

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 18 lipca 2017 roku J. F. wystąpiła przeciwko (...) Company Sp. z o.o. o zapłatę na jej rzecz kwoty 1038 złotych tytułem zadośćuczynienia za „zmarowany urlop” wraz z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 24 maja 2017 r. do dnia zapłaty, zasądzenie na jej rzecz zwrotu kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego wg norm przepisanych, dopuszczenie i przeprowadzenie dowodów z : umowy z dn. 28 marca 2017 r. – na okoliczność zawarcia przez strony umowy udziału w imprezie turystycznej, pism powódki z dnia 5 maja 2017 r., 10 lipca 2017 r.- na okoliczność wystąpienia z roszczeniem o zadośćuczynienie za tzw. „zmarowany urlop”, wskazania podstaw prawnych i faktycznych ww. żądania, pisma pozwanego z dn. 24 maja 2017 r., 17 lipca 2017 r.- na okoliczność odmowy wypłaty zadośćuczynienia za tzw. „zmarowany urlop”, Ogólnych Warunków Uczestnictwa w Imprezach (...) na okoliczność naruszenia pkt. 8.1. powyższych Warunków, zeznań stron z ograniczeniem do strony powodowej- na okoliczności wskazane w treści pozwu.

W odpowiedzi na pozew z dnia 18 lipca 2017 r. (...) Company Sp. z o.o. wniosła o oddalenie powództwa w całości oraz zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego zwrotu kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych oraz o dopuszczenie i przeprowadzenie dowodu z zeznań świadków- B. L. (1) i J. S., na okoliczność przyczyn odwołania imprezy turystycznej w dniach 29.04-6.05.2017 r., braku zawinienia ze strony pozwanej w odwołaniu imprezy turystycznej, braku podstaw odpowiedzialności pozwanego za szkodę niemajątkową, zaproponowania powódce możliwości wzięcia udziału w imprezie zastępczej, w tym także do Izraela we wskazanym terminie, organizowanym przez inne biuro, odmowy ze strony powodowej wzięcia udziału w zastępczej imprezie turystycznej. Ponadto pozwana podkreśliła, że do odwołania planowanego wyjazdu nastąpiło z przyczyn niezależnych od pozwanego- odwołaniu przelotu przez przewoźnika, a on sam poinformował o tym wszystkich uczestników imprezy, zaproponował udział w imprezie zastępczej oraz zwrócił poniesione koszty. Natomiast powódka odmówiła wzięcia w niej udziału i zażądała zwrotu kosztów, co też nastąpiło .

Wyrokiem z dnia 21 lutego 2019r. Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieście w Łodzi zasądził od pozwanej na rzecz powoda kwotę 800 złotych u wstawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 24 maja 2017 r. do dnia zapłaty, oddalił powództwo w pozostałej części, zasądził od pozwanej na rzecz J. F. kwotę 154 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

Pozwany wniósł apelację od powyższego rozstrzygnięcia, zaskarżając je w części, tj. w zakresie punktu 1 i 3.

Zaskarżonemu orzeczeniu zarzucił:

1) naruszenie przepisów prawa procesowego, tj. art. 233 § 1 k.p.c., które miało wpływ na treść zaskarżonego orzeczenia poprzez błędną ocenę zgromadzonego materiału dowodowego i w konsekwencji nie danie wiary zeznaniom świadków J. B. (1) oraz B. L. (1) w zakresie, w jakim podali oni , iż powódka otrzymała od pozwanego propozycję zastępczej imprezy turystycznej do Izraela w dniu 27 kwietnia 2017 roku podczas rozmowy telefonicznej w sytuacji, gdy zeznania świadków są spójne i konsekwentne, a także potwierdzone bilingami telefonicznymi oraz błędną ocenę zgromadzonego materiału dowodowego, a w szczególności danie wiary zeznaniom powódki w zakresie, w jakim podała ona, że długo przygotowywała się do wyjazdu do Izraela w sytuacji, gdy powódka nie przedstawiła żadnych dowodów potwierdzających podawane przez nią okoliczności oraz przy pominięciu, że powódka skorzystała z urlopu i wyjechała w inne miejsce w tym samym okresie, a także w sytuacji gdy teza dowodowa przesłuchania stron ograniczała się do „okoliczności związanych z wykonaniem umowy udziału w imprezie turystycznej w okresie od 29 kwietnia do 6 maja 2017 roku;

2) naruszenie przepisów prawa materialnego, tj. art. 6 k.c. w zw. z art. 471 k.c. w zw. z art. 11 a ustawy o usługach turystycznych poprzez ich zastosowanie w sytuacji, gdy strona powodowa nie wykazała szkody niematerialnej w postaci negatywnych odczuć psychicznych związanych ze zmarowanym urlopem oraz związku przyczynowo-skutkowego pomiędzy odwołaniem imprezy turystycznej przez pozwanego, a negatywnymi odczuciami psychicznymi

powódki, a w szczególności żaden dowód ze znajdujących się w zgromadzonym materiale dowodowym nie został dopuszczony na tę okoliczność.

W konkluzji skarżący wniósł o zmianę zaskarżonego orzeczenia i oddalenie powództwa w całości, zasądzenie od powódki na rzecz pozwanego zwrotu kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych oraz o wyznaczenie terminu rozprawy przed Sądem Odwoławczym.

Sąd Okręgowy zauważył, co następuje:

Apelacja nie jest zasadna.

Wbrew zarzutom skarżącej podniesionym w apelacji, Sąd I instancji dokonał prawidłowych ustaleń stanu faktycznego, znajdujących pełne oparcie w zebranych w sprawie materiale dowodnym i trafnie określił konsekwencje prawne z nich wynikające.

Ustalenia stanu faktycznego poczynione przez Sąd I instancji, Sąd Okręgowy przyjmuje za własne bez konieczności ponownego ich przytaczania.

W szczególności, nie znajduje żadnego uzasadnienia zarzuty naruszenia przepisów postępowania, tj. art. 233 § 1 k.p.c.

W świetle zebranego w sprawie materiału dowodowego zgodzić należy się w pełni z Sądem I instancji, że zeznania świadków w zakresie w jakim twierdzili, że powódka otrzymała drogą mailową ofertę wyjazdu zastępczego do Izraela z biura R. były niewiarygodne, bowiem nie znajdowały oparcia w pozostałym wiarygodnym materiałem dowodowym zebranych w sprawie.

Przesłuchiwana w charakterze świadka B. L. (2) zeznała, że to nie ona dzwoniła do klientów z propozycjami wycieczki zastępczej, bo była zdenerwowana i robili to inni pracownicy. Świadek zeznała, że po telefonach do klientów wyszła korespondencja, przy czym świadek nie pamiętała, co zawierała ta korespondencja. Świadek J. B. (2) potwierdziła, że odwoływała lot telefonicznie. Jak wynika z billingów złożonych przez pełnomocnika powódki, powódka odebrała telefon od pozwanego biura podróży o godzinie 13.14 w dniu 27 kwietnia 2017r. a rozmowa trwała dwie minuty (billing –k. 57 v.)Trudni przyjąć za wiarygodne zeznania świadka J. B. (1), że w trakcie rozmowy telefonicznej, która trwała dwie minuty nie tylko poinformowano powódkę o odwołaniu lotu i przyczynach tego stanu rzeczy, to jeszcze przedstawiła powódce trzy opcje rozwiązania wyjazdu na wycieczkę do Izraela – z Biurem R. w tym samym terminie ale z innym miejscem wylotu (powódka miała wylecieć z K., natomiast R. proponował wylot z W.), wyjazd w innym terminie do Izraela, bądź zwrot pieniędzy.

Strona pozwana nie przedstawiła korespondencji mailowej, która potwierdzałaby przedstawienie powódce oferty wyjazdu zastępczego do Izraela z biura R.. Powódka wykazała, że w okresie przed odwołanym terminem wycieczki miała z biura strony powodowej tylko jeden kontakt telefoniczny. Brak jest jakichkolwiek dowodów na to, że został powódce przedstawiona oferta zastępczej wycieczki do W. , czy Izraela.

Wbrew zarzutom skarżącego podniesionym w apelacji, Sąd I instancji dokonał prawidłowej oceny zeznań powódki. Ocena ta była zgodna z zasadami logiki i doświadczenia życiowego. Charakter pracy powódki jako nauczycielki wskazuje, że nie miała możliwości zaplanowania urlopu o dowolnej porze roku, a jedynie w okresie, gdy nie było zajęć lekcyjnych. Termin wyjazdu musiał być zaplanowany z odpowiednim wyprzedzeniem. Ponadto, jak słusznie wskazał Sąd I instancji, warunki pogodowe w Izraelu przemawiają za organizacją wyjazdu w terminie wiosennym, zaś zorganizowanie przez powódkę alternatywnego wyjazdu w sytuacji odwołania zaplanowanej imprezy turystycznej zaledwie kilkadziesiąt godzin przed jej rozpoczęciem z pewnością było w znacznym stopniu utrudnione.

Nietrafny okazał się również zarzut błędnego zastosowania przez Sąd Rejonowy art. 6 k.c. w zw. z art. 471 k.c. w zw. z art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych w sytuacji, gdy zdaniem apelującej

- powódka nie wykazała szkody niematerialnej związanej z negatywnymi uczuciami psychicznymi w związku ze zmarnowanym urlopem.

W pierwszej kolejności należy zaznaczyć, iż art. 11a ust. 1 powołanej ustawy może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki również za szkodę niemajątkową w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. Pogląd ten znajduje obecnie szeroką akceptację w orzecznictwie (np. w wyroku Sądu Najwyższego z dnia 24 marca 2011 roku, I CSK 372/10, Palestra 2011, nr 5-6, str. 155; oraz w uchwale z dnia 19 listopada 2010 roku, III CZP 79/10, OSNC2011, z. 4, poz. 41), które z kolei stanowi wyraz stosowania prawa europejskiego od chwili wejścia Polski do Unii Europejskiej, a w szczególności art. 5 dyrektywy Rady Wspólnot Europejskich z dnia 13 czerwca 1990 roku w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (90/314/EWG). Szczególne znaczenie ma w tym zakresie wyrok Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości w Luksemburgu w sprawie C-168/00 L. v. TUI Deutschland GmbH (...). KG, Zb. Orz. 2002, s. I – (...) L., w którym Trybunał orzekł, że art. 5 dyrektywy 90/314/EWG należy interpretować w sposób przyznający konsumentom, co do zasady, prawo do odszkodowania za szkodę niematerialną, która jest wynikiem niewykonania lub też niewłaściwego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych.

Przenosząc powyższe rozważania na grunt przedmiotowej sprawy w przypadku zadośćuczynienia za zmarnowany urlop nie ma precyzyjnych kryteriów pozwalających na ustalenie jego wysokości, a to oznacza, iż ustalenie tej wysokości pozostawione zostało uznaniu sędziowskiemu. Kwestia należnej kwoty zadośćuczynienia zależy od wykazania naruszenia zasad odpowiedzialności kontraktowej przez pozwaną, z czym mogą wiązać się negatywne uczucia psychiczne, co niewątpliwie powódka uczyniła. Nie jest możliwe wykazanie w tak jednoznaczny sposób zaistnienia szkody niemajątkowej- tzw. krzywdy, jak ma to miejsce w przypadku szkody materialnej. Niemniej żądający zadośćuczynienia za doznaną krzywdę, np. w postaci negatywnych uczuć psychicznych jak w przedmiotowej sprawie, powinien udowodnić swoje twierdzenia w jak najbardziej zobiektywizowany sposób. Powódka temu obowiązkowi niewątpliwie sprostała. Przedstawione pisma, bilingi rozmów telefonicznych oraz zeznania powódki potwierdzają naruszenie zasad odpowiedzialności kontraktowej przez pozwaną, będące rezultatem odwołania wyjazdu do Izraela kilkadziesiąt godzin przed jego rozpoczęciem. Z tak nagle odwołanym urlopem muszą zaś wiązać się negatywne uczucia psychiczne. Powódka na skutek działania strony pozwanej nie mogła spędzić urlopu w taki sposób i w takim miejscu jak to sobie zaplanowała.

Ponadto odnosząc się jeszcze do sposobu i kryteriów ustalania wysokości należnego stronom umowy o świadczenie usług turystycznych zadośćuczynienia za tzw. zmarnowany urlop wskazać jeszcze należy, iż jak już wcześniej zaznaczono, zadośćuczynienie to, w przeciwieństwie do odszkodowania, dotyczy szkody niemajątkowej, a więc nieprzeliczalnej na określoną kwotę pieniężną. Ustawodawca nie wprowadził przy tym żadnych kryteriów, jakimi powinien kierować się sąd przy ustalaniu wysokości należnego zadośćuczynienia, bowiem w przepisie art. 11a ustawy o usługach turystycznych mowa jest jedynie ogólnie o odpowiedzialności za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie umowy. Kwota zadośćuczynienia ma charakter kompensacyjny, stanowi jednorazową rekompensatą za całą krzywdę doznaną przez klienta organizatora turystyki. W tym względzie słusznie Sąd Rejonowy odniósł wysokość przyznanego zadośćuczynienia do planowanej długości urlopu przez powódkę. Przedmiotowe zadośćuczynienie słusznie rekompensuje utratę spodziewanych w związku z zawarciem umowy przyjemnych przeżyć związanych z wypoczynkiem, a także niezyskanie wspomnień z uczestnictwa w wycieczce. W tym stanie rzeczy należy uznać, że Sąd Rejonowy, w oparciu o przedstawione przez powódkę dowody i zasady doświadczenia życiowego, dokonał prawidłowej oceny rozmiaru krzywdy, jaka spotkała powódkę, a zasądzona kwota zadośćuczynienia odpowiada w sposób całkowity i zupełny zakresowi doznanej przez powódkę szkody o charakterze niemajątkowym.

Mając na uwadze powyższe, Sąd Okręgowy oddalił apelację jako bezzasadną w oparciu o art. 385 k.p.c.