

## UZASADNIENIE

Wyrokiem z dnia 8 października 2020 r., w sprawie XIII GC 1590/19, z powództwa (...) Spółki Akcyjnej w Ł. przeciwko (...) Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością w C. o zapłatę kwoty 23.343,64 zł, Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi orzekł w sposób następujący:

1. zasądził od pozwanego na rzecz powoda kwotę 23.069,64 zł z ustawowymi odsetkami za opóźnienie liczonymi od kwoty 17.007,64 zł od dnia 6 marca 2018 r do dnia zapłaty;
2. oddalił powództwo w pozostałym zakresie;
3. zasądził od pozwanego na rzecz powoda kwotę 4.785,00 zł tytułem zwrotu kosztów procesu;
4. obciążył pozwanego nieuiszczonymi kosztami sądowymi w kwocie 54,00 zł.

Apelację od wyroku – w zakresie punktów 1,3 i 4 złożył pozwany.

W oparciu o zarzuty przedstawione w środku odwoławczym skarżący wniósł o zmianę wyroku przez oddalenie powództwa w całości i zasądzenie od powoda kosztów postępowania za obie instancje.

Podczas rozprawy apelacyjnej powód wniósł o oddalenie apelacji i zasądzenie od pozwanego kosztów postępowania apelacyjnego.

Na wniosek pozwanego apelacja została rozpoznana na rozprawie.

Jednoosobowy skład Sądu odwoławczego został ukształtowany zgodnie z dyspozycją art. 15 zzs<sup>1</sup> ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz.U. poz. 1842) w kształcie nadanym przez art. 6 ust. 2 ustawy z dnia 28 maja 2021 r. o zmianie ustawy Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. poz. 1090).

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

Sąd Okręgowy zaakceptował i przyjął za własne ustalenia faktyczne poczynione przez Sąd pierwszej instancji, wymagały one jednak doprecyzowania w związku z treścią pierwszego zarzutu apelacyjnego.

Na gruncie łączącej strony umowy (k. 33 – 38) podkreślić trzeba dwie kwestie; po pierwsze autorem tekstu umowy był niewątpliwie powód i on ponosił odpowiedzialność za brak precyzji w jej sformułowaniach; po wtóre zaś, że w treści umowy próżno szukać postanowień regulujących uczestnictwo pozwanego w procedurach wizowych dla uczestników turystyki. Zgodnie z treścią § 1 pkt 2 i 3 umowy pozwany przyjął na siebie obowiązek pośredniczenia w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych na rzecz organizatora turystyki. Na mocy umowy pozwany został upoważniony do zawierania, zmiany i rozwiązywania umów turystycznych z klientami na rzecz organizatora turystyki. Strony zastrzegły też, że ilekroć w umowie mowa jest o zawieraniu, zmianie lub rozwiązywaniu umowy rozumie się przez to dokonywanie tej czynności przez agenta turystycznego na rzecz organizatora turystyki. Obowiązek pozwanego uczestniczenia w procedurze wizowej nie wynika także wprost z treści § 2 umowy, który precyzuje obowiązki stron. Jedynie w § 2 pkt 2 odnajdujemy zapis, że agent turystyczny zobowiązany jest do oferowania usług turystycznych w organizowanych przez organizatora turystyki na warunkach określonych w ustawie i umowie oraz do wykonania wszelkich czynności wynikających z umowy przy zachowaniu reguł najwyższej staranności. W umowie brak jest zapisów dotyczących uczestniczenia pozwanego w procedurze uzyskiwania wiz dla klientów. Zgodnie z treścią § 3 pkt 2 (třet trzecie) umowy pozwany przed zawarciem umowy z klientem zobowiązany był do udzielenia każdemu klientowi

informacji o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych. Z treści tego postanowienia nie wynikają jednak żadne obowiązki pozwanego co do procedury wizowej.

Jedynie w katalogu (...) S.A., będącym częścią umowy zawieranej z klientem figurowała informacja następującej treści: „Do realizacji programu konieczna jest wiza 2-krotnego wstępu do I.. Wymagany jest 6 miesięczny okres ważności paszportu (liczony od daty powrotu). Wjazd do I. powinien nastąpić przed upływem 6 miesięcy od daty wystawienia wizy. Do wizy i.należy złożyć aktualne kolorowe zdjęcie en face (w formacie 3,5 x 4,5 cm), przyklejone do wniosku, wnioski wizowy wypełniony (w.j. angielskim), wydrukowany i podpisany (na każdej ze stron, podpis jak w paszporcie), rejestracja na stronie (...) oryginał paszportu (przynajmniej 2 wolne strony na wizę). Dokumenty należy dostarczyć do (...) (...)-(...) W., al. (...) (...) z dopiskiem „Dział Wiz” najpóźniej 23 dni przed datą wylotu. W wyjątkowych wypadkach lub przy sprzedaży last minute możliwe jest wizowanie w terminie późniejszym, zawsze po uprzednim uzgodnieniu z (...). Możliwe jest wizowanie we własnym zakresie, wtedy cena imprezy będzie pomniejszona o koszty wizowania. Do wizy n. (wyrabiana na lotnisku w K.) potrzebne jest 1 zdjęcie kolorowe, cena 25 USD. Powyższe warunki obowiązują obywateli P.”. Była to jednak informacja skierowana do klientów biura podróży i nie określała praw i obowiązków stron umowy agencyjnej.

Pomimo braku precyzji sformułowań umowy agencyjnej Sąd Rejonowy nie naruszył art. 65 § 1 i 2 k.c. przy dokonaniu jej wykładni. Zarówno bowiem zasady współżycia społecznego, jak i utrwalone zwyczaje nakazywały przyjęcie, że celem umowy zawartej przez strony w dniu 19 listopada 2012 r. było podejmowanie przez pozwanego (agenta) wszelkich czynności w imieniu i na rzecz organizatora turystyki. Nawet zatem jeśli uczestnictwo w procedurze wizowej, polegające na pobraniu od klientów wypełnionych wniosków wizowych i paszportów nie mieści się ściśle w pojęciu „zawieranie umowy turystycznej”, to musiało być traktowane jako naturalia negotii umowy agencyjnej. Po to bowiem organizator turystyki zawiera umowę z agentem, aby powierzyć mu wszystkie czynności, jakie na nim ciążyły w relacjach z klientami z danego terenu - za wyjątkiem tych, które zastrzegł wyłącznie dla siebie. Pomimo zatem braku wyraźnych zapisów umownych co do uczestnictwa pozwanego w procedurze wizowej, należało uznać, że zgodnym zamiarem stron było, aby pozwany pobierał od klientów wypełnione wnioski wizowe wraz z paszportami i przysyłał je do Działu Wiz strony powodowej. Jak wykazało postępowanie dowodowe zarówno w sprawie przedmiotowej, jak i w sprawie wcześniejszej, w której (...) było stroną pozwaną, spółka (...) w taki właśnie sposób rozumiała swoje obowiązki, a ich niewykonanie w przedmiotowym wypadku wynikało jedynie z zaniedbań nowego pracownika, który nie został należycie przeszkolony.

W związku z powyższym należało uznać za chybiony zarzut naruszenia prawa procesowego art. 233 § 1 k.p.c. w zakresie dowodu z przesłuchania świadków A. W. i M. D.. Sąd Rejonowy ocenił zeznania tych świadków w sposób wszechstronny, zgodnie z zasadami logicznego rozumowania i doświadczenia życiowego, a w konsekwencji słusznie wskazał, że przyczyna, dla której T. i R. K. nie mogli uczestniczyć w imprezie turystycznej leży po stronie pozwanego. Sąd Rejonowy nie dostrzegł jednak, że nie była to jedyna przyczyna, zaś powód mógł zapobiec powstaniu szkody, gdyby zechciał zauważyć, że pomimo otrzymania zamówienia z dnia 16 lipca 2014 r. (k. 39) zawierającego informację, że małżonkowie K. powierzyli biuru podróży procedurę wizową oraz pomimo otrzymania pieniędzy za procedurę wizową - 2 x 360 zł - nie otrzymał od swojego kontrahenta w C. wypełnionych wniosków wizowych oraz paszportów. W związku z zaniechaniem przetwarzania informacji i wyciągania wniosków przez pracowników powoda doszło do groteskowej sytuacji, że powód otrzymał pieniądze za całą wycieczkę (łącznie z opłatą za procedurę wizową) wykupił dla klientów bilety do I., ale nie potrafił ustalić, że klienci nie złożyli wniosków wizowych, potrzebnych do odbycia podróży.

Skarżący słusznie zauważył, że załatwianiem wiz zajmował się konkretnie Dział Wiz strony powodowej. Spostrzeżenie to nie mogło wprawdzie zwolnić pozwanego od odpowiedzialności za własne zaniedbania, ale mogło rozłożyć tę odpowiedzialność na obie strony – stosownie do dyspozycji zawartej w art. 362 k.c. Przepis ten stanowi, że jeżeli poszkodowany przyczynił się do powstania lub zwiększenia szkody, obowiązek jej naprawienia ulega odpowiedniemu zmniejszeniu stosownie do okoliczności, a zwłaszcza do stopnia winy obu stron.

Oczywiście powód prawidłowo podniósł, powołując się na orzecznictwo Sądu Najwyższego, że do obowiązku naprawienia szkody wyrządzonej przez agenta niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązań

wynikających z umowy agencyjnej przepis art. 362 k.c. może mieć zastosowanie, jeżeli przyczynienie się dającego zlecenie do powstania lub zwiększenia szkody jest następstwem niewykonania lub nienależytego wykonania ciężących na nim obowiązków wynikających z tej umowy, ale w niniejszej sprawie także powodowi można zarzucić naruszenie umowy agencyjnej. O ile zaś w przypadku obowiązków ciężących na agencji w zakresie uczestnictwa w procedurze wizowej można było potwierdzić ich istnienie dopiero w wyniku wykładni postanowień umowy, o tyle w przypadku powoda istnieje zapis zawarty w § 1 pkt 4 określający jego obowiązek współdziałania z agentem dla dobra klienta. Strony zastrzegły tu wprost obowiązek współpracy organizatora turystyki i agenta turystycznego nacechowanej dbałością o klienta.

Współpraca stron umowy agencyjnej nie była jedynie bilateralna, gdyż obie strony sporu działały w celu wykonania usługi turystycznej z uwzględnieniem dobra klienta. W przedmiotowym wypadku usługa ta polegała na wysłaniu klientów do I. i N., zagwarantowaniu zwiedzania określonych atrakcji, noclegów, wyżywienia i transportu. Oczywiście, aby należycie wykonać tę umowę pozwany powinien przede wszystkim doprowadzić do jej podpisania przez klientów, poobrazić od nich pieniądze, wnioski wizowe i paszporty, celem ich przekazania powodowi, ale powód kierując się dobrem klienta nie powinien biernie czekać na wykonanie wszystkich czynności przez pozwanego, tym bardziej, że wiedział o wykupieniu przez klientów procedury wizowej, a nie otrzymał wniosków wizowych. Tym bardziej, że wysłał klientów do I., a nie otrzymał wniosków wizowych, których powinien oczekiwać, ze względu na wykupienie procedury wizowej.

Reasumując odpowiedzialności pozwanego można upatrywać zarówno w tym, że w umowie agencyjnej nie sprecyzował obowiązków agenta, które ciążyły na nimi w zakresie procedury wizowej jak i w tym, że nie zapewnił mechanizmów kontroli poczynań agenta, dla dobra klienta – uczestnika imprezy turystycznej i nie przewidział dla własnego Działu Wiz procedury, która prowadziłaby do ustalenia, dlaczego pomimo wpłacenia opłaty za procedurę wizową nie zostały złożone wnioski wizowe. O ile w zakresie braku precyzji umowy agencyjnej obowiązki agenta mogły być wywiedzione w drodze wykładni umowy (choć wykładni takiej nie musiał umieć dokonać nowozatrudniony pracownik, bazujący jedynie na tekście umowy), o tyle w drugim przypadku niedopuszczalnym zaniedbaniem ze strony powoda było doprowadzenie do sytuacji, że klienci dowiedzieli się na lotnisku, że z powodu braku wiz nie mogą uczestniczyć w imprezie. Zdaniem Sądu Okręgowego powód dysponując wiedzą, że klienci wykupili usługę uzyskania wiz do I. przez organizatora turystyki i dysponując wystarczającą ilością czasu i środków, powinien ustalić jaka była przyczyna niezłożenia wniosków wizowych. Czy leży ona po stronie klientów, którzy postanowili załatwić wizy na własną rękę, czy też obciąża agenta. Zatem powód był w stanie zapobiec niewykonaniu umowy w stosunku do klientów. Zaniedbanie przez powoda jego własnego obowiązku działania dla dobra klientów (współ z agentem) stało więc również za poniesieniem przez klientów strat finansowych.

Jak wynika z treści § 8 pkt 1 umowy agent przyjął odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Odpowiadać jednak mógł tylko za własne zaniedbania. Skoro zaś szkoda spowodowana była również zaniechaniem ze strony powoda, to obie strony po równo, powinny zostać obciążone obowiązkiem jej naprawienia.

Mając na uwadze powyższe Sąd Okręgowy, na podstawie art. 386 § 1 k.p.c. zmienił zaskarżony wyrok w punkcie 1 w ten sposób, że ograniczył odpowiedzialność powoda do połowy zasądzonej przez Sąd Rejonowy kwoty i oddalił powództwo w pozostałym zakresie.

Uwzględniając ostateczny wynik sprawy Sąd Okręgowy zmienił także pkt 3 i 4 wyroku. W punkcie 3 stosunkowemu rozliczeniu, na podstawie art. 100 k.p.c., podlegały koszty poniesione przez obie strony w globalnej kwocie 8.402,00 zł. Każda ze stron powinna partycypować w połowie tej kwoty czyli w zakresie 4.201,00 zł. Ponieważ pozwany poniósł jedynie koszty udziału w sprawie swojego pełnomocnika – 3.617,00 zł, został obciążony różnicą w kwocie 584,00 zł na rzecz strony powodowej. W punkcie 4 Sąd obciążył po równo obie strony obowiązkiem zapłacenia wydatków skredytowanych przez Skarb Państwa.

Zasada stosunkowego rozliczenia kosztów wyrażona w art. 100 k.p.c. stała także za rozstrzygnięciem o kosztach instancji odwoławczej. Skoro ogólna suma kosztów poniesionych w tej fazie wyniosła 4.754 zł, to na każdą stronę

powinno przypaść 2.377 zł. Tymczasem powód poniósł jedynie koszty udziału w sprawie swojego pełnomocnika – 1.800,00 zł, dlatego został obciążony obowiązkiem zapłacenia pozwanemu różnicy – 577,00 zł.

z: odpis przesłać pełnomocnikowi powoda przez P.I. S.O.

23.02.22 r.