

UZASADNIENIE

Zaskarżonym wyrokiem z dnia 8 lutego 2016 roku w sprawie z powództwa S. F. i R. K. przeciwko (...) Spółce Akcyjnej z siedzibą w Ł. o zapłatę, Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi w pkt. 1. zasądził od pozwanej na rzecz S. F. kwotę 2540 zł z ustawowymi odsetkami od dnia 8 kwietnia 2014 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 1 stycznia 2015 roku do dnia zapłaty; w pkt. 2. zasądził pozwanej na rzecz R. K. kwotę 2540 zł z ustawowymi odsetkami od dnia 8 kwietnia 2014 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 1 stycznia 2015 roku do dnia zapłaty; w pkt. 3. oddalając powództwo w pozostałym zakresie. W zakresie kosztów postępowania Sąd w pkt. 4 i 5 wyroku zasądził od pozwanej na rzecz S. F. oraz R. K. kwoty po 381,60 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

Apelację od powyższego wyroku wniosła strona pozwana, zaskarżając go w części, tj. w zakresie pkt. 1, 2, 4 i 5. Zaskarżonemu w tym zakresie wyrokowi zarzuciła:

1. naruszenie przepisów prawa procesowego, tj.:

a) art. 233 k.p.c. poprzez:

- przekroczenie granic swobodnej oceny dowodów prowadzące w konsekwencji do dokonania ustaleń sprzecznych z zebraniem w sprawie materiałem dowodowym i uznanie, że jakość świadczenia zastępczego była niższa od jakości świadczenia gwarantowanego umową, a co za tym idzie powodowi przysługuje prawo do odszkodowania, choć ze spójnych zeznań świadków wyraźnie wynikało, iż hotel w którym zostali zakwaterowani powodowie był obiektem o jednakowym standardzie, należącym do tej samej sieci hoteli, co hotel gwarantowany umową i zapewniającym analogiczne świadczenia,

- przekroczenie granic swobodnej oceny dowodów i dokonanie ustaleń faktycznych dotyczących świadczeń zapewnianych w hotelu (...) wyłącznie w oparciu o zeznania powodów, w sytuacji gdy były one sprzeczne z zeznaniami świadków, a nadto, należy uznać je za niewiarygodne, gdyż powodowie byli bezpośrednio zainteresowani wynikiem sprawy;

- bezpodstawne pominięcie zeznań świadków p. H. Ł. i p. G. W. (których zeznania Sąd uznał za wiarygodne), w zakresie w jakim świadkowie wskazali, iż w hotelu (...) odbywały się wieczorne animacje i muzyka na żywo, a w ciągu dnia można było uprawiać różne sporty (piłka siatkowa i wodna, tenis stołowy, bilard, darty, szachy, siłownia);

- bezpodstawne uznanie, iż powodowie odnieśli szkodę niemajątkową w postaci zmarnowanego urlopu;

- błędne określenie wartości ewentualnego odszkodowania;

b) art. 232 k.p.c. poprzez przyjęcie za ustalone określonych faktów przytoczonych przez powodów 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 jedynym dowodem na okoliczność rzekomego nienależytego wykonania świadczenia przez pozwaną był dowód z przesłuchania powodów;

c) art. 322 k.p.c. poprzez określenie wysokości odszkodowania dokonane w oderwaniu od całokształtu zebranego w sprawie materiału dowodowego;

1. naruszenie przepisów prawa materialnego, tj.:

a) art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz. U. 04.223.2268) poprzez błędną wykładnię i zastosowanie polegającą na:

- uznaniu, iż pozwana nienależycie wykonała umowę o usługę turystyczną wskutek czego powodowie ponieśli szkodę majątkową i niemajątkową w postaci zmarnowanego urlopu, a odszkodowanie w kwotach po 1.540,00 zł i zadośćuczynienie w kwotach po 1.000,00 zł jest adekwatne do poniesionej szkody, pomimo, iż pozwana zapewniła powodom adekwatne świadczenie zastępcze;

- bezpodstawnym miarkowaniu odszkodowania w oderwaniu od rzeczywistej szkody, jaką mieliby ewentualnie ponieść powodowie i obliczanie odszkodowania w oparciu o cenę całej imprezy, w sytuacji gdy wycieczka składała się z części objazdowej i pobytowej, a powodowie złożyli zastrzeżenia jedynie co do zakwaterowania podczas części pobytowej,

- zasądzeniu na rzecz powodów zadośćuczynienia za zmarnowany urlop;

b) art. 16a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz. U. 04.223.2268) poprzez błędną wykładnię polegającą na uznaniu, iż jakość świadczenia zastępczego była niższa od jakości świadczenia gwarantowanego umową, a co za tym idzie powodom przysługuje prawo żądania obniżenia całkowitej ceny imprezy o 20%;

c) art. 481 § 1 k.c. poprzez zasądzenie (obok odsetek ustawowych liczonych od dnia 8 kwietnia 2014 r do dnia 31 grudnia 2015 r.), odsetek ustawowych za opóźnienie od dnia 1 stycznia 2015 r.;

W oparciu o wskazane zarzuty strona pozwana wniosła o zmianę zaskarżonego wyroku i oddalenie powództwa także w zaskarżonej części oraz zasądzenie kosztów procesu w tym zastępstwa procesowego według norm przepisanych od powodów na rzecz pozwanej.

W odpowiedzi na apelację strona powodowa wniosła o jej oddalenie oraz zasądzenie od strony pozwanej na rzecz powodów zwrotu kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego w postępowaniu apelacyjnym.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

apelacja jedynie w niewielkim zakresie była zasadna i skutkowałą zmianą zaskarżonego orzeczenia, tj. w zakresie nieprawidłowo wskazanej daty, od której należy liczyć należne stronie odsetki ustawowe za opóźnienie.

W pierwszej kolejności należy zauważyć, że niniejsza sprawa podlega rozpoznaniu

w postępowaniu uproszczonym i z tego względu zgodnie z przepisem art. 505¹³ § 2 k.p.c., jeżeli sąd drugiej instancji nie przeprowadził postępowania dowodowego, uzasadnienie wyroku tego sądu powinno zawierać jedynie wyjaśnienie podstawy prawnej wyroku z przytoczeniem przepisów prawa.

Wbrew zapatrywaniom strony apelującej, zaskarżone orzeczenie należało uznać za prawidłowe, stanowiące wynik właściwej oceny zebranego materiału dowodowego. Sąd Okręgowy podziela poczynione przez Sąd pierwszej instancji ustalenia i w konsekwencji przyjmuje za swoje, uznając za zbędne powielanie ich w całości w treści niniejszego uzasadnienia. W ocenie Sądu odwoławczego Sąd I instancji w sposób właściwy zastosował również odpowiednie przepisy prawne do stanu faktycznego niniejszej sprawy.

W pierwszym rzędzie, należało się odnieść do zarzutów formalnych, bowiem, brak uchybień w tym zakresie, stwarzał dopiero możliwość dokonania oceny prawidłowości zastosowania norm prawa materialnego.

Nietrafny jest zarzut naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. Przede wszystkim ocena wiarygodności i mocy dowodów przeprowadzonych w danej sprawie wyraża istotę sądenia w części obejmującej ustalenie faktów. Obejmuje ona rozstrzygnięcie o przeciwstawnych twierdzeniach stron na podstawie własnego przekonania sędziego powziętego w wyniku bezpośredniego zetknięcia się ze świadkami, dokumentami i innymi środkami dowodowymi. Powinna ona odpowiadać regułom logicznego rozumowania oraz uwzględniać zasady doświadczenia życiowego wyznaczające granice dopuszczalnych wniosków i stopnia prawdopodobieństwa ich występowania w danej sytuacji. Jeżeli więc

z określonego materiału dowodowego sąd wyprowadza wnioski logicznie poprawne i zgodne z doświadczeniem życiowym to ocena sądu nie narusza reguł swobodnej oceny dowodów (art. 233 § 1 k.p.c.). Musi się ona zatem ostać, choćby w równym stopniu, na podstawie tego materiału dowodowego, dawały się wysnuć wnioski odmienne. Odnosząc te uwagi ogólne do rozpoznawanej sprawy stwierdzić należy, że Sąd Rejonowy dokonał prawidłowych ustaleń faktycznych, które Sąd Okręgowy podzielił i przyjął za własne. Skarżący nie wykazał bowiem, że wnioskowanie Sądu I instancji wykraczało poza schematy logiki formalnej albo dokonywane było wbrew zasadom doświadczenia życiowego, czy nie uwzględniało nadto jednoznacznych związków przyczynowo-skutkowych, natomiast skuteczność procesowych zarzutów apelacji zależna była właśnie od wykazania powyższego. Takie zaś zarzuty w sprawie niniejszej nie zostały postawione.

Uchybienia w powyższym zakresie skarżący upatruje w dokonaniu ustaleń faktycznych dotyczących świadczeń zapewnianych w hotelu (...) wyłącznie

w oparciu o zeznania powodów, w sytuacji, gdy były one sprzeczne z zeznaniami świadków, a przy tym zeznania powodów należało uznać w tym zakresie za niewiarygodne bowiem byli oni bezpośrednio zainteresowani wynikiem sprawy. Ponadto skarżący zarzucił bezpodstawne pominięcie zeznań świadków H. Ł. i G. W. w zakresie, w jakim wskazywały, iż w hotelu (...) odbywały się wieczorne animacje i muzyka na żywo, a w ciągu dnia można było uprawiać różne sporty. Tymczasem wbrew twierdzeniom strony apelującej podstawą ustaleń faktycznych stanowiły zarówno zeznania świadków powołanych przez stronę pozwaną, jak i zeznania powodów. W takich warunkach poczynienie prawidłowych ustaleń faktycznych musiało opierać się w znacznym stopniu na doświadczeniu życiowym Sądu i wyciąganiu prawidłowych wniosków z ich twierdzeń, przy jednoczesnym uwzględnieniu, czego strona apelująca zdaje się nie dostrzegać, iż strony te w równym stopniu były bezpośrednio zainteresowane wynikiem sprawy. W żadnym razie nie można było zarzucić Sądowi I instancji pominięcia zeznań wskazanych świadków w zakresie wskazanym przez apelującego. Stanowiły one bowiem podstawę ustaleń faktycznych Sądu. Z materiału dowodowego, w szczególności z zeznań powodów, jak również w odpowiednim zakresie zeznań świadków wskazanych przez stronę pozwaną, z których bezsprzecznie wynika, iż hotel (...) nie gwarantował im wystarczającej ilości rozrywek i w tym zakresie znacznie odbiegał od zarezerwowanego hotelu (...), w którym oferta w zakresie atrakcji sportowych była szersza. Oceny tej w żadnym zakresie nie zmienia okoliczność, iż hotel ten cieszył się taką samą popularnością u turystów, jak również subiektywna opinia świadków powołanych przez stronę pozwaną, iż zapewnione powodom świadczenie zastępcze w hotelu (...) było korzystniejsze, tym bardziej, iż jak wskazała świadka G. W. hotel (...) w podstawowym wyposażeniu ma opcję all inclusive, natomiast w hotelu (...) za tę usługę trzeba osobno zapłacić i po uwzględnieniu opłaty do all inclusive jest ok. 100 zł droższy od hotelu (...). Powodowie w sposób szczegółowy opisali różnice między hotelem, w którym ostatecznie zostali zakwaterowani, a hotelem wybranym. Wiarygodności zeznań powodów w żadnym zakresie nie podważają zeznania świadków powołanych przez stronę pozwaną. Choć zarówno świadek H. Ł. i G. W. zgodnie zeznały, iż hotel (...) oraz hotel (...) miały w ich ocenie taki sam standard i obiekt określony w umowie należał do tej samej sieci hoteli, to świadek G. W. przyznała, że między tymi hotelami są pewne różnice oraz program rozrywek w A. jest inny, niż w D., potwierdzając przy tym zeznania powodów, iż basen w hotelu (...) jest przeciętny, zaś w hotelu (...) są dwa baseny: jeden główny i jeden relaksacyjny i to jest „spory basen”. Świadek G. W. nie potrafiła jednocześnie odnieść się do wszystkich różnic pomiędzy hotelami, wprost wskazując, iż nie pamięta chociażby czym różnią się sale fitness w obu analizowanych hotelach, jak również, czy w hotelu (...) są dyskoteki. Podobnie należało ocenić zeznania świadka H. Ł., która również nie była w stanie odnieść się szczegółowo do wszystkich atrakcji gwarantowanych przez hotele, w szczególności rozmiarów i wyposażenia siłowni, czy też rozmiaru basenów, w zakresie innych opierając je jedynie na przypuszczeniach. Generalnie zarzuty strony apelującej w tym zakresie sprowadzają się do forsowania własnej, korzystnej dla apelującej, oceny stanu faktycznego. W świetle zaś utrwalonych poglądów judykatury i piśmiennictwa nie jest wystarczającym uzasadnieniem zarzutu naruszenia normy art. 233 § 1 k.p.c. przedstawienie przez stronę skarżącą własnej oceny dowodów i wyrażenie dezaprobaty dla oceny prezentowanej przez Sąd pierwszej instancji. Subiektywne przekonanie strony o tym, którym dowodom należy przyznać wiarę oraz przekonanie strony o odmiennej ocenie poszczególnych środków dowodowych, nie może być podstawą kwestionowania swobodnej oceny dowodów dokonywanej przez sąd (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Szczecinie z dnia 24 września 2015 roku, III AUa 962/14, Lex numer 1820905). Analiza zarzutu ujętego w pkt. 1. apelacji, wskazuje zaś, że strona skarżąca odnosząc się do fragmentarycznie ujętych, wyrwanych z kontekstu sformułowań zawartych w zeznaniach świadków

próbuję zwalczać niekorzystne dla pozwanego ustalenia faktyczne, które nie mogły odnieść zamierzonego skutku. Wskazać przy tym należy, iż zasada wyrażona w treści art. 233 § 1 k.p.c. obowiązuje także przy wyciąganiu wniosków przez strony procesowe, które przedstawiając w środku odwoławczym własne stanowisko nie mogą opierać się na fragmentarycznej ocenie dowodów. Temu wymogowi autor apelacji nie sprostał. Przedstawił własną ocenę dowodów istotnych dla rozstrzygnięcia sprawy przy uwzględnieniu okoliczności jedynie dla pozwanego korzystnych. Taki sposób formułowania zarzutu ma walor jedynie polemiki z wnioskami uzasadnienia i wprost przesądza o bezzasadności zarzutu. To zaś przesądza o bezzasadności zarzutu naruszenia art. 232 k.p.c.

Bezzasadny był również zarzut naruszenia art. 322 k.p.c. oraz art. 16a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz. U. 04.223.2268). Sąd I instancji prawidłowo bowiem określił wysokość odszkodowania, ustalając je w wysokości 20% całkowitej ceny całej wycieczki, przy uwzględnieniu, iż pozwany wykonał umowę nie w pełnym zakresie. Sąd nie podziela stanowiska apelującego sprowadzającego się do wykazania, iż skoro świadczenie organizatora imprezy turystycznej składa się z szeregu usług różnego rodzaju i każda z nich przedstawia określoną wartość rynkową, to wysokość odszkodowania powinna się wyrażać w różnicy między wartością niewykonanej przez organizatora turystyki przewidzianej w umowie usługi, a wartością świadczenia zastępczego. Jak wynika bowiem wprost z treści art. 16a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz. U. 04.223.2268) jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy, a zatem całej wycieczki, nie zaś jedynie przewidzianej w umowie usługi. Wskazać przy tym należy, że świadczenie zastępcze może być również wyższej jakości. Nie oznacza to jednak, że w przypadku "świadczeń zastępczych" organizator turystyki jest uprawniony do żądania dokonania dopłaty przez klienta za wyższą jakość "świadczenia zastępczego".

Niezasadny był również zarzut naruszenia art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz. U. 04.223.2268). Zarzut ten nie jest uzasadniony wobec niewątpliwego ustalenia stanu faktycznego poczynionego przez Sąd Rejonowy, a które nie zostało skutecznie zakwestionowane rozpoznawaną apelacją. Wskazany zarzut został oparty na twierdzeniach skarżącego, że strona pozwana zapewniła powodom adekwatne świadczenie zastępcze. Twierdzenia te zostały jednak obalone. Materiał dowodowy przedmiotowej sprawy dostarczył bowiem podstawy do przyjęcia, iż pozwany oferując powodom świadczenie zastępcze nienależycie wykonał swoje zobowiązanie. Strona pozwana nie wykazała przy tym, iż nienależyte wykonanie zobowiązania było wynikiem okoliczności za które nie ponosi odpowiedzialności. Sama polemika z taką decyzją sądu, bez wskazania argumentów, które podważyłyby jej trafność i uzasadniałyby przyjęcie tezy apelującego, czyni zarzut oczywiście bezzasadnym. Tym samym wbrew twierdzeniom strony pozwanej, w przedmiotowym stanie faktycznym i prawnym zasądzenie stronie powodowej zadośćuczynienia oraz odszkodowania było jak najbardziej zasadne. Oceny tej nie zmienia argumentacja strony apelującej, iż skoro urlop powodów doszedł do skutku i powodowie zwiedzili szereg obiektów turystycznych, zaś część pobytową spędzili w ich ocenie w hotelu o bardzo dobrej kategorii i solidnej jakości usług, to nie skutkowało to w żadnym wypadku zmarnowanym urlopem klientów. Jak słusznie bowiem wskazał Sąd I instancji, szkoda za „zmarnowany wypoczynek” polega w dużej mierze na zawiedzionych nadziejach, co do spodziewanych, przyjemnych przeżyć, na utracie możliwości zrelaksowania się w czasie urlopu, będącego stosunkowo krótką przerwą w aktywności zawodowej, na konieczności zajmowania się w to miejsce sprawami niezwiązanymi z wypoczynkiem, a wynikającymi z konieczności reklamowania warunków pobytu.” Jak trafnie wskazał przy tym Sąd meriti powodowie wykupując przedmiotową wycieczkę liczyli na wspaniałe wakacje, które zamierzali spędzić aktywnie korzystając z bogatego programu rozrywkowo-sportowego w hotelu (...). Skutkiem zaś działań organizatora powodowie zostali pozbawieni możliwości aktywnego spędzenia urlopu zgodnie z wcześniejszymi planami. Nie mogli odpowiednio wypocząć i zrelaksować się. Odczuli również rozczarowanie i zdenerwowanie zamiast spodziewanych przyjemności. Tym samym Sąd słusznie uznał, że te negatywne przeżycia psychiczne powinny być powodom zrekompensowane i adekwatną kwotą z tego tytułu na rzecz każdego z powodów jest kwota 1.000 złotych.

Rację ma natomiast skarżący, iż Sąd Rejonowy naruszył dyspozycję art. 481 § 1 k.c. albowiem Sąd błędnie przyjął datę odsetek ustawowych za opóźnienie wskazując, iż należy je ustalić od dnia 1 stycznia 2015 roku, zamiast od dnia 1 stycznia 2016 roku.

Mając na uwadze powyższe, Sąd Okręgowy na podstawie art. 386 § 1 k.p.c. zmienił zaskarżony wyrok w pkt. 1 i 2 w ten tylko sposób, że datę ustawowych odsetek za opóźnienie ustaloną, na dzień 1 stycznia 2015 r. zmienił na 1 stycznia 2016 r, w pozostałym zaś zakresie na podstawie art. 385 k.p.c. oddalił apelację.

O kosztach postępowania apelacyjnego orzeczono na podstawie art. 98 § 1 i § 3 k.p.c. w zw. z art. 391 § 1 k.p.c. i zasądzone od strony pozwanej na rzecz powodów kwoty po 600 złotych tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego w postępowaniu apelacyjnym, ustalone na podstawie § 10 ust. 1 pkt 1 w zw. z § 2 pkt 3 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych (Dz. U. 2015.1804).