

UZASADNIENIE

Sąd Rejonowy dla Łodzi- Śródmieścia w Łodzi, wyrokiem z dnia 28 lipca 2017 roku wydanym w sprawie I C 945/15 z powództwa R. K. i T. K. przeciwko (...) Spółce Akcyjnej w Ł., zasądził od pozwanego: solidarnie na rzecz powodów kwotę 1473,14 zł tytułem odszkodowania (pkt 1.) oraz na rzecz każdego z powodów kwoty po 2000 zł tytułem zadośćuczynienia (pkt 2.), oddalił powództwo w pozostałej części (pkt 3.) oraz zasądził solidarnie od powodów na rzecz pozwanego kwotę 739,35 zł tytułem zwrotu kosztów procesu (pkt 4.).

Sąd Rejonowy ustalił, że w dniu 16 lipca 2014 roku powódka dokonała rezerwacji dla dwóch osób na wycieczkę do Indii i Nepalu w dniach 4- 18 lutego 2015 roku, zawarła umowę o świadczenie usług turystycznych i uiściła zaliczkę na wycieczkę oraz opłatę za procedurę wizową do Indii po 360 zł. Ogólne warunki umowy nakładały na uczestnika wycieczki obowiązek posiadania wizy, o ile takiego dokumentu nie zapewnia biuro. Z kolei oferta katalogowa zawierała informację, że do wizy wymagane były: wniosek wizowy wypełniony w jęz. angielskim, zdjęcia przyklejone do wniosku, rejestracja na stronie internetowej oraz oryginał paszportu; dokumenty należało dostarczyć do siedziby pozwanego z dopiskiem „dział wiz” najpóźniej na 23 dni przed dniem wylotu. O wizę nie można wystąpić przy rezerwacji wycieczki, ale dopiero po potwierdzeniu imprezy przez organizatora i zapłaceniu przez klienta reszty ceny za wycieczkę (około 1- 1,5 miesiąca przed wylotem). Rezerwację przyjmowała A. W. (1), która o powyższym poinformowała powódkę; A. W. (1) wcześniej przeprowadzała inne rezerwacje powodów, w tym taką, która wymagała uzyskania wiz i procedura przebiegała wzorowo. A. W. (1) przeglądała system T., analizowała rezerwacje, sprawdzała, czy nie brakuje dokumentów, czy nie trzeba zwrócić się do klientów; gdy czegoś brakowało kontaktowała się z klientem. Jednak w przypadku tej rezerwacji, A. W. (2) nie miała już dalszego kontaktu z powódką (ani z powodem), gdyż później już nie pracowała u agenta pozwanego (tj. w spółce (...)). Resztę ceny przyjmowała już inna pracowniczka M. D., która do tej chwili pracowała około pół roku, nie zrealizowała żadnej wycieczki, nie udzielała powodom informacji o procedurze wizowej, nie obsługiwała ich rezerwacji. W dniu wylotu powodowie dowiedzieli się, że nie mają wyrobionych wiz i nie mogą odbyć wycieczki. Mieli wrażenie, że zapomniano o tym, że agent pozwanego miał wyrobić dla nich wizy. Byli przekonani, że pozwany wykona zleconą usługę i wyrobi wizy. Wyjeżdżają dwa razy w roku i nigdy wcześniej nie było takiej sytuacji.

W oparciu o powyższe okoliczności, Sąd Rejonowy zważył, że powodom co do zasady, należy się odszkodowanie (w wysokości całego kosztu wycieczki pomniejszonego o kwotę dobrowolnie zwróconą przez pozwanego) oraz zadośćuczynienie (w kwotach po 4000 zł), ale pomniejszone z uwagi na ich przyczynienie w wymiarze 50%. Przy czym, skoro cały koszt wycieczki wynosił 15069 zł, z czego przy przyjęciu przyczynienia należałaby się powodom kwota 7534,50 zł, a pozwany zwrócił 6061,36 zł, do zapłaty tytułem odszkodowania pozostało 1473,14 zł. Jeżeli zaś chodzi o zadośćuczynienie, po jego obniżeniu w związku z przyczynieniem powodom należała się kwota po 2000 zł. W zakresie przyczynienia Sąd Rejonowy przyjął, że z jednej strony pozwany nie zachował należytej staranności przy wykonaniu zobowiązania polegającego na uzyskaniu wiz dla powodów, skoro powszechną praktyką było pilnowanie przez pracowników agenta pozwanego procedury wizowej, natomiast powodowie przyczynili się do powstania szkody w ten sposób, że wiedząc o wymogach, jakie trzeba spełnić, aby wizę otrzymać (treść oferty katalogowej) nie zwrócili się do agenta z zapytaniem, czy wizy zostały dla nich wydane. Jako podstawę prawną rozstrzygnięcia wskazano art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych oraz art. 471, 355§2, 361§1 i 362 kc.

O kosztach procesu Sąd Rejonowy orzekł w oparciu o art. 100 kpc.

Apelacje od powyższego wyroku wniosły obie strony.

Dalej idącą apelację wnieśli powodowie, zaskarżając wyrok w części oddalającej powództwo (przy czym w zakresie zadośćuczynień jedynie co do kwot po 2000 zł- w pozwie domagali się zadośćuczynień po 5000 zł) i rozstrzygającej o kosztach procesu, zarzucając naruszenie przepisu postępowania, które miało istotny wpływ na rozstrzygnięcie, tj. art. 233§1 kpc poprzez przekroczenie granic swobodnej oceny dowodów i przyjęcie, że powodowie przyczynili się do

zaistnienia szkody, podczas gdy z materiału dowodowego wynika, że zlecieli realizację wyrobienia wiz pozwanemu i działali w zaufaniu do profesjonalisty, w sposób racjonalny i zgodny z doświadczeniem życiowym. Nadto podnieśli zarzut naruszenia prawa materialnego, tj. art. 362 kc poprzez błędną wykładnię i przyjęcie, że powodowie przyczynili się do powstania szkody. W oparciu o powyższe zarzuty powodowie wnieśli o zmianę wyroku przez zasądzenie odszkodowania w pełnej wysokości, tj. 9007,94 zł oraz zadośćuczynień po 4000 zł, a także o zasądzenie kosztów za obie instancje według norm przepisanych.

Pozwany zaskarżył wyrok w części uwzględniającej powództwo oraz rozstrzygającej o kosztach procesu. Zarzucił naruszenie przepisu postępowania, tj. art. 233 kpc poprzez niewszechstronne rozważenie materiału dowodowego i przekroczenie granic swobodnej oceny dowodów, prowadzące do ustaleń sprzecznych z zebrany materiał dowodowy, iż pozwany przyczynił się do zaistnienia szkody w 50% nie dopełniając standardów staranności, podczas gdy poinformował powodów o wymogach wizowych i związanych z nimi obowiązkami, oraz że powodowie odnieśli szkodę niemajątkową. Nadto podniósł naruszenie przepisu prawa materialnego tj. art.: 355§2 kc przez przyjęcie, że pozwany nie dochował staranności wymaganej od profesjonalisty, podczas gdy na pozwanym spoczywał jedynie obowiązek przeprowadzenia procedury wizowej, po dostarczeniu niezbędnych dokumentów, czego powodowie nie uczynili oraz art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych przez: uznanie, że powodowie ponieśli szkodę niemajątkową w postaci zmarnowanego urlopu, a zadośćuczynienie w wysokości 2000 zł jest adekwatne; pozwana nie wykonała umowy; powodowie przyczynili się do zaistnienia szkody jedynie w 50%. W oparciu o wskazane zarzuty pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie kosztów procesu.

W odpowiedzi na apelację oraz na rozprawie apelacyjnej pełnomocnik powodów wniósł o oddalenie apelacji pozwanego oraz zasądzenie kosztów za II instancję. Na rozprawie apelacyjnej pełnomocnik pozwanego wniósł o oddalenie apelacji powodów i zasądzenie kosztów za obie apelacje.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

apelacja powodów była zasadna, natomiast apelacja wywiedziona przez pozwanego nie była zasadna. Jeżeli chodzi o zarzut, podniesiony w obu apelacjach, naruszenia art. 233§1 kpc, to w obu przypadkach był on chybiony. Obraza art. 233§1 kpc może dotyczyć wyłącznie nieprawidłowej oceny dowodów przez sąd. Skarżący, posługując się wyłącznie argumentami jurydycznymi, może wykazywać, że sąd rażąco naruszył ustanowione w wymienionym przepisie zasady oceny wiarygodności i mocy dowodów, a naruszenie to miało wpływ na wynik sprawy. Konieczne jest wykazanie, że sąd, wywodząc z dowodów określone wnioski w postaci ustaleń faktycznych, naruszył zasady logicznego rozumowania, czy doświadczenia życiowego. Tymczasem żadna ze stron w istocie nie kwestionuje ustaleń Sądu Rejonowego dokonanych w ramach stanu faktycznego, lecz zarzuca nieprawidłowe przyjęcie, że w ustalonym stanie faktycznym, odpowiednio: w przypadku apelacji powodów- miało miejsce przyczynienie się powodów w jakimkolwiek stopniu do zaistnienia szkody; w przypadku apelacji pozwanego- pozwany w jakimkolwiek stopniu swoim zachowaniem doprowadził do zaistnienia szkody. Uzasadnienie zarzutu naruszenia wskazanego przepisu w obu apelacjach obejmuje faktycznie etap dalszy, niż poczynienie ustaleń faktycznych, a mianowicie jego podciągnięcie do określonej normy prawa materialnego. Zatem omówienia wymagają zarzuty naruszenie przepisów prawa materialnego. W ocenie Sądu Okręgowego powodowie słusznie podnoszą, że nie można mówić o ich przyczynieniu do powstania szkody w świetle art. 362 kc. Pozwany przyjął na siebie zobowiązanie polegające na przeprowadzeniu „procedury wizowej do Indii”, co wynika z dokumentu rezerwacji wycieczki z dnia 16 lipca 2015 roku. Należy podkreślić, że żaden z pozostałych dokumentów wskazanych w uzasadnieniu Sądu Rejonowego, a dotyczących wiz, nie określa w żaden sposób treści zobowiązania pozwanego. Regulacje dotyczące obowiązku posiadania wizen przez powodów jako uczestników wycieczki nie mają przecież takiego charakteru, a zapisy oferty katalogowej określają obowiązek dostarczenia określonych dokumentów w określonym czasie, koniecznych dla wyrobienia wizen (przez pozwanego), a więc nie udzielają odpowiedzi na pytanie, jaka była treść zobowiązania (świadczenia) pozwanego, co dopiero pozwala na ustalenie, czy doszło do niewykonania (nienależytego wykonania) przez niego zobowiązania. Należy zatem ustalić treść zobowiązania w oparciu o przepisy Kodeksu cywilnego. Do umowy łączącej strony w tym zakresie stosuje się przepisy o umowie zlecenia, jednak także i one nie wskazują treści zobowiązania przyjmującego zlecenie (art. 734 i nast. kc). Na takie ustalenie pozwala dopiero ogólny przepis regulujący wykonywanie zobowiązań, tj. art. 354§1 kc,

zgodnie z którym dłużnik powinien wykonać zobowiązanie zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi społeczno- gospodarczemu oraz zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczajnie- także w sposób odpowiadający tym zwyczajom. Co do tego ostatniego elementu należy wskazać, że jak wynika z zeznań świadka A. W. oraz przesłuchania powodów, u agenta pozwanego, w przypadku wycieczek, dla których odbycia konieczne było posiadanie wizy, a klienci zlecali przeprowadzenie procedury wizowej pozwanemu, istniała praktyka (zwyczaj) polegająca na tym, że pracownik agenta monitorował tę procedurę (w oparciu o system T.) i w momencie, w którym zachodziła już możliwość wszczęcia procedury wizowej, wymagającej udziału klienta, przeprowadzał klienta przez tę procedurę. Stąd zresztą powodowie- którzy uprzednio korzystali z oferty pozwanego i przynajmniej jeden raz zlecieli nadto przeprowadzenie procedury wizowej pozwanemu, kiedy to pracownik agenta pozwanego kontaktował się z nimi w związku z procedurą wizową i prowadził powodów przez tę procedurę- oczekiwali, że pozwany „załatwi” dla nich wizę, zajmie się wszystkim i jeżeli będzie jakaś potrzeba, skontaktuje się z nimi, tak jak to miało miejsce, gdy procedurę prowadziła A. W.. Dlatego już na lotnisku byli zaskoczeni, że nie odbędą wycieczki i mieli wrażenie, że agent po prostu zapomniał o wyrobieniu wizy. Co więcej, w świetle przytoczonego przepisu, uwzględniając cel społeczno- gospodarczy zobowiązania jakie przyjął na siebie pozwany, nie sposób podzielić jego stanowiska, że miał prawo oczekiwać złożenia dokumentów wskazanych w ofercie katalogowej i nie robić do tej pory nic, nie narażając się na zarzut niewykonania umowy. Pozwanemu umyka, że wziął na siebie obowiązek przeprowadzenia procedury wizowej, co w ocenie Sądu Okręgowego na tle wskazanego przepisu oznacza, że miał podjąć wszelkie działania w celu doprowadzenia do skutku w postaci wyrobienia wiz powodom. Określenie obowiązków powodów nie ma żadnego związku z obowiązkiem, jaki wziął na siebie pozwany. Oczywiście jest, że dla wyrobienia wizy był konieczny udział powodów, jako osób dla których dokument ma zostać wystawiony, ale za całość przeprowadzenia procedury wziął na siebie odpowiedzialność pozwany. Wszelkie działania pozwanego winny być z kolei oceniane w oparciu o art. 355§2, a więc uwzględnieniem należytej staranności dłużnika w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej, którą określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności. Taka staranność miała miejsce przy realizacji wcześniejszej wycieczki powodów, kiedy to istniała także konieczność uzyskania wizy i procedura została przez pozwanego przeprowadzona wzorowo; takiej staranności brakło natomiast w stanie faktycznym tej sprawy. Z tych przyczyn nie można zatem mówić o przyczynieniu się powodów, gdyż to pozwany, z uwagi na brak należytej staranności, nie wykonał swojego zobowiązania. Nie jest trafny zarzut podniesiony przez pozwanego nieprawidłowego ustalenia wysokości zadośćuczynienia. Sądu Najwyższy w wyroku z dnia 24 marca 2011 roku w sprawie I CSK 372/10 stwierdził, że artykuł 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową w postaci tzw. zmarnowanego urlopu, choć prawo do spokojnego wypoczynku (urlopu) nie jest dobrem osobistym mieszczącym się w katalogu dóbr zawartym w art. 23 kc; zachowanie się organizatora turystyki prowadzące do „zmarnowania urlopu” może jednak naruszać dobra osobiste przykładowo wymienione w tym przepisie (np. zdrowie). W razie zatem niewykazania, że doszło do naruszenia dobra osobistego, przepisy 24 i 448 kc nie mają zastosowania. W niniejszej sprawie ta ostatnia okoliczność nie została wykazana, zatem brak jest jakichkolwiek kryteriów ustalenia wysokości zadośćuczynienia, w tym kryterium „odpowiedniości”, wskazanego w art. 448 kc. Trafnie Sąd Rejonowy przyjął, że należy w takiej sytuacji odnieść się pomocniczo do ceny za wycieczkę (7534,50 zł/ osobę) i ustalić wysokość zadośćuczynienia na w przybliżeniu połowę tej kwoty. Mając powyższe na uwadze, należało zmienić zaskarżony wyrok z apelacji powodów i zasądzić na ich rzecz niezwróconą część koszty wycieczki, tj. 9007,94 zł oraz zadośćuczynienia po 4000 zł.

Zmiana zaskarżonego wyroku musiała także objąć rozstrzygnięcie o kosztach, skoro powodowie wygrali proces w całości, a zatem pozwany był obowiązany zwrócić im całe poniesione koszty (art. 98§1 i 3 kpc). Na koszty powodów złożyły się: wynagrodzenie pełnomocnika w stawce minimalnej 2400 zł, opłata od pozwu 951 zł i opłaty skarbowe od pełnomocnictw 34 zł, łącznie 3385 zł.

Mając na uwadze powyższe, Sąd Okręgowy w oparciu o art. 386§1 kpc orzekł, jak w sentencji wyroku. Apelacja pozwanego podlegała zaś oddaleniu w oparciu o art. 385 kpc.

O kosztach postępowania apelacyjnego orzeczono w oparciu o art. 98§1 i 3 w zw. z art. 391§2 kpc. Na koszty poniesione przez stronę powodową złożyło się wynagrodzenie pełnomocnika w stawce minimalnej 1800 zł oraz opłata od apelacji (w prawidłowej wysokości) 577 zł, łącznie 2377 zł

Na podstawie art. 80 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, należało zwrócić powodowi część opłaty od apelacji w wysokości 274 zł, z uwagi na jej nadpłacenie wskutek błędnego oznaczenia wartości przedmiotu sporu. W sprawach o roszczenia pieniężne żądana kwota stanowi wartość przedmiotu sporu (zaskarżenia)- art. 19§1 kpc. Powodowie domagali się zasądzenia dodatkowo (tj. ponad kwoty zasądzone w zaskarżonym wyroku) kwoty 7534,50 zł tytułem odszkodowania oraz kwot po 2000 zł tytułem zadośćuczynienia, tj. łącznie 11534,50 zł, zatem opłata prawidłowo wyliczona to 577 zł, a nie 851 zł.