, system nagłaśniający, sprzęt DVD/video, minibar i przestronne luki bagażowe. Przewoźnik poproszony o wyjaśnienia przez pozwaną zaprzeczył, jakoby bar i toaleta były nieczynne, klimatyzacja i nawiew – niedostateczne, a system wentylacyjny autokaru – hałaśliwy. Uczestnicy nie zgłaszali przy tym żadnych zastrzeżeń w odniesieniu do temperatury panującej w pojeździe.

Koszt przejazdów autokarów w trakcie wycieczki wynosił 8.579, 02 zł.

Powodowe stowarzyszenia podjęło próbę polubownego zakończenia sporu kierując do tutejszego Sądu zawezwanie do próby ugodowej. Posiedzenie pojednawcze nie doprowadziło jednak strony porozumienia i zawarcia ugody sądowej.

Dokonując rekonstrukcji stanu faktycznego sprawy Sąd stwierdza, że zeznania wszystkich świadków zgłoszonych do przesłuchania przez powoda są wiarygodne, jednak dostarczone przez nich informacje i spostrzeżenia nie potwierdziły, iż przedmiotem uzgodnień stron umowy była marka i liczba pokładów autokaru. Ani w toku ustnych uzgodnień, będących częścią procesu negocjacji, ani w umowie pisemnej nie doszło do żadnych konkretnych ustaleń w tym zakresie. Bezsprornie jednak strona powodowa, podobnie jak agent tj. Biuro (...), posiadali wiedzę, że klient oczekuje najwyższej jakości imprezy, w tym najwyższego standardu autokaru.

Sąd nie dał wiary M. S., tj. drugiemu kierowcy obsługującemu trasę, co do tego, że w trakcie wycieczki nie były zgłaszane zastrzeżenia co do stanu autokaru i jego wyposażenia. Wszyscy świadkowie będący uczestnikami wycieczki, jak również przesłuchana za stronę powodową wiceprzewodnicząca zarządu A. L. potwierdzili, iż zastrzeżenia były zgłaszane pilotowi wycieczki, jak również telefonicznie organizatorowi imprezy. Ponadto, bezpośrednio do kierowców były kierowane pytania o to, czy można zapewnić lepszą pracę wentylacji, na co odpowiadano, że wentylacja działa.

W rozważaniach prawnych, Sąd Rejonowy wskazał, że zgodnie z art. 14 ust. 1 i ust. 1 pkt 4 lit. a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 196), umowa o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych wymaga formy pisemnej i powinna określać m.in. rodzaj, charakter i kategorię środka transportu. W myśl art. 14 ust. 2 pkt 9 ustawy, umowa powinna również określać wymagania specjalne, o których klient powiadomił organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego i na które strony umowy wyraziły zgodę.

Jak stanowi art. 14 ust. 5 ustawy, organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, z zastrzeżeniem art. 17 (nieznajdującym w tej sprawie zastosowania), powinien niezwłocznie powiadomić o tym klienta. W takiej sytuacji klient powinien

niezwłocznie poinformować organizatora, czy: 1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo 2) odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

Prezentacja przytoczonych przepisów prowadzi do jednoznacznego wniosku, że forma pisemna umowy o świadczenie usług turystycznych jest zastrzeżona jedynie dla celów dowodowych (ad probationem). W konsekwencji treść umowy może wynikać również z ustnych uzgodnień stron jako jednego ze sposobów kontraktowania, a jej rekonstrukcja może nastąpić na podstawie zeznań świadków i przesłuchania stron, gdy żąda tego konsument w sporze z przedsiębiorcą (art. 74 § 2 k.c.).

Jeżeli chodzi o ogólne warunki umowy to niewątpliwie mogą one i na ogół stanowią one wzorzec umowny stanowiący integralną część właściwej umowy, o ile zostały one doręczone konsumentowi (por. art. 384 § 1 k.c.).

W niniejszej sprawie nie budzi wątpliwości, że treść umowy pisemnej zawartej przez strony jest ogólnikowa, gdy chodzi o rodzaj i wyposażenie autokaru mającego służyć do transportu uczestników. Umowa – wbrew art. 14 ust. 1 pkt 4 lit. a w zw. z ust. 2 pkt 9 ustawy – nie odzwierciedla specjalnych wymagań klienta w zakresie jakości i wieku autokaru, choć zarówno agent (Biuro (...)), jak i pozwany ((...) S.A.) był o nich poinformowany jeszcze przed zredagowaniem umowy w formie pisemnej. Miał być to nowy, luksusowy autokar o najwyższym standardzie. Wynikało to z jednoznacznie zakomunikowanej agentowi i pozwanemu woli zorganizowania wyjazdu stanowiącego formę nagrody dla podopiecznych Stowarzyszenia. Zarówno agent, jak i przede wszystkim pozwany jako organizator wyrazili zgodę na realizację tego rodzaju oczekiwań klienta.

Od razu w tym miejscu stwierdzić należy, że przedstawione dowody nie potwierdzają, aby treścią uzgodnień stron była objęta marka i liczba pokładów autokaru. Dopiero w rozmowie telefonicznej w dniu 30 kwietnia 2013 r. pozwany poinformował agenta, że możliwe będzie podstawienie autokaru marki M., a informacja ta została przekazana także powodowi. Rozmowa ta miała więc miejsce zarówno po przeprowadzeniu ustnych uzgodnień co do organizacji wyjazdu, jak i po zawarciu umowy w formie pisemnej, tym niemniej miała wpływ na wzrost pułapu oczekiwań uczestników wyjazdu, zwłaszcza podopiecznych Stowarzyszenia. Jeżeli chodzi o liczbę pokładów, zgromadzony materiał dowodowy nie pozwala na uznanie, że była ona przedmiotem negocjacji, czy uzgodnień na jakimkolwiek etapie kontraktowania.

Jak jednak ustalono, autokar zapewniony przez pozwanego nie był pojazdem zapewniającym najwyższy standard i komfort zgodnie z oczekiwaniami klienta. Był to bez mała 10-letni pojazd marki S., który nie był wysprzątnany w środku. Szereg elementów karoserii i wyposażenia wnętrza takich jak śruby, listwy stopni schodów, czy tapicerka nosiło ślady korozji, wyeksploatowania i zniszczenia. Autokar nie był wyposażony w bar, ani m. bar, a jedynie w urządzenie gotujące wodę w czasie pracy silnika, niemniej jednak żaden z uczestników wycieczki o nim nie wiedział i nie mógł z niego skorzystać. Zastrzeżenia uczestników wzbudzała również jakość projekcji filmów video, gdyż jeden z monitorów emitował obraz gorszej jakości.

Wentylacja w autokarze nie była dostateczna, gdyż było w nim duszno i panował w nim nieprzyjemny zapach. Należy podkreślić, że zeznaniach świadków nie dawały podstaw do stwierdzenia, czy autokar był wyposażony tylko w system wentylacji, czy także klimatyzację, choć w świetle treści o.w.u. (k. 61v) turbo nawiew i klimatyzacja były traktowane równorzędnie. Osobno odnieść należy się również do problemu toalety pokładowej. Mianowicie toaleta ta była sprawna, choć kierowcy prosili, aby z niej nie korzystać, gdyż będą organizowane postoje. Powyższe znajduje potwierdzenie w treści o.w.u. (k. 61).

Warto jednak podkreślić, że chociaż treść i sposób wykładni umowy miały w założeniu pozwanego wynikać również z ogólnych warunków uczestnictwa (o.w.u.) to nie zostało wykazane, aby tekst tego wzorca umownego był doręczony stronie powodowej przed zawarciem umowy. Trudno zatem uznać, aby jego treść mogła mieć rzeczywiste znaczenie dla wykładni postanowień umowy.

W kontekście powyższych uwag nie można uznać, że zapewniony wycieczkowiczom autokar spełniał ich oczekiwania, które były pozwanemu znane. Ponadto, poziom tych oczekiwań został jeszcze podwyższony przez samego

pozwanego i agenta na skutek przekazania powodowi (niepotwierdzonych) informacji, że będzie to nowy, luksusowy autokar marki M.. Powyższe świadczy o naruszeniu interesu powoda w dwojaki sposób: poprzez niespełnienie oczekiwań pokładanych w pozwanym jako organizatorze wyjazdu oraz poprzez obniżenie wiarygodności powoda jako Stowarzyszenia w oczach wychowanków, którzy byli utwierdzani w przeświadczeniu, że w ramach nagrody będą podróżować luksusowym środkiem transportu. Pozwanego obciąża dodatkowo fakt, że mając możliwość zweryfikowania otrzymanych od przewoźnika informacji nie skorzystał z niej przez co nie mógł poinformować powoda w trybie art. 14 ust. 5 ustawy o zmianie istotnych warunków umowy, przez co ograniczył prawo powoda do odstąpienia od umowy.

W tej sytuacji bez wątpienia zachodzi przypadek nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych. Zgodnie z art. 11a ust. 1, 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. Jak przyjmuje się w orzecznictwie i piśmiennictwie powołany przepis przewiduje odpowiedzialność nie tylko za szkodę majątkową, ale także niemajątkową (krzywdę) związaną z utratą przyjemności i komfortu podróży (por. uchwała SN z dnia 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10, OSNC z 2011 r., nr 4, poz. 41; orzeczenie TS w Luksemburgu z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co. KG, C-168/00, ECR 2002, t. 3A, s. I-02631; M. Ciemiński, Odszkodowanie za szkodę niemajątkową w ramach odpowiedzialności ex contractu, el./LEX, 9.4; M. Nesterowicz, Prawo turystyczne, Warszawa 2009, s. 97 i n.).

Uzupełnienie tej podstawy odpowiedzialności zawiera art. 16a ust. 1 i 4 ustawy, zgodnie z którymi organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. W razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie: 1) działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 2) siłą wyższą. Jak dodatkowo stanowi art. 16b ustawy, jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi.

W obu przypadkach organizator może ponosić odpowiedzialność za uszczerbki o charakterze niemajątkowym po stronie konsumenta.

W ocenie Sądu bardziej adekwatną jest jednak podstawa odpowiedzialności przewidziana w art. 11a ustawy, gdyż odnosi się ona zarówno do przypadku nienależytego wykonania, jak i niewykonania umowy, podczas gdy art. 16a ust. 4 przewiduje odpowiedzialność odszkodowawczą wynikającą jedynie z niewykonania umowy i to w razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego (por. P. Cybula, Komentarz do art.16(a) ustawy o usługach turystycznych, el./LEX, teza 3). W tym stanie rzeczy roszczenie w tej sprawie nie obejmuje ściśle obniżenia ceny, lecz indemnizację uszczerbku niemajątkowego wynikającego ze świadczenia usługi o niższej jakości.

Obowiązek naprawienia szkody, w tym szkody niemajątkowej, w przypadku nienależytego wykonania umowy o usługi turystyczne wynika z art. 11a ustawy bez potrzeby powoływania się dodatkowo na treść art. 24 § 1 w zw. z art. 448 k.c. i wykazywania naruszenia dobra osobistego, ani na treść art. 471 k.c. w zw. z art. 11 ustawy. Niewątpliwie bowiem odpowiedzialność organizatora nie jest zależna od winy i to nawet objętej domniemaniem z art. 471 k.c.

Nie ulega kwestii, że zapewnienie usługi o odpowiednim standardzie należy do istoty umowy o usługi turystyczne, a nienależyte wykonanie umowy w tym zakresie może być przyczyną powstania szkody majątkowej, jak i krzywdy. Wysokość świadczenia odszkodowawczego w tym przypadku coraz częściej jest ustalana z odwołaniem się do Tabeli

Frankfurckiej (F. T.), tj. dokumentu opracowanego pod auspicjami Frankfurckiego Sądu Krajowego i mającego pomocnicze znaczenie w sprawach, gdzie przedmiotem roszczeń jest obniżenie ceny usługi. Strona powodowa wytaczając powództwo oparła się na pkt. IV ppkt. 2 lit. a Tabeli, zgodnie z którym w przypadku wad wyposażenia i niższej klasy środka transportu obniżenie ceny może wynosić 10-15%. Przyjmując, że cena usługi winna ulec obniżeniu o 10% strona powodowa dochodzi zapłaty kwoty 7.080 zł.

Obniżenie ceny usługi w związku z określonymi zastrzeżeniami klienta w odniesieniu do jakości środka transportu nie musi oczywiście przekładać się na wysokość świadczenia odszkodowawczego, w tym zadośćuczynienia za obniżenie komfortu podróży i zawiedzenie oczekiwań. Tym niemniej biorąc pod uwagę, że uszczerbki, o których mowa są trudno uchwytnie Sąd uznał, iż wysokość zadośćuczynienia może być oszacowana w sposób analogiczny jak przy obniżeniu ceny. Uzasadnione było zatem odwołanie się do procentowo określonej części ceny jako punktu wyjścia do określenia wysokości zadośćuczynienia. W tej sytuacji świadczenie pieniężne zmierzające do indemnizacji krzywdy w wysokości 7.080 zł (10% ceny) nie było wygórowane nawet przy uwzględnieniu kosztów transportu, które w tej sprawie wynosiły 8.579, 02 zł. Stronie powodowej zestawienie poszczególnych kosztów imprezy nie było znane i nie powinno determinować wysokości świadczenia, które należy relatywizować w stosunku do globalnej ceny usługi.

Ocena ta jest uprawniona w świetle całokształtu specyficznych okoliczności tej sprawy. Mianowicie oczekiwania strony powodowej w odniesieniu do jakości środka transportu były w sposób klarowny i kategoryczny zakomunikowany zarówno agentowi, jak i samemu pozwanemu, którzy wyrazili zgodę na realizację usługi na najwyższym, a nie tylko przeciętnym poziomie. Oczekiwania te wynikały nie tylko ze zrozumiałej woli powoda zapewnienia sobie usługi o najlepszym standardzie, ale ponadto z charakteru imprezy, która miała stanowić szczególny rodzaj nagrody dla wyselekcjonowanej grupy wychowanków i podopiecznych Stowarzyszenia, tj. najczęściej dzieci pochodzących z niezamożnych środowisk. Sam fakt, że transport został zrealizowany o czasie i z zapewnieniem ogólnych środków bezpieczeństwa nie oznacza, iż uczestnikom został zapewniony oczekiwany komfort i przyjemność podróży w nowoczesnym, czystym, komfortowym i luksusowym autokarze. Niewątpliwie zapewniony przez pozwanego autokar był środkiem transportu o jakości miernej, a co najwyżej przeciętnej. Pomimo dość lakonicznego sformułowania umowy pisemnej nie powinno tymczasem budzić wątpliwości, że treścią rzeczywistych, także ustnych uzgodnień było, aby autokar prezentował jakość najwyższą. Oczekiwania uczestników zostały dodatkowo podwyższone na skutek przekazania w przeddzień imprezy przedstawicielowi powoda informacji, że będzie to nowy autokar marki M.. Nienależyte wykonanie umowy w tym zakresie spowodowało utratę komfortu i zawiedzenie oczekiwań uczestników, ale także miało znaczenie dla wizerunku powoda, który jako organizacja zajmująca się pracą z dziećmi musi kreować i udowadniać własną wiarygodność i autorytet. Ponieważ wartości te doznały uszczerbku okoliczność tę uwzględniono w wysokości kwoty świadczenia odszkodowawczego rekompensującego uszczerbek niemajątkowy.

Z tych wszystkich względów Sąd uwzględnił roszczenie pozwu w całości nie znajdując podstaw do uznania go za wygórowane.

O odsetkach ustawowych Sąd orzekł na podstawie art. 481 § 1 w zw. z art. 455 k.c. Sąd uznał, że mogą być one naliczane – zgodnie z żądaniem pozwu – od dnia skutecznego wytoczenia powództwa, zwłaszcza gdy zważy się na fakt, że pozwany był wzywany do zapłaty jeszcze przed wszczęciem procesu w ramach postępowania reklamacyjnego i pojednawczego.

Sąd zasądził więc odsetki ustawowe od kwoty świadczenia głównego od dnia 24 lipca 2014 r. do dnia 31 grudnia 2015 r. oraz odsetkami ustawowe za opóźnienie od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia zapłaty.

O kosztach procesu orzeczono na podstawie art. 98 § 1 i 3 w zw. z art. 99 k.p.c.

Na podstawie art. 113 ust. 1 u.k.s.c. w zw. z art. 98 § 1 k.p.c. nakazano pobranie od pozwanego kwotę 125 zł tytułem nieuiszczonych wydatków sądowych obejmujących koszty stawienia świadka.

Apelację od powyższego rozstrzygnięcia wniosła pozwana, zarzucając naruszenie:

- art. 321 § 1 k.p.c. poprzez jego niezastosowanie i w konsekwencji wyrokowanie przez Sąd, co do przedmiotu, który nie był objęty żądaniem, a to co do odszkodowania za szkodę niemajątkową (zadośćuczynienia za zmarnowany urlop);

- art. 328 § 2 k.p.c. polegające na: niewyjaśnieniu podstaw prawnych wyroku, używaniu zamiennie pojęć zadośćuczynienie i odszkodowanie za szkodę majątkową, nie rozdzielanie ww. dwóch różnych instytucji oraz wewnętrznej sprzeczności uzasadnienia wyroku;

- art. 232 k.p.c. poprzez przyjęcie za ustalone określonych faktów przytoczonych przez stronę powodową dot. nienależytego wykonania przez pozwaną jej zobowiązań umownych w sytuacji, gdy to na wywodzącym skutki prawne z określonych faktów ciąży obowiązek wskazania dowodów na potwierdzenie tychże faktów, a strona powodowa takich dowodów w przedmiotowej sprawie nie przedstawiła;

- art. 233 k.p.c. poprzez newszechstronne rozważenia materiału dowodowego i przekroczenie granic swobodnej oceny dowodów, prowadzące w konsekwencji do dokonania ustaleń sprzecznych z zebrany w sprawie materiałem dowodowym i

a) bezpodstawne przyjęcie że umowa została nieprawidłowo wykonana przez pozwaną, bowiem pozwana nie zapewniła autokaru zgodnego z umową, w sytuacji, gdy pojazd odpowiadał opisowi zawartemu w umowie i dysponował wszystkimi wymaganymi udogodnieniami;

b) uznanie, iż umowa nie określała wymagań specjalnych, o których klient powiadomił organizatora turystyki i na które strony umowy wyraziły zgodę, choć w rzeczywistości wszystkie istotne dla stron elementy zostały zawarte w umowie, strona powodowa przed podpisaniem umowy zapoznała się z jej treścią i nie zgłaszała zastrzeżeń, ani nie wносиła o jej uzupełnienie;

c) bezpodstawne uznanie, iż nie udowodniono, aby tekst OWU został doręczony stronie powodowej, w sytuacji, gdy w umowie wyraźnie wskazano, iż OWU stanowią integralną część umowy, a strona powodowa nie zaprzeczyła, iż otrzymała OWU;

d) stwierdzenie, iż zeznania świadków nie pozwalają na uznanie, że autokar był wyposażony w klimatyzację, choć świadkowie jednoznacznie potwierdzili tę okoliczność;

e) uznanie, iż autokar nie był wyposażony w barek, choć świadek M. S. i p. M. B. potwierdzili, iż barek był dostępny, a pozostali świadkowie temu nie zaprzeczyli;

f) bezpodstawne uznanie, iż jeden z monitorów w autokarze emitował obraz gorszej jakości, choć świadek M. S. i p. M. B. jednoznacznie temu zaprzeczyli;

g) błędne wyliczenie wartości ewentualnego odszkodowania;

h) uznanie, iż strona powodowa nie będąca osobą fizyczną doznała krzywdy w postaci zmarnowanego urlopu i przysługuje jej z tego tytułu zadośćuczynienie;

- art. 74 § 2 k.c. poprzez jego bezzasadne zastosowanie w niniejszej sprawie, choć niniejsza sprawa nie stanowi sporu konsumenta z przedsiębiorcą, bowiem Stowarzyszenie (...) nie jest konsumentem – jest organizacją pożytku publicznego, a co za tym idzie w przedmiotowej sprawie stronie powodowej nie przysługiwało prawo powoływania się na dowód ze świadków lub dowód z przesłuchania stron na fakt dokonania czynności (na okoliczność uzgodnienia innych niż wskazano na piśmie warunków umowy tj. szczegółowej specyfikacji autokaru – daty produkcji, marki, najwyższej jakości);

- art. 11a ust. 1 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) poprzez błędną wykładnię i zastosowanie polegającą na:

a) uznaniu, iż pozwana nienależycie wykonała umowę o usługę turystyczną pomimo, iż pozwana, w sposób należyty wywiązała się z obowiązków umownych i zapewniła autokar zgodny z umową;

b) zasądzeniu na rzecz strony powodowej kwoty 7.080 zł w oparciu o tabelę frankfurcką, która nie ma mocy obowiązującej;

c) uznaniu, iż koszt poszczególnych składników ceny imprezy nie ma znaczenia przy określaniu wysokości odszkodowania;

d) zasądzeniu na rzecz strony powodowej zadośćuczynienia pomimo, iż powodowe Stowarzyszenie jest podmiotem gospodarczym, nie mogło doznać krzywdy w postaci zmarnowanego urlopu, nie wniosło o zasądzenie zadośćuczynienia, a uczestnicy wycieczki nie byli stroną niniejszego postępowania;

- art. 16 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych poprzez jego bezzasadne zastosowanie, w sytuacji, gdy w niniejszej sprawie nie doszło do niemożności realizacji świadczeń gwarantowanych umową;

- art. 361 § 2 k.c. w zw. z art. 471 k.c. poprzez jego niewłaściwe zastosowanie polegające na bezpodstawnym miarkowaniu odszkodowania w oderwaniu od rzeczywistej szkody, jaką miałyby ewentualnie ponieść strona powodowa.

W oparciu o powyższe apelujący wniósł o przeprowadzenie rozprawy w zakresie wniesionej apelacji na podstawie art. 505¹⁰ k.p.c., z: mianę zaskarżonego wyroku i oddalenie powództwa w całości oraz zasądzenie od strony powodowej na rzecz pozwanej zwrotu kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa adwokackiego, według norm przepisanych.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Apelacja, mimo słuszności zarzutu niewłaściwej podstawy prawnej rozstrzygnięcia, jest niezasadna.

W pierwszej kolejności należy jednak podkreślić, że zaskarżone rozstrzygnięcie zostało wydane na podstawie prawidłowo ustalonego stanu faktycznego, które to ustalenia Sąd Okręgowy podziela i przyjmuje za własne.

Wbrew zapatrywaniom apelującej, Sąd Rejonowy dokonał bowiem prawidłowej, zgodnej z dyspozycją art. 233 § 1 k.p.c., oceny zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego, w oparciu o którą wyprowadził również słuszne wnioski jurydyczne w zakresie przepisów ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 187) regulujących kwestię nienależytego wykonania umowy. Swoje stanowisko zaś wyczerpująco i przekonująco uzasadnił.

Apelująca w żaden sposób nie wykazała, że ocena zebranego w sprawie materiału dowodowego została dokonana wbrew regułom wynikającym z tego przepisu, ograniczając się jedynie do zakwestionowania poczynionych w sprawie ustaleń faktycznych. Należy przy tym podkreślić, że tylko w razie pogwałcenia reguł logicznego rozumowania bądź sprzeniewierzenia się zasadom doświadczenia życiowego, może mieć miejsce skuteczne kwestionowanie swobody oceny dowodów. Tego rodzaju uchybień nie sposób się dopatrzeć w stanowisku Sądu Rejonowego, zaś zarzuty apelującej stanowią wyłącznie polemikę z prawidłową oceną dowodów przez Sąd Rejonowy.

Przede wszystkim Sąd Rejonowy prawidłowo ustalił stan techniczny autokaru, w tym brak klimatyzacji, barku oraz niesprawny ekran telewizyjny. Podstawą do odmiennych ustaleń nie mogą być zeznania świadka M. B., skoro nie brała ona udziału w wycieczce a jej wiedza co do ww. okoliczności pochodziła z rozmów przeprowadzonych z kierowcami. Również zeznania świadka M. S. nie są przekonujące, skoro pozostają w sprzeczności ze zgodnymi zeznaniami uczestników wycieczki (M. H. i M. B.), którzy wskazali, że nie było klimatyzacji, tylko słabo i głośno działający nawiew, nie było barku ani poprawnie działającego odbiornika telewizyjnego. Dalej, wbrew twierdzeniom apelującego, prawidłowo Sąd Rejonowy ustalił, że strony w drodze ustnego porozumienia zastrzegły, zwiększone w stosunku do określonych w pisemnej umowie, specjalne wymagania odnośnie autokaru. Oczekiwania powoda były

w sposób jasny i stanowczy zakomunikowane zarówno agentowi jak i samemu pozwanemu, którzy wyrazili zgodę na realizację usługi na najwyższym, a nie tylko przeciętnym poziomie. Przy tym, pozwany nie wykazał by powodowi przedstawiono przy zawieraniu umowy OWU. Podkreślić przy tym należy, że pozwany zgodnie z zapisami figurującymi w umowie zobowiązał się do zapewnienia m.in. przejazdu komfortowym autokarem posiadającym WC, klimatyzację, bar i video. W umowie już była określona jakość usług, która jak wynika z jej treści miała być na wysokim poziomie bo przejazd miał być komfortowy. Wobec tego zbędne było słuchanie świadków okoliczności na jakim poziomie miała być wykonana usługa. Tym samym zarzut naruszenia przez Sąd I instancji art. - art. 74 § 2 k.c. jest niezasadny, bowiem pozwany w treści umowy zobowiązał się do zapewnienia określonych warunków podróży i nie wywiązał się z umowy w należyty sposób, skoro podstawiany autokar nie zapewniał komfortowej podróży.

W ramach rozbudowanego zarzutu naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. apelująca częściowo kwestionowała ocenę prawną poczynionych przez Sąd Rejonowy ustaleń w kontekście relewantnych przepisów prawa materialnego. W tym stanie rzeczy, jak już powyżej zaznaczono, Sąd Okręgowy podzielił podstawę faktyczną zaskarżonego wyroku i przyjął ją za własną. Zarzuty apelującej rozważył natomiast w aspekcie zastosowania norm prawa materialnego do ujawnionych okoliczności sprawy.

Apelująca w ramach naruszenia art. 233 § 1 k.p.c., zarzucała bowiem Sądowi Rejonowemu niewłaściwe ustalenie co do kwestii nienależytego wykonania umowy, a w konsekwencji błędne orzeczenie o przysługującym powodowi zadośćuczynieniu. Zagadnienie odpowiedzialności organizatora turystyki reguluje przede wszystkim art. 11a ust. 1 oraz art. 16a ust. 1 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 187). W tym zakresie racje należy przyznać apelującej, iż Sąd Rejonowy nie mógł zasądzić na rzecz powódki zadośćuczynienia w oparciu o art. 11a ust. 1 ww. ustawy. Zadośćuczynienie nie przysługuje bowiem stowarzyszeniu – a takim jest powód- ponieważ nie może on doznać krzywdy w postaci zmarnowanego urlopu, a uczestnicy wycieczki, którzy zostali bezpośrednio pokrzywdzeni w związku z zawiedzeniem ich oczekiwań, nie byli stroną niniejszego postępowania.

Roszczenie powoda należało zatem rozpoznać w świetle art. 16a ust. 1 ww. ustawy, przewidującym odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie przewidzianych w umowie usług. Zgodnie z ww. przepisem, organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy.

W okolicznościach niniejszej sprawy, jak to zostało wskazane, pozwany w miejsce umówionego komfortowego, autokaru zapewnił jedynie dziesięcioletni pojazd marki S., niewysprzątanym, skorodowanym i wyeksploatowanym, bez barku, klimatyzacji oraz sprawnego odbiornika telewizyjnego. Tym samym nie zapewnił – wobec braku możliwości wykonania transportu umówionym autokarem komfortowym - świadczenia zastępczego na odpowiednim poziomie. Przeciwnie, świadczenie zastępcze – czyli podstawiony w dniu wycieczki autokar – był świadczeniem o zdecydowanie niższej jakości. Co więcej, pozwany nie uprzedził o tym powoda, tak aby ten miał możliwość podjęcia decyzji co do odstąpienia od umowy w oparciu o art. 14 ust. 5 ww. ustawy.

W konsekwencji należało uznać, że powód może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy na podstawie ww. art. 16a ust. 1 ustawy, tym bardziej, że pozwany nie wykonał w sposób należyty usługi transportowej, stanowiącej istotną część programu imprezy. Należy uznać, że przy tak krótkiej wycieczce na taką odległość doszło do konieczności spędzenia przez uczestników wycieczki w autokarze, w niekomfortowych warunkach znacznej ilości godzin, gdzie sam przejazd autokarem należy zakwalifikować jako istotną część programu wycieczki. Zasądzona kwota przez Sąd I instancji tytułem zadośćuczynienia odpowiada wypełni odszkodowaniu należnemu powodowi na podstawie art. 16a ust.1 ustawy i wobec tego orzeczenie odpowiada prawu. W związku z tym, że dokładne określenie wysokości szkody jest znacznie utrudnione, o wysokości zasądzonej kwoty Sąd Rejonowy orzekł na zasadzie art. 322 k.p.c. mając na uwadze wszystkie okoliczności sprawy. W tym zakresie odniósł się pomocniczo do tzw. tabeli frankfurckiej jako powszechnie przyjętego w praktyce wzoru. W orzecznictwie instrument ten jest coraz częściej omawiany oraz

stosowany. Oczywiście nie traktuje się tej tabeli jako wiążącej, ale raczej jako instrument wynikający z pewnego doświadczenia, który można, przy braku przeciwwskazań, stosować w konkretnych przypadkach także w naszym kraju. Wskazać należy, że chociaż dokument ten nie jest obowiązujący w Polsce, ale na jego powagę wskazuje choćby fakt umieszczenia go w „vademecum konsumenta” wydanym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w 2003 roku. Strona powodowa wytaczając powództwo oparła się na pkt. IV ppkt. 2 lit. a Tabeli, zgodnie z którym w przypadku wad wyposażenia i niższej klasy środka transportu obniżenie ceny może wynosić 10-15%. Przyjęte zatem przez Sąd Rejonowy obniżenie ceny o 10 % (jako dolnej granicy ww. przedziału) w stosunku do globalnej ceny usługi (70.800 zł) nie było wygórowane i odpowiada w pełni należnemu powodowi odszkodowaniu.

Ponadto niezasadny jest zarzut naruszenia przez Sąd I instancji art. 321§1 k.p.c., bowiem Sąd Rejonowy uwzględnił powództwo powoda w oparciu o podaną przez niego podstawę faktyczną. Sąd nie może bowiem uwzględnić roszczenia w oparciu o inną podstawę faktyczną niż podana w pozwie, gdyż byłoby to dokonaniem przez sąd zmiany powództwa, do czego sąd nie jest uprawniony, a do takiej sytuacji w niniejszej sprawie nie doszło.

Mając na uwadze powyższe Sąd Okręgowy na podstawie art. 385 k.p.c. oddalił apelację jako nieuzasadnioną.

O kosztach postępowania apelacyjnego orzeczono w punkcie 2. wyroku na podstawie art. 98 § 1 i 3 k.p.c. w zw. z art. 99 k.p.c. zgodnie z zasadą odpowiedzialności za wynik procesu. Na koszty poniesione przez powoda w tym postępowaniu złożyło się jedynie wynagrodzenie jego pełnomocnika w osobie radcy prawnego, w wysokości 1200 zł ustalonej zgodnie z § 2 pkt. 4 w związku z § 10 ust. 1 pkt. 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych (Dz.U. z 2015 r. poz. 1804).