

Sygn. akt XV Ca 1622/16

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 28 lutego 2017r.

Sąd Okręgowy w Poznaniu Wydział XV Cywilny Odwoławczy

w składzie:

Przewodniczący: SSO Jarosław Grobelny (spr.)

po rozpoznaniu na posiedzeniu niejawnym w dniu 28 lutego 2017 r. w Poznaniu

sprawy z powództwa

T. Ł. i B. Ł.

przeciwko

Ł. K.

o zapłatę

na skutek apelacji wniesionej przez pozwanego

od wyroku Sądu Rejonowego Poznań-Grunwald i Jeżyce w Poznaniu

z dnia 23 czerwca 2016 r.

sygn. akt IX C 2529/13

1. zmienia zaskarżony wyrok w punkcie I. w ten sposób, że zasądzoną tam kwotę obniża do 1420 zł (jeden tysiąc czterysta dwadzieścia złotych), a wskazaną w podpunkcie 1. kwotę obniża do 1233 zł;
2. oddala apelację w pozostałej części;
3. zasądza od pozwanego na rzecz powodów kwotę 145 zł z tytułu zwrotu kosztów procesu w instancji odwoławczej.

Jarosław Grobelny

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 7 maja 2013 r. T. Ł. i B. Ł. domagali się solidarnie od pozwanego Ł. K. prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą (...) zapłaty kwoty 9.480 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 8 stycznia 2013 r. do dnia zapłaty. Nadto powodowie domagali się zasądzenia solidarnie na ich rzecz zwrotu kosztów procesu.

Uzasadniając swoje żądanie powodowie wskazali, że w dniu 21 czerwca 2012 r. zawarli z Biurem (...) umowę o świadczenie usług turystycznych w postaci 5-dniowej wycieczki do P.. W ocenie powodów wykupiona przez nich impreza turystyczna zorganizowana została niezgodnie z umową. Pozwany (organizator usługi turystycznej) nie przekazał przed rozpoczęciem imprezy turystycznej danych lokalnego przedstawiciela, do którego turyści mogliby się zwrócić w przypadku zaistnienia trudności. Koszty udziału w programie ramowym określono na kwotę 90-130 (...), podczas gdy rzeczywisty koszt wyniósł 237 (...), w tym sam koszt przejazdu z lotniska do P. wyniósł 80 (...). W pierwszym dniu wycieczki zabrakło przedstawiciela biura podróży prowadzonego przez pozwanego. Program ramowy

skrócony został z trzech dni kalendarzowych do dwóch, w związku z powyższym powodowie nie mieli możliwości zobaczenia wszystkich zabytków przewidzianych w umowie, takich jak: Ł., P. E., P., (...). W dniu wyjazdu do Polski w restauracji hotelowej powodowie nie otrzymali śniadania. Przewodnik strony pozwanej – M. G. (1) w dniu wyjazdu z hotelu był nieobecny. Wyjazd na lotnisko w ostatnim dniu pobytu był niezorganizowany. Autobus został podstawiony zbyt późno, kierowca autobusu podczas wyjazdu z P. spowodował kolizję z innym samochodem. Po tym zdarzeniu podróż autobusem na lotnisko odbywała się z uszkodzonymi drzwiami. Po przyjeździe na lotnisko turyści nie mogli być odprawieni na bezpośredni lot do G., w związku z powyższym powodowie przylecieli następnym połączeniem lotniczym do Polski i wylądowali na lotnisku w P.. Trasę między P. a G. powodowie pokonali pociągiem. Zdaniem powodów wysokość roszczenia obejmuje szkodę majątkową – niewykorzystanie jednego dnia zwiedzania, jak i niemajątkową – zmarnowany urlop (k. 4-6).

Na zastany stan rzeczy powodowie złożyli reklamację w dniu 4 września 2012 r., skutecznie doręczoną pozwanemu w dniu 7 września 2012 r. (k. 16 – 21).

W dniu 8 sierpnia 2013 r. Referendarz sądowy wydał nakaz zapłaty w postępowaniu upominawczym uwzględniający w całości żądanie pozwu (k. 47).

Pozwany wniósł sprzeciw od nakazu zapłaty zaskarżając go w całości i wnosząc o oddalenie powództwa oraz o zasądzenie solidarnie od powodów na rzecz pozwanego zwrotu kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego, według norm przepisanych.

W uzasadnieniu sprzeciwu pozwany zarzucił, iż powodowie nie wykazali w pozwie, iż ponieśli szkodę majątkową ani nie wykazali także istnienia szkody niemajątkowej (krzywdy) z powodu zmarnowanego urlopu, ani jej zakresu, co za tym idzie powództwo o zadośćuczynienie powinno także zostać oddalone. Pozwany podał nadto, iż kwota 90-130 (...) wskazana jako orientacyjne koszty udziału w programie ramowym nie uwzględniała świadczeń służących realizacji programu ramowego, takich jak np. transfer z lotniska. Pozwany stał na stanowisku, iż nie ponosi odpowiedzialności za transfer w kierunku lotnisko – hotel – lotnisko., gdyż powodowie nie wybrali tej opcji świadczenia w umowie udziału w imprezie turystycznej, a korzystanie z przewozów odbywało się na podstawie odrębnej umowy o przewóz zawieranej z francuskimi przewoźnikami. Zdaniem pozwanego również zarzut skrócenia wycieczki okazał się być niezgodny z warunkami przewidzianymi umową. Zgodnie z załącznikiem do umowy z dnia 21 czerwca 2012 r. na zwiedzanie miejsc opisanych w programie ramowym imprezy turystycznej przeznaczone były drugi i trzeci dzień wycieczki, tym samym realizacja programu ramowego trwa dwa dni. Zdaniem pozwanego Ogólne Warunki Uczestnictwa przewidują, iż z racji wczesnorannej pory wyjazdu z hotelu śniadanie może zostać przygotowane i wydane w formie tzw. „suchego prowiantu”, co więcej w dniu wyjazdu śniadanie zostało przygotowane w barze hotelowym i powodowie skorzystali z tej formy śniadania. Pozwany zakwestionował również twierdzenie powodów, iż M. G. (1) był przewodnikiem turystycznym. Powodowie bowiem takiego przewodnika nie zarezerwowali i nie opłacili. Pan M. G. (1) pełnił obowiązki pilota wycieczki i jako do pilota wycieczki pozwany przekazał powodom nr telefonu kontaktowego przed wyjazdem .

Pismem z dnia 17 marca 2014 r. powodowie podtrzymali dotychczasowe stanowisko wskazując, iż na wartość przedmiotu sporu składają się kwoty:

- 2.370 zł tytułem kosztów poniesionych przez T. Ł. na nieudaną wycieczkę do P.,
- 2.370 zł tytułem zadośćuczynienia na rzecz T. Ł. za stres związany z organizacją wycieczki do P.,
- 2.370 zł tytułem kosztów poniesionych przez B. Ł. na nieudaną wycieczkę do P.,
- 2.370 zł tytułem zadośćuczynienia na rzecz B. Ł. za stres związany z organizacją wycieczki do P. (k. 109).

Wyrokiem z dnia 23 czerwca 2016 r. Sąd Rejonowy Poznań Grunwald i Jeżyce w Poznaniu zasądził od pozwanego na rzecz powodów solidarnie kwotę 2187 zł z ustawowymi odsetkami od kwoty 2000 zł od dnia następnego po dniu wydania wyroku i od kwoty 187 zł od dnia 8 stycznia 2013 r., oddalając powództwo w pozostałym zakresie i zasądzając

od pozwanego na rzecz powodów kwotę 1534 zł tytułem zwrotu kosztów procesu oraz nakazując pobrać od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa Sądu Rejonowego Poznań Grunwald i Jeżyce w Poznaniu kwotę 81,26 zł tytułem zwrotu nieuiszczonych kosztów sądowych.

Sąd Rejonowy ustalił, że powodowie zawarli z biurem (...) umowę świadczenia usługi turystycznej w postaci wycieczki Nowy P. (...) 5 w terminie od 27 do 31 sierpnia 2012 r. Całkowity koszt wycieczki dla dwóch osób opiewał na kwotę 4.740 zł, na którą składały się: przelot samolotem G. – P. - G., opłaty lotniskowe, 4 noclegi w hotelu, 4 śniadania, ubezpieczenie (...) bagaż, opieka pilota, ramowy program zwiedzania, VAT oraz gwarancja niezmienności ceny. Na umowie zapisany był kod imprezy (...), który był tożsamy z symbolem oferty, szczegółowo określającej program i warunki tej imprezy turystycznej.

Zgodnie z ramowym programem zwiedzania objętym usługą turystyczną 1 dzień miał obejmować przelot do P., spotkanie z przedstawicielem biura podróży i transfer do hotelu, zakwaterowanie, czas wolny lub zwiedzanie w zależności od godzin przylotu.

Zgodnie z przygotowaną dla klientów informacją dotyczącą wyjazdu, w rozdziale zatytułowanym „Spotkanie z pilotem” po przylocie (do P.) i odbiorze bagażu należało się udać do hali przylotów. Tam miał oczekiwać przedstawiciel biura (...) z tabliczką o treści „Biuro (...)”.

W rzeczywistości po przylocie do P. uczestnicy wycieczki co najmniej kilkanaście minut szukali przedstawiciela biura (...) na lotnisku i przed lotniskiem, albowiem nie oczekiwał na nich w hali przylotów zgodnie z planem. Miejsce zbiórki wyznaczone zostało na lotnisku. Uczestnicy nie znali się wzajemnie i czekali w różnych miejscach. Dopiero po jakimś czasie kierowca autokaru z tabliczką Biura (...) zaczął szukać uczestników, tłumacząc że podjechał z innej strony lotniska. Wszyscy uczestnicy autokarem zostali przewiezieni do hotelu. Nikt nie informował uczestników przed rozpoczęciem transferu, że mają prawo wyboru innej alternatywnej drogi dojazdu do hotelu, ani nie pytał ich czy chcą skorzystać z podstawionego autokaru. Transport był zamówiony przez pilota na podstawie informacji z biura(...), ile osób przylatuje, zgodnie z listą pasażerów. Pilot oczekiwał na uczestników dopiero w hotelu. Za transfer z lotniska do hotelu uczestnicy zapłacili pilotowi 40(...).

Po przyjeździe z lotniska do hotelu uczestnicy imprezy turystycznej mieli krótki czas na odniesienie bagaży do pokoju i rozpoczęli całonocne zwiedzanie P. z pilotem – Panem M. G. (1), zgodnie z programem ramowym, z uwagi na wczesną godzinę przylotu.

Program ramowy na 2-3 dzień imprezy turystycznej przewidywał także czas na zwiedzanie :

- (...) L., W. C. z K., (...), mostem (...)
- (...) z S., O., kościołem (...), bulwarem S. M.,
- D.– placu (...), placu (...) oraz stolicy rozrywki (...)
- W., Ł., P. E., Placu(...), Opery (...), Placu (...),
- (...) gratki dla miłośników francuskich perfum.

Nadto program ramowy zachęcał do korzystania wieczorami z opcjonalnych atrakcji pozaprogramowych, takich jak;

- Rejs statkiem spacerowym po S. za 10 (...) od osoby,
- Kabarety P. za 65 (...) od osoby,
- Wieczór francuski – kolacja z kilku dań z muzyką za 45 (...) od osoby
- Kolacja na wieży E..

Zgodnie z planem ramowym na 4 dzień przewidziano czas wolny lub wycieczki fakultatywne :

- do W. – pięknego zespołu pałacowego, miejsca rezydencji królów francuskich oraz kompleksu ogrodowo-parkowego,
- do (...),
- do zamków pod P. – zwiedzanie dwóch pięknych zespołów pałacowo – parkowych: (...).

W myśl zapisów Uzpełnienia ogólnych warunków uczestnictwa, Imprezy fakultatywne są to wycieczki realizowane poza programem podczas trwania imprezy turystycznej przez lokalne biura podróży a piloci jedynie pośredniczą przy zawieraniu umowy z zagranicznym biurem.

W drugim dniu imprezy miało również miejsce zwiedzanie P. z pilotem. Zwiedzanie zarówno pierwszego jak i drugiego dnia odbywało się w bardzo szybkim tempie, w biegu, co utrudniało nawet robienie zdjęć. W trakcie drugiego dnia zwiedzania pilot narzucił wszystkim uczestnikom udział w atrakcji pozaprogramowej tj. w rejsie po S.. Po zakończeniu rejsu pilot bez pytania o deklarację zawiózł wszystkich uczestników do W., gdzie wykupił bilet grupowy. Na spokojne, wnikliwe zwiedzenie W. nie było wystarczającej ilości czasu. Pilot nie wykupił biletów uprawniających do zwiedzania ogrodów i przekonywał uczestników imprezy turystycznej do tego, że są one nieinteresujące.

W trzecim dniu pobytu realizowana była wycieczka fakultatywna do (...).

W czwartym dniu pobytu nie był natomiast realizowany żaden program. Uczestnikom imprezy turystycznej podczas całego pobytu nie zostały pokazane: (...), Plac (...) oraz nie zaprowadzono ich do (...), by umożliwić zwiedzanie muzeum samodzielnie lub z lokalnym przewodnikiem.

Jedynie po wejściu na wieżę E. pilot palcem wskazał grupie, w której byli powodowie, gdzie znajduje się (...), jednakże nigdy do niego nie podeszli.

Pilot pytany przez uczestników o realizację tej pominiętej części programu, unikał udzielenia odpowiedzi.

Piąty dzień imprezy, tj 31.8.2012 r., obejmował wg programu ramowego: wykwaterowanie z hotelu, transfer na lotnisko i przelot do Polski liniami lotniczymi W., numerem lotu (...), który startował z lotniska P. B. o 9:00, a lądował w G. o godzinie 11:05. Zgodnie z treścią ulotki informacyjnej przekazanej uczestnikom, odprawa na lotnisku zaczynała się na 2 godziny i kończyła 40 minut przed podaną godziną wylotu.

Pilot nie był obecny w dniu wylotu w hotelu. Wcześniej poinformował uczestników imprezy turystycznej, że wyjazd autokarem został ustalony na godzinę 6:15 rano, a śniadanie w hotelu zostało ustalone na godzinę 6:00. Pilot wcześniej pobrał od uczestników imprezy turystycznej opłatę 40 Euro od osoby za transfer z hotelu na lotnisko.

W dniu 31.8.2012 r. uczestnicy nie mogli zjeść śniadania w hotelu o godzinie 6.00, gdyż restauracja hotelowa była zamknięta. Autobus nie podjechał również o godzinie 6.15. Uczestnicy imprezy turystycznej niezwłocznie skontaktowali się telefonicznie z pilotem w celu powiadomienia go o problemach ze śniadaniem i brakiem autokaru.

Wskutek ingerencji samych uczestników, po awanturze, hotel podał w recepcji ciepłą herbatę i keks. Uczestnicy nie otrzymali nic ponadto, tzn. nie wręczono im na drogę tzw. „suchego prowiantu”, ani nie wpuszczono na śniadanie po otwarciu restauracji uznając, że prawo do śniadania uczestnicy wykorzystali korzystając z ciepłego napoju i ciasta w recepcji. Uczestnicy imprezy turystycznej, w tym powodowie nie najedli się, byli głodni.

Pilot po otrzymaniu od uczestników informacji, że nie ma autokaru, zawrócił autokar będący w trasie na lotnisko po inną grupę i skierował go do hotelu. Żaden autokar nie był bowiem wcześniej przez pilota na ten dzień zamówiony dla uczestników tej imprezy turystycznej.

Później pilot nie odbierał już żadnych telefonów od uczestników imprezy turystycznej, w której byli także powodowie. Uczestnicy imprezy turystycznej kontaktowali się zatem telefonicznie bezpośrednio z Biurem (...) w Polsce.

Autokar podjechał pod hotel z opóźnieniem. Pod hotelem doszło do kolizji autokaru z taksówką. Kierowcy pojazdów uczestniczących w kolizji dokonywali formalności powypadkowych. Autokar ostatecznie podjechał po uczestników o godzinie 7.25, zamiast o 6.15, a odjechał spod hotelu o godzinie 7.40. Autokar przybył na lotnisko po godzinie, tj około 8.40. Odprawa na samolot, którym mieli wracać do Polski uczestnicy imprezy turystycznej, trwała od godziny 7:00 do godz. 8:20. Zakończyła się przed przyjazdem autokaru na lotnisko.

Do samolotu wsiadły tylko dwie osoby, które spod hotelu odjechały taksówką na lotnisko. Pozostali uczestnicy oczekiwali 6 godzin na następny lot. Przebukowany przez Biuro R. lot był do P., a nie do G.. Uczestnicy otrzymali informację, że mogą spożyć posiłek na lotnisku w P., a jego koszt zwróci biuro (...).

W P. na uczestników w imieniu biura (...) oczekiwała praktykantka. Biuro pozwanego wybrało z kilku połączeń do G., połączenie najtańsze, a nie najszybsze i kupiono zbiorowy bilet na pociąg, na który uczestnicy czekali 3 godziny. W P. uczestnicy mogli także kupować jedzenie, którego koszt miał być zwrócony przez Biuro (...). W G. powodowie ponieśli koszt przejazdu taksówką na lotnisko po odbiór samochodu. Biuro (...) deklarowało, że po przesłaniu rachunków koszty te zrefunduje.

W trakcie powrotu powodowie ponieśli następujące koszty:

- na posiłki zakupione na lotnisku w P. z L. na kwoty 14,70 (...) 4,90 (...),
- na konsumpcję na dworcu w P. na kwoty 5,20 zł i 23,80 zł wystawione przez (...) Sp. z o.o. we W.,
- za przejazd taksówką osobową na trasie G. (...) w dniu 31.8.2012 r. kwotę 76 zł.

W dniu 4 września 2012 r. powodowie złożyli pozwanemu reklamację imprezy turystycznej, w której uczestniczyli, o numerze (...). Pozwany reklamację otrzymał. Do reklamacji pozwani załączyli paragony na posiłki zakupione na lotnisku w P. z L. F. na kwoty 14,70 (...) i 4,90 E., za konsumpcję na dworcu w P. na kwoty 5,20 zł i 23,80 zł wystawione przez (...) Sp. z o.o. we W., oraz paragon numer 9520 zł na kwotę 76 zł za przejazd taksówką osobową na trasie G. (...) w dniu 31.8.2012 r. W piśmie reklamacyjnym powodowie wskazali numer rachunku bankowego, na który domagali się zwrotu poniesionych i udokumentowanych wydatków. Pozwany nie dokonał zwrotu powyższych kwot na rzecz powodów. Dokonywał natomiast takich zwrotów na rzecz innych uczestników imprezy turystycznej.

Zgodnie z Uzupełnieniem Ogólnych warunków uczestnictwa firmy (...) pilot opiekuje się grupą i jest odpowiedzialny za techniczną realizację imprezy turystycznej. Służy pomocą i ogólnymi informacjami o danym miejscu. Nie ma uprawnień do oprowadzania po obiektach muzealnych. Tym zajmują się przewodnicy lokalni często za dodatkową opłatą. (...) zapewnia opiekę pilota od momentu rozpoczęcia imprezy do momentu jej zakończenia. W przypadku korzystania z usług lokalnych przewodników polski pilot pełni rolę tłumacza.

Pilot jest powołany przez biuro (...) do sprawdzania kontrahentów, którzy wykonują świadczenia na rzecz klienta biura.

Powodowie nie mieli podczas pobytu w P., począwszy od przyjazdu, na dniu powrotu skończywszy, poczucia, że pilot opiekuje się nimi i całą ich grupą. Przeciwnie, odnosili wrażenie, że są pozostawieni sami sobie. Odczucia innych uczestników imprezy turystycznej były podobne. Uważali oni, że pilot traktował ich „po macoszemu”, „odbębniał swoją robotę”, „pilot nie wykonywał swoich obowiązków w pełni”.

Program zwiedzania jest programem ramowym. Należy wziąć pod uwagę, że wycieczkę tworzą uczestnicy przylatujący z różnych lotnisk kraju i w różnych porach dnia. Zadaniem pilota jest analiza występującej na miejscu sytuacji, godzin wydawania przez hotel śniadań oraz godzin przelotów poszczególnych uczestników wycieczki i dostosowanie do tego przebiegu realizacji programu zwiedzania, tak aby został zrealizowany w całości i w sposób jak najmniej uciążliwy dla turystów. Z tego też tytułu kolejność zwiedzania może ulec zmianie. Jeśli w pierwszy lub ostatni dzień

wycieczki przylot/odlot będzie odbywał się odpowiednio w godzinach dopołudniowych/popołudniowych dni te mogą być dniami, w których zamiast czasu wolnego będzie realizowany program zwiedzania.

Powyższy stan faktyczny Sąd Rejonowy ustalił na podstawie zgromadzonych w aktach sprawy dowodów z dokumentów. Przedłożone przez strony postępowania dokumenty Sąd ocenił przez pryzmat norm zawartych w treści art. 244 i 245 k.p.c. uznając je za w pełni wiarygodne. Zarówno forma, jak i treść oraz autentyczność wskazanych środków dowodowych nie były kwestionowane przez żadną ze stron, a i Sąd nie znalazł podstaw, aby czynić to z urzędu.

Ponadto stan faktyczny został ustalony na podstawie osobowego materiału dowodowego: dowodu z przesłuchania powodów T. Ł. i B. Ł. oraz świadków: M. J., B. R. i P. R.. Osobom tym Sąd dał wiarę w całości. Ich zeznania korespondowały ze sobą, były spójne i logiczne.

Zeznania świadka M. K. (1) Sąd uznał za wiarygodne w części pozostającej w spójności z okolicznościami faktycznymi odpowiadającymi ustaleniom poczynionym na podstawie pozostałego, uznanego za wiarygodny, materiału dowodowego. Świadek, jako osoba zarządzająca przedsiębiorstwem syna - Biuro (...) - miała interes procesowy w przedstawianiu zdarzeń w korzystnym dla pozwanego świetle. W znacznej części swoich zeznań przedstawiała ona wykładnię treści umowy i obowiązujących regulaminów. Zeznała, także, że pilot M. G. (1), był przez pozwanego zatrudniony na potrzeby poprowadzenia tej konkretnej imprezy turystycznej. Odnosnie transferu w dniu przylotu świadek zeznała, że transport był odgórnie przez pilota zamówiony dla wszystkich przylatujących, potwierdziła nadto, że to pilot dobiera i zamawia rodzaj transportu w zależności od wielkości grupy. Informacje ile osób przylatuje pilot uzyskał od biura(...). Nadto świadek podkreśliła, że pilot jest powołany do sprawdzania kontrahentów wykonujących świadczenia na rzecz klientów biura.

Zeznania te należało uznać za w pełni wiarygodne. Równocześnie świadek stwierdziła jednak na pytanie pełnomocnika jej syna (pozwanego), że pilot nie jest umocowany przez biuro (...) do zlecenia w naszym imieniu usług transportowych. Pilot ma jedynie w swoich obowiązkach pomoc klientom w załatwieniu transportu. W ocenie Sądu zeznania świadka w tym zakresie pozostawały w sprzeczności z pozostałym materiałem dowodowym. Z zeznań M. K. (1), wynikało w ocenie Sądu wprost, że zamawiając transfer z lotniska do hotelu pilot współdziałał tylko i wyłącznie z biurem (...) od którego miał listę pasażerów i przewoźnikiem i dokonywał wszelkich formalności związanych z tym transportem bez jakiegokolwiek konsultacji z uczestnikami imprezy turystycznej. Nadto kierowca, który przyjechał na lotnisko po uczestników przedmiotowej imprezy turystycznej posiadał tabliczkę z napisem Biuro (...). Wskazuje to jednoznacznie na jego powiązanie z Biurem (...), które w tym momencie reprezentował. Podkreślana przez pozwanego czy jego matkę rola pilota sprowadzając się tylko do zapewnienia uczestnikom alternatywnej dla komunikacji miejskiej formy przejazdu do hotelu pozostaje w rażącej sprzeczności z treścią Ogólnych warunków uczestnictwa, zgodnie z którymi transfer jest dodatkowo i obligatoryjnie płatny u pilota. Biuro (...) nie dopuszcza zatem w (...) by transfer był opłacony przez uczestnika osobiście.

Świadek była wiarygodna także w tym zakresie, w którym potwierdziła, że Biuro (...) na podstawie rachunków zwracało koszty jedzenia i taksówek poniesione przez uczestników w dniu powrotu. Równocześnie nie miała wiedzy by potwierdzić, czy powodowie także taki zwrot otrzymali.

W oczywistej sprzeczności z pozostałym materiałem dowodowym pozostawały zeznania świadka M. K. (1), w których podała, że w dniu powrotu do kraju uczestnikom wydano w hotelu śniadanie w torebkach do zabrania na drogę oraz gdy stwierdziła, że wszystkie świadczenia przewidziane umową zostały wykonane. W tym zakresie Sąd nie dał świadkowi wiary. Sąd odmówił wiarygodności zeznaniom świadka M. K. (1) także w części w której zeznała, że powodowie od chwili przylotu objęci byli na miejscu opieką pilota, podczas gdy z zeznań świadków M. J., B. R. i P. R. oraz powodów T. Ł. i B. Ł. jednoznacznie wynikało, iż po przylocie do F. byli oni pozostawieni bez opieki, błąkali się po lotnisku przez około 20 minut i nie wiedzieli gdzie mają się udać.

Sąd odmówił wiarygodności zeznaniom pozwanego Ł. K., gdyż były one w swej treści odosobnione i pozostawały w jawnej sprzeczności z wypowiedziami pozostałych osób przesłuchanych w toku niniejszego postępowania. Pozwany zeznał, że na lotnisku kierowca czekał na uczestników, co było w oczywistej sprzeczności z zeznaniami obecnych na

impresie turystycznej uczestników, gdyż to uczestnicy czekali na kierowcę. Pozwany zeznał również, że powodowie wybrali dwie wycieczki całonocne do D. i do W. oraz twierdził, że nie jest możliwe łącznie wycieczki fakultatywnej z programem ramowym jednego dnia. Zgodnie z zeznaniami świadków i powodów wycieczka do D. była wycieczką całonocną, natomiast zwiedzanie W. odbywało się popołudniem, w dniu przeznaczonym na zwiedzanie według programu ramowego. Takie twierdzenia pozwanego wskazywały na jego brak rozeznania jaki był faktyczny przebieg imprezy turystycznej organizowanej przez jego biuro. Podobnie niezgodne z prawdą były twierdzenia pozwanego, że każdy uczestnik w hotelu w dniu wyjazdu otrzymał lunch packet, jak i to że żaden uczestnik nie zgłaszał pilotowi zastrzeżeń co do przebiegu imprezy turystycznej wcześniej niż z powodu braku transferu w dniu powrotu.

Nadto na podkreślenie zasługują twierdzenia pozwanego składane podczas zeznań w dniu 30 września 2015 i 30 maja 2016 r., w których pozwany każdorazowo dyskredytując wiarygodność powodów i ich świadków powoływał się, iż wiarygodną wiedzę w sprawie ma od pilota Pana M. G. (2). Sąd uznał te zeznania pozwanego odwołujące się do informacji od pilota za całkowicie niewiarygodne, skoro już w dniu 23 kwietnia 2014 r. pozwany cofnął wniosek o przesłuchanie pilota w charakterze świadka i uzasadnił tę decyzję procesową tym, że świadek ten nie pamięta tej całej sytuacji, na okoliczność której miałyby złożyć zeznania. Pozwany zeznał nadto, że zwrócił uczestnikom imprezy turystycznej koszty posiłków a także taksówek poniesione przez uczestników w związku z opóźnieniem wylotu, w tym także powodom. Zgromadzony w sprawie materiał dowodowy w ocenie Sądu pozwolił na ustalenie wydatków poniesionych przez powodów w dniu powrotu, jednakże nie zostało wykazane, by pozwany kwoty te na rzecz powodów zwrócił.

Sąd Rejonowy zważył, że zgodnie z art. 11 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. 2016.187 - j.t.). w zakresie nieuregulowanym ustawą do umów z klientami zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.

Przepis art. 11 a ust. 1 ustawy przewiduje natomiast, iż 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.

Odpowiedzialność organizatora turystyki za nienależyte wykonanie zobowiązania opiera się na zasadzie ryzyka, z której może się on zwolnić jedynie za pomocą wykazania jednej z trzech powyżej opisanych przesłanek egzoneracyjnych, a nie jak w art. 471 k.c., kiedy dłużnik zwalnia się poprzez wykazanie, że nie ponosi winy za nienależyte wykonanie zobowiązania.

Przy tym zgodnie z art. 474 k.c. zakresem odpowiedzialności organizatora turystyki na zasadzie ryzyka objęte są także działania i zaniechania osób, z pomocą których organizator zobowiązanie wykonywa, jak również osób, którym wykonanie zobowiązania powierza czyli między innymi za osoby świadczące usługi hotelarskie (zob. także uchwała SN z dnia 25 lutego 1986 r., III CZP 2/86, wyrok z dnia 13 stycznia 1989 r., III CZP 112/88). Oznacza to, że organizator nie może się uwolnić od odpowiedzialności wykazując, że powierzył wykonanie określonej usługi profesjonalistom, co ma miejsce w przypadku reżimu odpowiedzialności deliktowej (art. 429 k.c.).

Jako, że regulacja ustawy o usługach turystycznych nie przewiduje odrębnej definicji szkody w ramach odpowiedzialności organizatora turystyki należy w tym wypadku posłużyć się treścią art. 361 § 1 i 2 k.c. przyjmując, iż szkoda może stanowić zarówno rzeczywisty uszczerbek w dobrach majątkowych (damnum emergens) bądź też

utrącone korzyści (*lucrum cessans*) przy czym w każdym wypadku musi być ona powiązana ze zdarzeniem, które miało ją wywołać adekwatnym związkiem przyczynowym.

Rozumienie pojęcia szkody niemajątkowej oraz ocena przesłanek warunkujących przyznanie zadośćuczynienia za jej wystąpienie winny następować każdorazowo w oparciu o treść art. 448 k.c. Przyznana suma tytułem zadośćuczynienia pieniężnego winna stanowić odpowiednią rekompensatę za negatywne doznania w sferze emocjonalnej uczestnika wycieczki wynikające z niewłaściwego wykonania umowy przez organizatora.

Umowa o imprezę turystyczną należy do umów, w przypadku których - niejako z samej jej natury - niezmiernie trudno jest określić zarówno, kiedy występuje szkoda, jak i ustalić jej wysokość, przy czym trudność ta ma różny stopień. Szkodę w tym przypadku konkretyzuje się przez uznanie, iż jest nią "nieotrzymanie zagwarantowanych w umowie świadczeń albo otrzymanie świadczeń o niższym standardzie (niższej jakości), zmiana programu wycieczki, kradzież lub uszkodzenie bagażu, uszkodzenie ciała lub wywołanie rozstroju zdrowia uczestnika wycieczki lub - wskutek jego śmierci - utrata środków utrzymania przez osoby bliskie".

Rozmiar szkody należy ustalić opierając się na stosunku waloru utraconej części świadczenia do waloru całej imprezy turystycznej, co powinno być oceniane z punktu widzenia – co do zasady - przeciętnego (typowego) uczestnika imprezy o określonym celu i programie. Nie można wykluczyć, że jedno zdarzenie może spowodować odczuwalną różną szkodę dla poszczególnych uczestników imprezy.

Wskazać w tym miejscu należy, iż zgodnie z zeznaniami świadek M. K. (1) wszystkie osoby, które spóźniły się na samolot w związku ze złą organizacją transferu złożyły reklamację powołując się na zmarnowany urlop. Świadkowie oraz strona powodowa uczestniczący w imprezie turystycznej wskazywali, że organizacja powrotu była niedopuszczalna, pełna stresu i nerwów. W tak jednolitym odczuciu niemalże wszystkich uczestników, którzy zgodnie z zeznaniami świadek M. K. (2) wyraz swego niezadowolenia oddali składając reklamacje należy uznać, że doszło do utraty przyjemności z podróży w związku ze złym zorganizowaniem leżącym po stronie pozwanego.

Krzywda będąca wyrazem naruszenia dobra osobistego w postaci zmarnowanego urlopu stanowi bowiem co do zasady kumulację negatywnych doznań związanych bezpośrednio z niewywiązaniem się przez kontrahenta w sposób należyty z postanowień zawartej przez strony umowy o świadczenie usług turystycznych.

Niematerialny charakter szkody w postaci „zmarnowanego urlopu” nie może budzić wątpliwości, gdyż - jak trafnie podnosi się w doktrynie - w majątku poszkodowanego nie dochodzi z tego tytułu do jakiegokolwiek uszczerbku, jest poza tym oczywiste, że przyjemność oczekiwana w związku z podróżą (urlopem), a nieuzyskana w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania zawartej umowy, pozostaje wyłącznie w sferze wrażeń i uczuć, jest więc zjawiskiem czysto psychicznym, pozbawionym elementu majątkowego lub komercyjnego.

Chodzi tutaj o utratę przyjemnych przeżyć wiązanych zwykle z podróżą, relaksem i wypoczynkiem, oczekiwanych w związku z zawarciem umowy o imprezę turystyczną. Patrząc na tego rodzaju sytuacje z innej perspektywy, można dostrzec w nich ujemne przeżycia psychiczne uczestnika takiej imprezy, związane np. z gorszymi niż umówione warunkami pobytu, złą organizacją imprezy turystycznej lub niezrealizowaniem istotnych punktów jej programu, zaginięciem bagażu jej uczestnika, błędnymi informacjami co do daty rozpoczęcia danej wycieczki, powodującymi spóźnienie się uczestnika na samolot, pociąg czy autokar, chorobą lub wypadkiem uczestnika imprezy turystycznej zainicjowaną przez podwykonawcę lub jego pracownika, ale też np. z brakiem przewidzianych programem danej imprezy wycieczek fakultatywnych. Nie sposób wyliczyć wszystkich takich sytuacji. Poszkodowany uczestnik imprezy turystycznej zawsze musi wykazać, że w konkretnym wypadku poniósł tego rodzaju szkodę niemajątkową, co nieraz może być trudne zwłaszcza co do wysokości tej szkody. W związku z tym warto przypomnieć, podnoszoną nieraz już wcześniej kwestię oparcia wyroku dotyczącego tego rodzaju roszczeń na art. 322 k.p.c., umożliwiającym sądowi orzekającemu zasądzenie odpowiedniego odszkodowania według swej oceny, opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy (tak SN w uchwale z dnia 19 listopada 2010 r. sygn. akt III CZP 79/10, publ. OSNC 2011/4/41 z aprobującą glosą Jerzego Gospodarka, publ. OSP 2012/1/2)

Przenosząc powyższe rozważania na grunt niniejszej sprawy wskazać należy, iż roszczenie sformułowane przez powodów zasługiwało tylko na częściowe uwzględnienie.

Powodowie domagali się łącznie kwoty 9.480 zł tytułem zadośćuczynienia oraz tytułem zwrotu kosztów poniesionych na wycieczkę.

Poczynione przez Sąd w toku niniejszego postępowania ustalenia faktyczne dają podstawę do uznania, iż organizator imprezy turystycznej nie wykonał w sposób należyty zawartej przez strony umowy o świadczenie usług turystycznych, co umożliwia przyznanie powodom z tego tytułu odpowiedniego świadczenia.

Po przeprowadzeniu analizy zebranego w sprawie materiału dowodowego Sąd stanął na stanowisku, że podczas 2 z 5 dni trwania imprezy turystycznej program wycieczki nie został zrealizowany w sposób przewidziany w umowie.

Z treści zawartej przez strony umowy wynikało, że dwa pełne dni – tj drugi i trzeci dzień pobytu - winny być przeznaczone na realizację programu ramowego. W zależności od godzin przylotu program ten mógł być poszerzony o dodatkowy czas na zwiedzanie z pilotem w dniu przylotu, tj w pierwszym dniu pobytu. Z taką sytuacją mieliśmy do czynienia w niniejszej sprawie, w której pilot już pierwszego dnia rozpoczął realizację programu ramowego, z uwagi na wczesny przylot uczestników do P.. W ocenie Sądu Rejonowego z treści umowy, jak również ogólnych warunków uczestnictwa nie wynikało, by rozpoczęcie zwiedzania już pierwszego dnia imprezy, uprawniało pilota do rezygnacji z realizacji programu w innym dniu. Ponadto przeciwko takiej decyzji o skróceniu ilości dni, w których realizowany był program ramowy przemawiało także to, że program ten nie został zrealizowany w całości. Materiał dowodowy wykazał bowiem, że cztery punkty programu ramowego nie zostały uczestnikom pokazane ((...), (...), (...)) i (...)). Deficyt czasu na zwiedzenie w/w obiektów był niewątpliwie skutkiem wadliwego planowania dnia przez pilota, który w trakcie godzin przeznaczonych na realizację programu ramowego umieszczał fakultatywne atrakcje pozaprogramowe, których wybór zgodnie z programem, pozostawiony był indywidualnej decyzji każdego uczestnika i do tego po zakończeniu wspólnego zwiedzania, w godzinach wieczornych (Rejs statkiem po S.). Ponadto w wyniku nieuprawnionej decyzji pilota znaczna część dnia przeznaczanego na zwiedzanie według programu ramowego została przeznaczona na dojazd do W. i jego powierzchniowe zwiedzanie, mimo iż wizyta w W. zgodnie z umową była przewidziana jako osobna całonocna wycieczka fakultatywna z lokalnym przewodnikiem.

W tym stanie rzeczy, mimo niezrealizowania programu ramowego w całości, pilot zaniechał kontynuowania oprowadzania po mieście przez kolejny dzień i dzień ten pozostał dniem wolnym, bez zaplanowanych jakichkolwiek atrakcji fakultatywnych. Nie jest niezgodne z zapisem umowy w świetle ogólnych warunków uczestnictwa to, że pilot zrealizował w dniu trzecim imprezy plan z dnia czwartego, czyli że dzień wycieczki fakultatywnej dla chętnych lub dzień wolny dla pozostałych osób, przypadł na 29.8.2012 r., zamiast 30.8.2012 r. Jednakże dopuszczalna zamiana dni winna skutkować tym, że pilot wraz z uczestnikami wycieczki, kolejnego dnia, tj 30.8.2012 r. kontynuować będzie przerwana realizację niezrealizowanego jeszcze do końca programu ramowego, zaplanowanego w umowie na trzeci dzień pobytu. Tak się jednak nie stało. Pilot uznał ten dzień za dzień wolny i nie oprowadzał po mieście, ani nie zaproponował w tym dniu żadnej innej wycieczki fakultatywnej. Z powyższego względu Sąd uznał ten dzień za dzień stracony z punktu widzenia oczekiwań powodów, co do realizacji zapisów zawartej umowy.

W świetle pkt 6 ust. 3 Ogólnych Warunków Uczestnictwa (k. 86) istotną zmianę warunków Umowy stanowiącą podstawę roszczenia są zamiana kolejności zwiedzania, jeśli program nie został wykonany w całości oraz zmiana ilości świadczeń objętych umową (ilość posiłków).

W myśl Uzupełnienia ogólnych warunków uczestnictwa – informacji dodatkowych – realizacji programu zwiedzania – imprezy fakultatywnej (k.93) przebieg realizacji programu zwiedzania należy dostosować w taki sposób, aby został zrealizowany w całości i w sposób jak najmniej uciążliwy dla turystów, natomiast imprezy fakultatywne są to wycieczki realizowane poza programem.

Zgodnie z realizacją programu zwiedzania przylot powodów do F. w godzinach dopołudniowych oznaczał, że dzień ten może być dniem, w którym zamiast czasu wolnego będzie realizowany dodatkowo, tj trzeci dzień zwiedzania. Zgłaszane pilotowi zastrzeżenia odnośnie realizacji programu ramowego były pomijane. Jednoznacznie wskazać należy, iż zwiedzanie zabytków objętych programem ramowym na własną rękę przez niektórych uczestników, nie świadczy o jego prawidłowej realizacji przez pilota. Pilot nie ma możliwości dowolnego kształtowania według swego uznania ustaleń umowy imprezy turystycznej, w tym realizacji wycieczek fakultatywnych kosztem nieuwzględniania przy zwiedzaniu zabytków objętych programem. W świetle zgromadzonego w toku niniejszego postępowania materiału dowodowego niedopuszczalnym było pominięcie programu ramowego na poczet realizacji wycieczek fakultatywnych. Realizacja programu ramowego pierwszego dnia po przyjeździe oraz realizacja wycieczek fakultatywnych jego kosztem 2 dnia imprezy turystycznej były zatem niezgodne z umową.

Kolejnym dniem, którego przebieg nie odpowiadał umowie, był dzień piąty.

Analiza wydarzeń z ostatniego dnia pobytu pozwala stwierdzić, że był on dla wszystkich uczestników, w tym również powodów, dniem pełnym nerwów i narastającego stresu. Począwszy od informacji, że uczestnikom wbrew zapewnieniom pilota, nie zostało zapewnione w dniu wyjazdu śniadanie, ani przewidziane w ogólnych warunkach uczestnictwa świadczenie zastępcze w postaci (...) poprzez ujawnienie faktu, że wbrew zapewnieniom i pobranej opłacie pilot nie zapewnił transferu na lotnisko.

Zdaniem Sądu naruszone zostały w tym dniu postanowienia dotyczące świadczenia posiłków. Zgodnie z Uzupelnieniem ogólnych warunków uczestnictwa – informacjami dodatkowymi – wyżywieniem (k.92) śniadania kontynentalne to skromny posiłek złożony z reguły z pieczywa, nabiału lub dżemu (rzadko z wędliny), serwowane w hotelowej restauracji w ściśle określonych godzinach. Ze względów organizacyjnych związanych z wczesnoranną porą wyjazdu śniadanie mogło być przygotowane i wydane na drogę w formie suchego prowiantu. W świetle powyższego śniadanie zaserwowane uczestnikom w dniu wyjazdu w hotelowej recepcji nie spełniało żadnego z powyższych kryteriów. Poczęstunek w postaci herbaty i ciasta nie spełniał kryteriów tzw. „suchego prowiantu”, nie sposób przyznać również, że spełniał warunki śniadania kontynentalnego.

Jest oczywiste, że oczekiwanie na zamówiony dopiero rano transport, przedłużające się w wyniku kolizji pojazdów, generowało dalszy stres u powodów i ciągłą obawę, czy zdążą oni na czas dotrzeć na lotnisko. Sytuację psychiczną uczestników imprezy turystycznej pogarszał również fakt utraty jakiegokolwiek kontaktu z pilotem, który w obliczu problemów przestał odbierać telefony od kogokolwiek z uczestników i pozostawił ich całkowicie bez wsparcia i pomocy, do udzielenia której był zobowiązany, przez cały czas pobytu uczestników, w tym powodów, w P.. Właśnie w tym dniu organizacyjna rola pilota była podstawą sprawnego i udanego przebiegu powrotu do kraju. Pilot w całości nie sprostął nałożonemu na niego zadaniu. Po pierwsze nie zapewnił wcześniej ani posiłku, ani transportu mimo iż pobrał obowiązkową opłatę za transfer 40 (...) od osoby. Po drugie nie był obecny w hotelu by możliwie sprawnie na bieżąco niwelować skutki wcześniejszych swoich zaniedbań, poprzez zorganizowanie np. przejazdu taksówkami w sytuacji ujawnienia kolizji autobusu, lub zapewnienia uczestnikom wydania suchego prowiantu (...)

W myśl Uzupelnienia ogólnych warunków uczestnictwa – informacji dodatkowych –(k.92) transfery są dodatkowo i obowiązkowo płatne u pilota. Niniejsze zastrzeżenie wyłącza przymiot dowolności w wyborze środków komunikacji, narzucając uczestnikom komunikację wybraną przez pilota. Nie sposób zatem wyłączyć odpowiedzialność pozwanego związaną z dezorganizacją powrotu.

Zgodnie z art. 3 ust. 7b ustawy o usługach turystycznych pilot wycieczek to osoba towarzysząca w imieniu organizatora turystyki uczestnikom imprezy turystycznej, sprawująca opiekę nad nimi i czuwająca nad sposobem wykonania na ich rzecz usług oraz przekazująca podstawowe informacje, dotyczące odwiedzanego kraju i miejsca.

Zgodnie z Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa (...) ponosi odpowiedzialność za przebieg imprezy turystycznej zgodny z Umową. Odpowiada nadto za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy o udział w imprezie turystycznej, a odpowiedzialność ta może być wyłączona wówczas, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy jest

spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, ale nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć, ani uniknąć. Mając powyższe na względzie pozwany ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania osób trzecich, które uczestniczyły w wykonaniu usług przewidzianych w Umowie, a niewątpliwie taką osobą był pilot.

W związku z powyższym Sąd Rejonowy podzielił stanowisko powodów, iż pozwany nie wywiązał się w sposób należyty z postanowień zawartej przez strony umowy o świadczenie usług turystycznych również w zakresie 5 dnia imprezy turystycznej.

W ocenie Sądu pozwany nie wykazał okoliczności egzoneracyjnych przewidzianych w treści art. 11a ust. 1 ustawy o świadczeniu usług turystycznych, które mogłyby go zwolnić z odpowiedzialności w tej sprawie. Organizator imprezy turystycznej odpowiada za osoby trzecie, którym powierzył wykonanie umowy. Niedopilnowanie przez pilota śniadania, niezrealizowanie planu ramowego, brak stosownej opieki mieszczą się zatem w granicach odpowiedzialności organizatora wycieczki, gdyż są to czynności, w których wykonaniu uczestniczyła bezpośrednio osoba, której powierzono wykonywanie usług w ramach imprezy turystycznej i organizator wycieczki ponosi odpowiedzialność za skutki jej działań bądź zaniechań.

Szkoda poniesiona przez powodów stanowiła w przeważającym zakresie szkodę o charakterze niematerialnym (krzywda), gdyż doznane niedogodności wynikające z nienależytego wykonania umowy odbiły się przede wszystkim w sferze emocjonalnej powodów jako stres związany z ogólnym niezorganizowaniem, niezadowolenie z podróży, brak komfortu związany z pozbawieniem uczestników posiłku oraz zawód związany z niezrealizowaniem programu ramowego.

Mając powyższe na względzie Sąd w pkt I wyroku zasądził od pozwanego Ł. K. na rzecz powodów T. Ł. i B. Ł. z tego tytułu solidarnie kwotę 2.000 zł z ustawowymi odsetkami od dnia 24 czerwca 2016 r. do dnia zapłaty (pkt I ust. 1), tj dnia kolejnego po dniu wydania wyroku.

Przy wyliczeniu zadośćuczynienia Sąd miał na względzie, że całkowity koszt wycieczki dla dwóch osób wyniósł 4.740 zł. Średni koszt pobytu 2 osób przypadający na jeden dzień wynosił zatem 948 zł (4.740 zł : 5 dni = 948 zł/2 osoby). Równowartość dwóch dni tzw. zmarnowanego urlopu można zatem posiłkowo wyliczyć na kwotę 1.896 zł.

Sąd uwzględnił przy wyliczeniu wartości zadośćuczynienia również rozczarowanie okrojonym znacznie czasem na zwiedzanie W. oraz nerwowością i pośpiechem podczas zwiedzania ramowego i zaokrąglił kwotę do 2.000 zł solidarnie dla obojga powodów.

Orzekając o odsetkach na podstawie art. 481 k.c. Sąd miał na względzie, że zadośćuczynienie za krzywdę wymagalne stało się dopiero w dacie wydania przez Sąd wyroku określającego jego wysokość, ponieważ dopiero od tego dnia dłużnik pozostawał w opóźnieniu z jego zapłatą (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 grudnia 1997 roku w sprawie I CKN 361/97 oraz z dnia 20 marca 1998 roku w sprawie II CKN 650/97).

W związku z poniesionymi przez stronę powodową dodatkowymi kosztami posiłków a także kosztami taksówek w związku z opóźnieniem się wylotu do Polski Sąd w pkt I ust. 2 wyroku zasądził od pozwanego Ł. K. na rzecz powodów kwotę 187 zł odszkodowania stanowiącą wartość rachunków przedstawionych pozwanemu w trakcie postępowania reklamacyjnego (k. 82) z odsetkami od dnia 8 stycznia 2013 r. do dnia zapłaty zgodnie z żądaniem pozwu. Na powyższą kwotę składają się: 5,20 + 23,80 + 76 zł oraz kwota 19,60 (...) wyliczona po kursie z dnia 31 sierpnia 2012 r. (dzień poniesienia kosztów) 19,60 (...) x 4, (...) = 82 zł, stanowiące w sumie 187 zł. Wezwanie do zwrotu tych kwot zawarte w reklamacji skierowane zostało do powoda we wrześniu 2012 r. (k. 82), a zatem przed datą wskazaną w pozwie jako początkowa data odsetek. Pozwany przyjął na siebie obowiązek zwrotu wszystkim uczestnikom poniesionych kosztów, deklarował chęć tego zwrotu po otrzymaniu paragonów i zwroty takie wobec innych uczestników realizował. Zasada równego traktowania wszystkich uczestników imprezy turystycznej przemawia za nałożeniem na pozwanego także

obowiązku zwrotu poniesionych i udokumentowanych kosztów powodom. W tym zakresie wysokość szkody została przez powodów wykazana.

W pozostałym zakresie Sąd Rejonowy nie podzielił zasadności roszczeń pozwu. Powodowie w ocenie Sądu nie wykazali zasadności zadośćuczynienia w wyższej wysokości jak i odszkodowania w wyższej wysokości. Niesporne jest, że w ramach zapłaconej ceny powodowie przelecieli z Polski do P. i z powrotem, intensywnie zwiedzali miasto przez 2 dni, jeden dzień natomiast wypełnili sobie całodniową wycieczką fakultatywną, korzystali również z miejsca w hotelu, co do którego nie było żadnych zastrzeżeń. Spożywali zamówione dla nich posiłki, za wyjątkiem omówionego powyżej śniadania w dniu wyjazdu. W powyższym zakresie należało uznać świadczenie pozwanego za wykonane, a odszkodowanie, oraz zadośćuczynienie za tę część imprezy turystycznej za nienależne.

Na podstawie art. 11 a ustawy o usługach turystycznych organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych. Ustalenie rozmiaru szkody majątkowej i niemajątkowej za uszczerbek w świadczeniu biura podróży może być z natury rzeczy tylko przybliżone. Zgodnie z utrwalonym poglądem judykatury i orzecznictwa Sąd może korzystać z art. 322 k.p.c., według którego jeżeli w sprawie o naprawienie szkody sąd uzna, że ściśle udowodnienie wysokości żądania jest niemożliwe lub nader utrudnione, może w wyroku zasądzić odpowiednią sumę według swej oceny, opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy, co miało miejsce w niniejszej sprawie.

Mając na uwadze powyższe Sąd Rejonowy przyjął za podstawę rozstrzygnięcia o kosztach w niniejszej sprawie art. 100 kpc in fine.

Zgodnie z jego treścią „ W razie częściowego tylko uwzględnienia żądań koszty będą wzajemnie zniesione lub stosunkowo rozdzielone. Sąd może jednak włożyć na jedną ze stron obowiązek zwrotu wszystkich kosztów, jeżeli jej przeciwnik uległ tylko co do nieznaczonej części swego żądania albo gdy określenie należnej mu sumy zależało od wzajemnego obrachunku lub oceny sądu. Ponieważ ustalenie wysokości szkody było w sprawie w całości zależne od oceny Sądu , mimo oddalenia powództwa w istotnej części, obciążył pozwanego w całości kosztami postępowania, w tym również tymi, które zostały zaliczkowo pokryte przez Skarb Państwa.

O kosztach postępowania Sąd orzekł ponadto na podstawie § 6 pkt 4 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu. (Dz. U. z 2002 r., nr 163, poz. 1349) Sąd zasądził od pozwanego na rzecz powodów solidarnie kwotę 1.534 zł. Na koszty te składała się uiszczona opłata od pozwu w kwocie 300 zł (k. 45), wynagrodzenie pełnomocnika w wysokości minimalnej 1.200 zł oraz opłata skarbową od pełnomocnictwa w kwocie 34 zł (k. 39).

Nadto w sprawie pozostał do rozliczenia pokryty tymczasowo przez Skarb Państwa koszt związany ze zwrotem utraconych zarobków związanych ze stawiennictwem świadka P. R. w Sądzie na posiedzeniu w dniu 7 maja 2015 r. w wysokości 81,26 zł. Kwotą tą na mocy art. 113 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych przy odpowiednim zastosowaniu zasad obowiązujących przy zwrocie kosztów procesu należało obciążyć pozwanego. W związku z powyższym Sąd nakazał pobrać od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa – tutejszego Sądu kwotę 81,26 zł (pkt IV wyroku).

Apelację od powyższego wyroku złożył pozwany Ł. K. domagając się zmiany zaskarżonego wyroku i oddalenia powództwa oraz zasądzenia od powodów kosztów procesu.

Pozwany zarzucił naruszenie:

a) prawa materialnego tj. art. 16 b pkt. 1 ustawy o usługach turystycznych poprzez jego niezastosowanie i przyjęcie, że powodowie niezwłocznie podczas imprezy turystycznej zawiadomili pilota o uchybieniach w realizacji usługi podczas gdy z materiału dowodowego wynikały okoliczności przeciwnie;

b) błąd w ustaleniach faktycznych polegający na przyjęciu że pozwany nieprawidłowo wykonał świadczenie w zakresie organizacji imprezy turystycznej podczas gdy pozwany w dniu wyjazdu zapewnił śniadanie w postaci suchego prowiantu, transport na lotnisko w P., posiłki na lotnisku, bilety lotnicze i kolejowe oraz opłacił taksówki z lotniska w P. na dworzec kolejowy.

c) błąd w ustaleniach faktycznych polegający na przyjęciu, że powodowi został narzucony plan zwiedzania podczas gdy atrakcje jak wjazd na wieżę (...), rejs po S. i wycieczka do W. były dodatkowo płatne i zależały od decyzji i zgody klienta;

d) błąd w ustaleniach faktycznych polegający na przyjęciu, że powodowie nie mogli odnaleźć przedstawiciela pozwanego podczas gdy to powodowie nie udali się na wyznaczone miejsce zbiórki w hali przylotów;

e) błąd w ustaleniach faktycznych poprzez przyjęcie, że powodowie nie byli informowani o możliwości wyboru transferu z lotniska i na lotnisko, podczas gdy wiedzieli o tym zawierając umowę i wybrali transfer zaoferowany przez pilota, wiedząc, że płatny jest dodatkowo;

f) błąd w ustaleniach faktycznych poprzez przyjęcie, że pozwany nie realizował programu ramowego podczas gdy do tego potrzebny był przewodnik, którego powodowie nie zamówili i nie opłacili;

g) naruszenie art. 233 k.p.c. poprzez dowolną ocenę zeznań świadka M. K. (3) i pozwanego poprzez przyjęcie, że pozwany nieprawidłowo wykonał świadczenie w zakresie imprezy turystycznej podczas gdy powodowie zaniechali zgłoszenia rzekomych uchybień, a pozwany zapewnił powodowi w dniu wyjazdu śniadanie w postaci suchego prowiantu, transport na lotnisko w P., posiłki na lotnisku, bilety lotnicze i kolejowe oraz opłacił taksówki z lotniska w P. na dworzec kolejowy.

W uzasadnieniu apelacji pozwany polemizował szczegółowo z ustaleniami i ocenami sądu I instancji przedstawiając własną wersję wydarzeń i własne ich oceny.

W szczególności pozwany podniósł, że impreza miała charakter (...) (...) i nie zawierała ramowego programu zwiedzania. Zdaniem apelującego powodowie winni zgodnie z art. 16 b pkt. 1 ustawy o usługach turystycznych niezwłocznie zawiadomić pilota o stwierdzonym, wadliwym wykonywaniu umowy, czego nie uczynili. Powodowie nie oczekiwali na lotnisku na miejscu zbiórki, a skorzystali z propozycji pilota transferu do hotelu oraz na lotnisko busem i zaakceptowali jego cenę. Wyłącznie od decyzji powodów należało skorzystanie z proponowanych przez pilota atrakcji, plan ramowy przewidywał czwarty dzień wolny, przeznaczony na realizację własnych pomysłów lub proponowanych w ofercie fakultatywnych wycieczek.

Apelujący podkreślił, że dzień 5 był przeznaczony na wyjazd, powodowie otrzymali lunch pakiet w postaci keksu w torebce i herbatę w hotelu, pilot interweniował w sprawie transportu, choć nie był umocowany do zlecenia usług transportowych.

Zdaniem apelującego pilot nie miał obowiązku realizowania programu zwiedzania i zrezygnował z niego za zgodą powodów, powodowie to dorośli i inteligentni ludzie i wybierając imprezę typu (...) (...) wiedzieli, że realizacja programu zwiedzania wymaga wynajęcia przewodnika, a pilot miał w tym tylko pomóc, a nie oprowadzać po obiektach. Powodowie i inni uczestnicy imprezy zbyt późno zawiadomili pilota o braku transportu na lotnisko, nie skorzystali też z możliwości zamówienia w recepcji hotelu taksówek na lotnisko. Z tytułu spóźnienia na lotnisko powodowie otrzymali od biura (...) profity z postaci biletów na samolot do P., kosztu taksówki z lotniska Ł. na dworzec i biletów na pociąg (...) w 1 klasie.

W odpowiedzi na apelację powodowie wnieśli o jej oddalenie i zasądzenie zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

W uzasadnieniu podkreślili, że w umowie nie zaznaczono, że jest to impreza typu (...) B., nieprawidłowości były zgłaszane na bieżąco, zwłaszcza w dniu wyjazdu, pozwany nie wywiązał się z podstawowego planu zwiedzania, nikt

nie oczekiwał na lotnisku w dniu przylotu i nie zapewniono transportu w dniu odlotu, nie zapewniono też śniadania. Strona pozwana nie wykazała żadnej ustawowej okoliczności egzoneracyjnej.

Sąd Okręgowy zważył co następuje:

Apelacja zasługiwała tylko częściowo na uwzględnienie.

Apelujący trafnie wskazał, że Sąd Rejonowy częściowo nienależycie ocenił okoliczności, iż powodom w dniu wyjazdu zapewniono śniadanie w postaci herbaty i keksu, transport na lotnisko w P. ostatecznie się odbył, powodom zapewniono bilety lotnicze i kolejowe na powrót przez P. do G. oraz opłacono taksówkę z lotniska w P. na dworzec kolejowy.

Fakty te zostały w zasadzie prawidłowo przez sąd I instancji ustalone, jednak doprowadziły sąd do nie w pełni trafnego wniosku jakoby wydarzenia ostatniego dnia pobytu pozwalały na przyjęcie, że przebieg tego dnia nie odpowiadał umowie w sposób umożliwiający uznanie tego dnia za dzień w całości stracony. Ocena ta w konsekwencji doprowadziła do nietrafnego ustalenia i zasądzenia odszkodowania w wysokości ceny wycieczki za dwa stracone dni, w tym za cały dzień ostatni.

Zwrócić uwagę należało, że sprawa niniejsza podlegała rozpoznaniu w postępowaniu uproszczonym, a zgodnie z treścią art. 505⁹ § 1 k.p.c., apelację w postępowaniu uproszczonym można oprzeć na zarzutach naruszenia prawa materialnego przez błędną jego wykładnię lub niewłaściwe zastosowanie oraz naruszenia przepisów postępowania, jeżeli mogło ono mieć wpływ na wynik sprawy. Z powyższego wynika, iż katalog zarzutów apelacji w postępowaniu uproszczonym nie obejmuje błędnego ustalenia stanu faktycznego. Strona może natomiast wykazywać ów błąd pośrednio, np. za pomocą zarzutu rażącego naruszenia przepisów postępowania przez przekroczenie zasady swobodnej oceny dowodów, co w konsekwencji doprowadziło do sformułowania przez sąd wadliwych wniosków końcowych. Możliwe jest także wykazanie, że na skutek niepełnego materiału dowodowego zaprezentowanego przez strony został uzyskany fałszywy obraz okoliczności sprawy. Takie też zarzuty wskazał częściowo trafnie pozwany.

Zaznaczyć należy, że dzień ostatni był przeznaczony na transfer na lotnisko i powrót uczestników imprezy, w tym powodów do G.. Dzień ten nie był zatem dniem stricte urlopowym, przeznaczonym na korzystanie z atrakcji podróży. Brak zapewnienia posiłku w postaci pełnego śniadania w tym dniu oraz opóźnione zrealizowanie transportu na lotnisko, a także opóźniony powrót do kraju wskutek przelotu do P. i transportu kolejowego do G., przy uwzględnieniu także stresu z tym związanego uzasadniały ustalenie i zasądzenie odszkodowania z tych tytułów w wysokości odpowiadającej 30 % ceny wycieczki za jeden dzień tj. w kwocie 285 zł (948 zł x 30% = 284,40 tj. w przybliżeniu 285 zł). Łącznie z prawidłowo ustalonym odszkodowaniem za cały dzień stracony przez powodów w trakcie wycieczki na skutek niewłaściwej organizacji imprezy i niepełnej, nienależytej opieki pilota w kwocie 948 zł łączne odszkodowanie należne powodom za szkodę niemajątkową w postaci zmarnowanego urlopu wynosiło 1233 zł, a wraz z prawidłowo ustaloną i niekwestionowaną w apelacji kwotą 187 zł z tytułu szkody majątkowej łączne odszkodowanie należne powodom wyniosło 1420 zł.

Pozostałe zarzuty apelacji nie zasługiwały na uwzględnienie.

W szczególności niezasadny był zarzut naruszenia prawa materialnego tj. art. 16 b pkt. 1 ustawy o usługach turystycznych poprzez jego niezastosowanie i przyjęcie, że powodowie niezwłocznie podczas imprezy turystycznej zawiadomili pilota o uchybieniach w realizacji usługi podczas gdy z materiału dowodowego wynikały okoliczności przeciwne.

W myśl przepisu art. 16b ust. 1 ustawy w przypadku stwierdzenia przez klienta w trakcie imprezy turystycznej, iż zawarta z nim umowa wykonywana jest wadliwie, powinien on niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki. Ustawodawca wskazuje zarazem, że zawiadomienie to powinno nastąpić w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi, natomiast szczegółowe kwestie związane z nim powinny być jednoznacznie określone w łączącej strony umowie. Zgodnie natomiast z przepisem art. 16b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych niezależnie

od zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy.

Pierwszym z problemów wymagających omówienia jest określenie zależności między zawiadomieniem o nienależyтым wykonaniu umowy, o którym mowa w art. 16b ust. 1, a reklamacją właściwą, o której mowa w art. 16b ust. 3, a w szczególności wskazanie, czy zaniechanie przez klienta zawiadomienia wyklucza możliwość późniejszego złożenia reklamacji. Wykładnia językowa analizowanych przepisów, jak się wydaje, daje jednoznacznie negatywną odpowiedź. W art. 16b ust. 3 *expressis verbis* wskazano, że uprawnienie do złożenia reklamacji przysługuje klientowi niezależnie od zawiadomienia. Należy zatem przyjąć, że uzależnienie prawa do reklamacji imprezy turystycznej od uprzedniej notyfikacji wad jeszcze w trakcie trwania imprezy jest niezgodne z przepisami analizowanej ustawy.

Zaniechanie przez klienta zawiadomienia o nienależyтым wykonaniu umowy nie ogranicza możliwości złożenia reklamacji, a niezłożenie omawianego zawiadomienia albo reklamacji imprezy turystycznej po jej zakończeniu według przeważającego stanowiska doktryny nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń z tego tytułu przed sądem. Przewidziane w art. 16b ustawy procedury mają charakter fakultatywny i nie mają znaczenia dla dopuszczalności i skuteczności drogi sądowej (tak Piotr Piskozub. Reklamacja imprezy turystycznej. Edukacja Prawna 2015r., nr.1).

Mając na uwadze powyższe wyjaśnienia brak notyfikacji wad usług turystycznych pilotowi wycieczki nie tamował powodów możliwości zgłoszenia samej reklamacji ani roszczeń bezpośrednio przed sądem. Powodowie zachowali przy tym w pełni możliwości dowodzenia w procesie faktów dotyczących wadliwości usługi turystycznej.

Apelujący nie wskazał wprost w jaki sposób sąd miałby zastosować omawiane przepisy. Z dalszych zarzutów apelacji i z uzasadnienia apelacji zdaje się wynikać, że brak notyfikacji wad pilotowi wycieczki miałby wskazywać w ocenie pozwanego na brak tych wad i błędne ustalenia faktyczne sądu dotyczące ich istnienia. Takie rozumowanie nie jest uprawnione.

Kwestionowane przez pozwanego ustalenia, a raczej oceny co do wpływu wydarzeń ostatniego dnia wycieczki na wadliwość świadczonej usługi turystycznej i na wysokość szkody niemajątkowej powodów zostały już częściowo skorygowane i omówione wyżej.

W zakresie pozostałych ustaleń i ocen sąd odwoławczy podziela stanowisko sądu I instancji i czyni je własnym. W szczególności w pełni trafnie sąd ten przyjął w oparciu o prawidłowo zebrany i oceniony materiał dowodowy, że organizacja wycieczki nie była prawidłowa, powodów został narzucony plan zwiedzania, część planowanych obiektów nie została im pokazana, co uzasadniało przyjęcie, że stracili oni jeden dzień wycieczki w całości. Oceny tej nie może w niczym zmienić okoliczność, że powodowie skorzystali z atrakcji im proponowanych jak wjazd na wieżę (...), rejs po S. i wycieczka do W., na które wyrażali zgodę. Zgoda ta była jednak wyrażana w pierwszym i drugim dniu wycieczki i nie obejmowała zgody na rezygnację ze zwiedzania innych planowanych obiektów.

Bezprzedmiotowe było kwestionowanie w apelacji ustaleń faktycznych polegających na przyjęciu, że powodowie nie mogli odnaleźć przedstawiciela pozwanego w dniu przylotu skoro fakty te nie stały się ostatecznie podstawą ustalenia wadliwości wycieczki i odszkodowania za szkodę niemajątkową powodów. To samo dotyczyło ustaleń, iż powodowie nie byli informowani o możliwości wyboru transferu z lotniska i na lotnisko, podczas gdy wiedzieli o tym zawierając umowę i wybrali transfer zaoferowany przez pilota, wiedząc, że płatny jest dodatkowo. Ustaleń takich sąd I instancji wcale nie poczynił, a tym bardziej nie opierał na nich ocen dotyczących wysokości odszkodowania.

Niezasadne było też kwestionowanie ustaleń faktycznych polegających na przyjęciu, że pozwany nie zrealizował programu ramowego. Powodowie nie byli uprzedzeni, że program ramowy opisany w ofercie imprezy i określony jako świadczenie organizatora także w umowie z dnia 21 czerwca 2012r. będzie realizowany tylko przez zamówionych przez nich przewodników. Skoro faktycznie był częściowo realizowany przez pilota zatrudnianego przez pozwanego to nie sposób przyjąć, że nie był on objęty umową stron. Samo niedoinformowanie powodów przez pilota o jego roli w realizacji programu imprezy, brak zaznaczenia w umowie, że impreza ma charakter (...) (...) i zwiedzanie odbywać

się ma we własnym zakresie wskazywały, że umowa była wykonywana wadliwie. Ustalony prawidłowo przez sąd zakres obowiązków pilota i sposób wykonania przez niego faktycznych czynności wskazywały jednoznacznie, że na skutek zaniedbań pilota i niewłaściwej opieki nad uczestnikami doszło do wadliwego wykonania umowy. Wszystkie te wadliwości uzasadniały ustalenie odszkodowania w wysokości ceny za jeden dzień wycieczki tj. w kwocie 948 zł.

Mając na uwadze powyższe, zaskarżony wyrok podlegał zmianie przez Sąd Okręgowy na podstawie art. 386 § 1 k.p.c. w zakresie wskazanym już wyżej. Apelacja w pozostałej części podlegała oddaleniu na podstawie art. 385 k.p.c.

Pomimo częściowej zmiany wyroku sąd odwoławczy akceptuje rozstrzygnięcie o kosztach procesu w pierwszej instancji w oparciu o przepis art. 100 zd drugie k.p.c. uznając, że zależność wyniku sporu wyłącznie od oceny sądu uzasadnia obciążenie pozwanego kosztami procesu w całości pomimo częściowego oddalenia powództwa.

O kosztach procesu w instancji odwoławczej Sąd Okręgowy orzekł w pkt. 3 na podstawie art. 100 zdanie pierwsze in fine k.p.c. oraz art. 391 § 1 k.p.c. rozdzielając te koszty stosunkowo przyjmując, że pozwany uzyskał w postępowaniu apelacyjnym w przybliżeniu

35 % swoich żądań (obniżenie zasądzonej kwoty z 2187 zł do 1420 zł tj. o 35%).

Na koszty procesu w instancji odwoławczej składały się wynagrodzenia pełnomocników w kwotach po 600 zł, ustalone na podstawie § 2 pkt. 3 w zw. z § 10 ust. 1 pkt. 1 i § 15 ust. 1 i 3 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie (Dz. U. z 2015r. poz. 1800) i analogicznych przepisów rozporządzenia z tej samej daty w sprawie opłat za czynności radców prawnych (Dz. U. z 2015r. poz. 1804) w zw. z § 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 3 października 2016 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz § 2 analogicznego rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 3 października 2016 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie opłat za czynności radców prawnych. (Dz.U. z 2016 r. poz. 1668 i poz. 1667) oraz opłata od apelacji 100 zł tj. łącznie 1300 zł, z czego powodów obciążała kwota 455 zł (1300 zł x 35% =455 zł), a więc przysługiwał im zwrot od pozwanego kwoty 145 zł (600 zł – 455 zł = 145 zł).

Jarosław Grobelny