

Sygn. akt VI ACa 1357/12

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 29 kwietnia 2013 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny

w składzie:

Przewodniczący – Sędzia SA Agata Zajac (spr.)

Sędzia SA Teresa Mróz

Sędzia SA Krzysztof Tucharz

Protokolant sekr. sąd. Agnieszka Janik

po rozpoznaniu w dniu 19 kwietnia 2013r. w Warszawie na rozprawie

sprawy z powództwa P. K. i J. K.

przeciwko (...) sp. z o.o. z siedzibą w W.

o ochronę dóbr osobistych i odszkodowanie

na skutek apelacji powodów

od wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie

z dnia 29 czerwca 2012 r. sygn. akt III C 1165/11

I. zmienia częściowo zaskarżony wyrok w ten sposób, że nadaje mu następującą treść:

„ 1. zasądza od (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. na rzecz P. K. kwotę 3 761 (trzy tysiące siedemset sześćdziesiąt jeden) zł;

2. nakazuje pozwanemu (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. przeproszenie powodów P. K. i J. K. poprzez wysłanie listem poleconym na adres P. K. przeprosin następującej treści: ‘ (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. przeprasza P. K. i J. K. za naruszenie ich dóbr osobistych w postaci godności osobistej, spowodowane skierowaniem ich w wykonaniu umowy zawartej w dniu 13 grudnia 2005 r. w ramach pobytu na hiszpańskiej wyspie L. do hotelu (...) i zakwaterowaniem w pokojach znacznie odbiegających od wskazanego w umowie standardu.’

3. w pozostałym zakresie powództwo oddala;

4. koszty postępowania między stronami wzajemnie znosi.”;

II. w pozostałym zakresie oddala apelację;

III. koszty postępowania apelacyjnego między stronami wzajemnie znosi.

Sygn. akt VI ACa 1357/12

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 28 września 2007 r. P. K., A. K., J. K., J. W. i D. K. wnieśli o:

- zasądzenie kwot po 5000 zł na rzecz każdego z powodów tytułem zadośćuczynienia i odszkodowania za zmarnowany urlop

- zobowiązanie pozwanego do przeproszenia powodów za wszystkie stresy i negatywne odczucia, jakich doznali poprzez całkowite pozbawienie ich przyjemności z podróży, a które spowodowane były skierowaniem do hotelu nie nadającego się do użytkowania.

W uzasadnieniu pozwu powodowie wskazali, że zawarli z pozwanym (...) sp. z o.o. w W. umowę obejmującą zakwaterowanie w trakcie wyjazdu w dniach 22 – 29 grudnia 2005 r. w czterogwiazdkowym hotelu (...) reklamowanym jako najlepszy w ofercie katalogowej wyjazdów na wyspę L. i że warunki pobytu nie odpowiadały ofercie pozwanego, gdyż:

- cały obiekt był zniszczony

- „apartament” nr (...) był za mały

- nie było pościeli a tylko prześcieradła pod brudnymi, wilgotnymi i zużytymi kocami

- ręczniki miały kolor brązowy

- standard łazienek odpowiadał ledwie taniemu schronisku młodzieżowemu (przestarzałe, zardzewiałe wyposażenie, grzyb na ścianach, odpadające płytki, smród z kanalizacji przenikający do pokoju)

- na ścianach pokoju był grzyb, odpadał tynk

- w trakcie opadów woda lała się do wnętrza hotelu w tym na przewody elektryczne

- restauracja hotelowa była zniszczona i brudna, naczynia niedomyte, niektóre ze śladami pleśni

- obsługa była nieuprzejma i opryskliwa

- na skutek reklamacji doszło do zamiany apartamentu na dwa pokoje nr (...)

- na ścianie jednego z pokoi był grzyb

- kiedy padał deszcz woda przeciekała przez drzwi tarasowe

- na balkonie były robaki znane z zamieszkiwania w wilgotnych warunkach

- telewizory w obu pokojach nie działały – naprawiono tylko jeden

- sejf w pokoju nr (...) był uszkodzony

- płytki w łazience pokoju nr (...) odpadały

- meble były obite, a ściany brudne

- kabiny i prysznic w pokoju nr (...) były brudne i przerdzewiałe

- ręczniki były ciemne i zużyte, podobnie jak koce i nakrycia na łóżkach.

Powodowie wskazali, że na skutek warunków pobytu mieli zepsute święta, przeżyli stres związany z przeprowadzką do jeszcze gorszych pomieszczeń niż pierwotnie zajmowany apartament, wilgoć i zagrzybienie w pokojach z pewnością negatywnie wpłynęły na ich zdrowie, a dzieci zostały pogryzione przez mieszkające z nimi robaki.

Pismem procesowym z dnia 31 października 2007 r. powodowie sprecyzowali treść przeprosin: (...) sp. z o.o. oraz Wydawnictwo (...) S.A. – (...) przepraszają A. K., D. K., J. W., P. K. i J. K. za stres i negatywne odczucia, których doznali poprzez całkowite pozbawienie ich przyjemności z podróży i urlopu, a które to nieprzyjemności spowodowane były skierowaniem ich przez (...) sp. z o.o. oraz Wydawnictwo (...) S.A. – (...) do hotelu (...) na hiszpańskiej wyspie L.. Hotel ten nie nadawał się do użytkowania, był brudny i zniszczony, a apartamenty które zaoferowano oraz części wspólne obiektu – zawilgocone i zagrzybione, na skutek lejącej się do wnętrza wody, ze zniszczonym oraz wyeksploatowanym wyposażeniem, odpowiadającym co najwyżej standardowi taniego schroniska młodzieżowego. Warunki w hotelu rażąco odbiegały od umówionych. Tym samym (...) sp. z o.o. oraz Wydawnictwo (...) S.A. – (...) bezprawnie naruszyły dobro osobiste A. K., D. K., J. W., P. K. i J. K. jakim jest prawo do niezakłóconego czerpania przyjemności z podróży, urlopu i wypoczynku” i wnieśli o nakazanie pozwanemu opublikowania przeproszenia trzykrotnie w dzienniku (...) w dodatku (...) i (...).

Pozwany wniósł o oddalenie powództwa zaprzeczając, aby na terenie hotelu występowały uchybienia opisane w pozwie i wskazując, że zdjęcia załączone w odpisie dla pozwanego są niemal nieczytelne, reklamacja została złożona dopiero w dniu poprzedzającym wyjazd powodów, powodowie skorzystali ze wszystkich świadczeń oferowanych przez pozwanego i nie złożyli oświadczenia o odstąpieniu od umowy, nie doszło do naruszenia dóbr osobistych powodów z uwagi na brak bezprawności po stronie pozwanego.

Pismem procesowym z dnia 31 grudnia 2007 r. powodowie rozszerzyli powództwo żądając

- zasądzenia na rzecz P. K. kwoty 12 536,52 zł tytułem odszkodowania

- zasądzenia kwot po 5000 zł tytułem zadośćuczynienia dla każdego z powodów za zmarnowaną podróż i wypoczynek oraz zasądzenia kwoty 25 000 zł na rzecz Caritas

oraz podtrzymując żądanie w zakresie przeproszenia.

Wyrokiem z dnia 29 października 2008 r. Sąd Okręgowy oddalił powództwo.

Sąd Okręgowy ustalił, że w dniu 13 grudnia 2005 r. P. K. zawarł umowę z pozwanym obejmującą 7 dniowy (22-29.12.2005 r.) pobyt dla 5 osób na wyspie L. w apartamencie typu (...) w hotelu (...) z opcją all inclusive za łączną kwotę 12 536,52 zł, z dojazdem na własny koszt powodów.

Z powodu spóźnienia powodowie przybyli 26 grudnia 2005 r.

Warunki w jakich powodowie zostali zakwaterowani odbiegały znacząco od standardu hotelu czterogwiazdkowego, powodowie stwierdzili zwilgocenie pokoju i robactwo, co zgłosili w recepcji. Następnego dnia powodowie otrzymali dwa odrębne pokoje, których standard nie odbiegał od pierwszego: w czasie opadów woda przeciekała z tarasu, na ścianach były widoczne zagrzybienia, odpadały płytki w łazience, nie działały telewizory, sejfy były niesprawne, meble były poobijane. Powodowie złożyli reklamację w dniu 28 grudnia 2005 r., a potem już w kraju w dniu 23 stycznia 2006 r., reklamacja nie została uwzględniona.

Na skutek skargi powoda P. K. do Urzędu Marszałkowskiego Województwa (...) zaoferowano powodowi bon na kwotę 150 euro do wykorzystania przy następnej imprezie organizowanej przez pozwanego. Dokonując powyższych ustaleń Sąd Okręgowy oparł się na zeznaniach powodów i dokumentacja fotograficznej dołączonej do pozwu.

Sąd Okręgowy uznał, że nie doszło do naruszenia dóbr osobistych powodów, gdyż prawo do urlopu i przyjemności z podróży nie są dobrami osobistymi.

Na skutek apelacji powodów Sąd Apelacyjny w Warszawie wyrokiem z dnia 8 września 2009 r. uchylił wyrok Sądu Okręgowego w części dotyczącej zasądzenia na rzecz P. K. kwoty 12 536,52 zł tytułem odszkodowania i przekazał sprawę w tym zakresie Sądowi Okręgowemu do ponownego rozpoznania, wskazując, że nie została rozpoznana istoty sprawy z uwagi na brak odniesienia się do żądania w tym zakresie. W pozostałym zakresie apelacja została

oddalona ze wskazaniem na brak możliwości rekompensowania szkód niemajątkowych w ramach odpowiedzialności kontraktowej, nie ma zaś dobra osobistego w postaci zmarnowanego urlopu czy nieudanej imprezy turystycznej.

Na skutek skarg kasacyjnych wywiezionych przez powodów J. K. i P. K. od wyroku Sąd Apelacyjny oddalającego apelację w zakresie żądania nakazania przeproszenia, Sąd Najwyższy wyrokiem z dnia 24 marca 2011 r. uchylił wyrok Sądu Apelacyjnego w części dotyczącej oddalenia apelacji co do roszczeń obu powodów obejmujących żądanie przeproszenia za naruszenie dóbr osobistych.

W uzasadnieniu wyroku Sąd Najwyższy wskazał, że wprawdzie prawo do spokojnego wypoczynku (urlopu) nie jest dobrem osobistym objętym katalogiem z art. 23 k.c., konieczne jest jednak rozważenie, czy w okolicznościach faktycznych sprawa pozwana naruszyła jedno z dóbr osobistych podlegających ochronie na podstawie art. 23 k.c. i czy wskazany sposób usunięcia tego naruszenia jest adekwatny do sposobu jego naruszenia. Sąd Najwyższy stwierdził, że z reguły nie jest adekwatne domaganie się przeproszenia przez zamieszczenie ogłoszenia w prasie, jeżeli do naruszenia dobra osobistego nie doszło publicznie.

Wyrokiem z dnia 22 września 2011 r. Sąd Apelacyjny uchylił wyrok Sądu Okręgowego w części dotyczącej roszczenia niemajątkowego powodów P. K. i J. K. i przekazał sprawę w tym zakresie do ponownego rozpoznania Sądowi Okręgowemu, wskazując, że mimo iż strona powodowa wskazywała na pozbawienie jej przyjemności z podróży Sąd Okręgowy jest władny, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego dokonać oceny, czy strona pozwana naruszyła prawnie chronione dobra osobiste powodów. W ocenie Sądu Okręgowego konieczne jest dokonanie ustaleń co do treści łączącego strony stosunku cywilnoprawnego, jakiego standardu usług mogli się spodziewać powodowie w ramach świadczenia usługi i czy zaistniałe odstępstwa doprowadziły do naruszenia prawnie chronionych dóbr osobistych powodów. Sąd Apelacyjny wskazał też, że oświadczenie składane na podstawie art. 24 k.c. powinno konkretyzować dobro osobiste które zostało naruszone, możliwe jest ingerowanie sądu w treść przeproszenia, zaś forma przeproszenia musi być odpowiednia do stopnia naruszenia dóbr osobistych.

Po ponownym rozpoznaniu sprawy Sąd Okręgowy wyrokiem z dnia 29 czerwca 2012 r. powództwo oddalił w całości i zasądził od P. K. na rzecz pozwanej kwotę 4 847 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sąd Okręgowy dokonał następujących ustaleń faktycznych:

W dniu 13 grudnia 2005 r. P. K. zawarł umowę z pozwanym obejmującą 7 dniowy (22-29.12.2005 r.) pobyt dla 5 osób na wyspie L. w apartamencie typu (...) w hotelu (...) z opcją all inclusive za łączną kwotę 12 536,52 zł, z dojazdem na własny koszt powodów. Z powodu spóźnienia powodowie przybyli 26 grudnia 2005 r. i zostali zakwaterowani w apartamencie, który nie odpowiadał ich oczekiwaniom.

Powodowie mieli zastrzeżenia odnośnie panującej w apartamencie wilgoci, nieprzyjemnego zapachu z łazienki i z zewnątrz budynku, zbyt małych sypialni i okien. Następnego dnia powodowie otrzymali dwa pokoje odrębne, które również nie spełniały ich oczekiwań. Powodowie złożyli pisemną reklamację w dniu 28 grudnia 2005 r. ze wskazaniem, że na ścianie jednego z pokoi był grzyb, woda z tarasu w czasie deszczu przeciekała do pokoju, na tarasie były robaki, telewizory w obu pokojach nie działały i tylko jeden został naprawiony, lodówka śmierdziała i była brudna, sejf w pokoju (...) był uszkodzony, płytki w tym pokoju odpadały, meble były poobijane, ściany brudne, krany i prysznic w pokoju (...) przestarzałe i przerdzewiałe, ręczniki zużyte a koce i nakrycia na łóżkach wyglądały na przestarzałe. Skargi reklamacyjne składane już w kraju nie zostały przez pozwaną uwzględnione, powodom zaoferowano bon o wartości 150 euro, jednak powodowie odmówili jego przyjęcia.

Dokonując powyższych ustaleń Sąd Okręgowy nie dał wiary zeznaniom powodów z uwagi na brak ich potwierdzenia w materiale dowodowym, wskazując, że dokumentacja fotograficzna została zakwestionowana przez pozwaną, a powodowie nie udowodnili, które pokoje przedstawiają wykonane zdjęcia.

W tak ustalonym stanie faktycznym Sąd Okręgowy uznał, że w zakresie roszczenia odszkodowawczego podstawą odpowiedzialności pozwanego jest art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. W ocenie Sądu

Okręgowego bezzasadne jest żądanie zasądzenia odszkodowania w całości poniesionej opłaty za imprezę turystyczną, powód nie odstąpił bowiem od umowy, ale korzystał z wszelkich świadczeń oferowanych przez pozwanego, powód, reprezentowany przez profesjonalnego pełnomocnika nie podjął nawet próby wykazania, w jakim zakresie impreza nie została należycie wykonana przez pozwanego i nie przedstawił żadnych dowodów, poza dowodem ze zdjęć, które zostały zakwestionowane przez pozwanego, uzasadniających zasadność oraz wysokość dochodzonego roszczenia. Sąd Okręgowy uznał, że powód nie udowodnił aby poniósł szkodę, nie ma też podstaw do zastosowania art. 322 k.p.c. z uwagi na beczynność strony, na której zgodnie z art. 6 k.c. i art. 227 k.p.c. spoczywał obowiązek udowodnienia faktów mających znaczenie dla rozstrzygnięcia.

Oddalając żądanie w zakresie nakazania przeproszenia powodów Sąd Okręgowy wskazał, że powodowie nie wykazali, aby doszło do naruszenia ich dobra osobistego w postaci zdrowia czy godności osobistej, poza twierdzeniami powodów brak dowodów pozwalających na przypisanie pozwanemu działania godzącego w bezpieczeństwo zdrowotne lub powodującego obawę o stan zdrowia, nie zostało też wykazane przez powodów, iż nie okazano im szacunku poprzez niezapewnienie odpowiednich, godziwych warunków w trakcie pobytu. Sąd Okręgowy wskazał, że brak innych niż zdjęcia i twierdzenia samych powodów dowodów potwierdzających żądania powodów, w postaci chociażby dowodu z przesłuchania rezydenta czy też innych turystów z hotelu.

Sąd Okręgowy wskazał też, że nawet przy przyjęciu, że doszło do naruszenia dóbr osobistych powodów, żądanie przeproszenia w formie wskazanej przez powodów nie byłoby adekwatne do sposobu naruszenia dóbr osobistych, Sąd nie może bowiem ingerować i przekształcać tekstu przeprosin, może jedynie doprecyzować nieścisłości określić zaproponowanych przez stronę.

Apelację od wyroku Sądu Okręgowego wnieśli powodowie P. K. i J. K., skarżąc wyrok w całości i wnosząc o jego zmianę i zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda P. K. kwoty 12 536,52 zł tytułem odszkodowania oraz nakazanie pozwanemu przeproszenia powodów przez zamieszczenie jednokrotnie w dzienniku (...) w dodatku (...) na pierwszej stronie dodatku w formie jednorazowych przeprosin o wskazanej treści (innej – za naruszenie dóbr osobistych w postaci zdrowia i godności osobistej) ewentualnie nakazanie przeproszenia powodów poprzez wysłanie przeprosin tej samej treści listem poleconym, a także zasądzenie na rzecz powodów kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych, ewentualnie o uchylenie w całości zaskarżonego wyroku i przekazanie sprawy Sądowi Okręgowemu do ponownego rozpoznania.

Skarżący podnieśli zarzuty naruszenia prawa procesowego, tj.:

- art. 365 § 1 k.p.c. poprzez dokonane ustaleń faktycznych sprzecznych z ustaleniami dokonanymi przez Sąd Okręgowy w Warszawie z dnia 29 października 2008 r. sygn. akt III C 328/08 utrzymany w mocy wyrokiem Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 8 września 2009 r. sygn. akt VI ACa 201/09, które to ustalenia wobec uprawomocnienia się wskazanych wyżej wyroków co do części żądań powodów mają charakter res iudicata;

- art. 233 k.p.c. poprzez przekroczenie granic swobodnej oceny dowodów polegające na dokonaniu odmiennej oceny stanu faktycznego sprawy niż Sąd Okręgowy w wyroku z dnia 29 października 2008 r. sygn. akt III C 328/08, Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 8 września 2009 r. sygn. akt VI ACa 201/09, a także Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 22 września 2011 r. sygn. akt VI ACa 748/11 bez przeprowadzenia jakichkolwiek dodatkowych dowodów, tj. częściowe nie danie wiary wyjaśnieniom powodów, mimo że wyjaśnienia te były przeprowadzone 4 lata wcześniej przed Sądem Okręgowy, a Sąd przeprowadzający bezpośrednio dowód uznał je wówczas za spójne i logiczne, mimo że nie istnieją powody dla których część zeznań miałaby być niewiarygodna, nie zaliczenie wszystkich zdjęć fotograficznych do materiału dowodowego, z powołaniem się na zakwestionowanie ich przez pozwanego, nie uwzględnienie dowodu w postaci złożonej przez powoda w trakcie pobytu reklamacji przedstawicielowi pozwanego pani J. W., która została przyjęta przez przedstawiciela pozwanego bez zastrzeżeń;

- art. 328 § 1 k.p.c. poprzez brak wyjaśnienia dlaczego Sąd dał w części wiarę zeznaniom powodów, a w części odmówił im wiarygodności i dlaczego żadne ze zdjęć nie było podstawą ustaleń stanu faktycznego sprawy oraz opisanych motywów wyroku z ustaleniami co do stanu faktycznego sprawy;

- art. 322 k.p.c. poprzez przyjęcie, że w okolicznościach sprawy Sąd nie może zasądzić odszkodowania według własnej oceny z uwagi na fakt, że ściśle udowodnienie wysokości żądania było możliwe podczas gdy przedstawione przez powodów okoliczności, w tym dołączona do pisma z 31 grudnia 2007 r. Tabela Frankfurcka, stanowią podstawę do zastosowania art. 322 k.p.c.

Pozwany wniósł o oddalenie apelacji i zasądzenie kosztów.

### **Sąd Apelacyjny zważył co następuje:**

Apelacja powodów częściowo zasługuje na uwzględnienie, mimo iż niektóre z podniesionych zarzutów są bezzasadne.

Za bezzasadny Sąd Apelacyjny uznał zarzut naruszenia art. 365 § 1 k.p.c.

Moc wiążąca prawomocnego orzeczenia dotyczy przede wszystkim sentencji – jak wskazał Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 3 października 2012 r. II CSK 312/12 (LEX nr 1250563) przedmiotem prawomocności materialnej jest ostateczny rezultat rozstrzygnięcia ujęty w sentencji, a nie przesłanki, które do niego doprowadziły. Sąd nie jest więc związany ustaleniami wynikającymi z uzasadnienia orzeczenia w takim zakresie, w jakim nie miały one znaczenia dla rozstrzygnięcia zawartego w wyroku. Jest natomiast związany wskazanymi w uzasadnieniu ustaleniami mającymi wpływ na końcowe rozstrzygnięcie, w szczególności ustaleniami prejudycjalnymi, których skutkiem było wydanie określonego wyroku lub postanowienia orzekającego co do istoty sprawy (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19 października 2012 r. V CSK 485/11 (LEX nr 1243099)). Prawomocne rozstrzygnięcia zapadłe w ramach niniejszego postępowania dotyczyły innych roszczeń niż objęte zaskarżonym wyrokiem, zatem Sąd Okręgowy był obowiązany, rozpoznając sprawę w zakresie wskazanym w orzeczeniach Sądu Apelacyjnego, dokonać ustaleń faktycznych niezbędnych dla rozstrzygnięcia o zasadności tych roszczeń nie będąc związanym ustaleniami dokonanymi w uzasadnieniu wyroku Sądu Okręgowego z dnia 29 października 2008 r. i na podstawie własnej oceny dowodów zgromadzonych w toku postępowania.

Za bezzasadny Sąd Apelacyjny uznał też zarzut naruszenia art. 328 § 1 k.p.c.

Uzasadnienie zaskarżonego wyroku zawiera bowiem wszystkie elementy konstrukcyjne wskazane w powyższym przepisie. Ponadto naruszenie przepisu określającego wymagania, jakim winno odpowiadać uzasadnienie wyroku sądu (art. 328 § 2 k.p.c.), może być ocenione jako mogące mieć istotny wpływ na wynik sprawy w sytuacjach tylko wyjątkowych, do których zaliczyć można takie, w których braki w zakresie poczynionych ustaleń faktycznych i oceny prawnej są tak znaczne, że sfera motywacyjna orzeczenia pozostaje nieujawniona bądź ujawniona w sposób uniemożliwiający poddanie jej ocenie instancyjnej. Takich uchybień uzasadnienie zaskarżonego wyroku niewątpliwie nie zawiera, zaś treść uzasadnienia pozwala na dokonanie kontroli instancyjnej rozstrzygnięcia.

Zasadny okazał się natomiast zarzut naruszenia art. 233 k.p.c. skutkujący błędnymi ustaleniami faktycznymi.

Trafnie podnoszą skarżący, że brak uzasadnienia dla odmowy uznania za wiarygodne wszystkich dowodów przedstawionych przez powodów. Niewątpliwie na powodach, zgodnie z art. 6 k.c., spoczywał ciężar wykazania warunków pobytu jakie zapewnił im pozwany w ramach wykonania zawartej przez strony umowy oraz zakresu świadczeń pozwanego wynikających z treści umowy, jednak w ocenie Sądu Apelacyjnego powodowie przedstawili dowody pozwalające na dokonanie w tym zakresie ustaleń, w postaci nie tylko własnych zeznań, ale także zdjęć dołączonych do pozwu i treści reklamacji złożonej w dniu 28 grudnia 2005 r.

Zgodnie z art. 233 § 1 k.p.c. Sąd ocenia wiarygodność i moc dowodów na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału i według własnego uznania, przy czym ocena ta musi być zgodna z zasadami doświadczenia życiowego i regułami logicznego wnioskowania.

Sąd Okręgowy nie wskazał żadnych okoliczności podważających wiarygodność dowodów przedstawionych przez powodów stwierdzając jedynie, że dołączone do pozwu zdjęcia zostały zakwestionowane przez pozwanego, a same twierdzenia powodów nie są wystarczające jako środki dowodowe.

Taka ocena niewątpliwie jest sprzeczna z zasadą wszechstronności wynikającą z art. 233 § 1 k.p.c.

Przepisy kodeksu postępowania cywilnego nie dają żadnych podstaw do tworzenia swoistej „hierarchii” dowodów i uznawania określonych środków dowodowych za mniej wiarygodne z samej ich istoty.

Niewątpliwie w granicach swobodnej oceny dowodów sąd zobowiązany jest do przeprowadzenia selekcji dowodów, tj. dokonania wyboru tych, na których się oparł i ewentualnego odrzucenia innych, którym odmówił wiarygodności.

Nie jest jednak zgodne z treścią art. 233 § 1 k.p.c. pominięcie wszystkich dowodów przedstawionych przez stronę tylko z tego powodu, że Sąd dowody te uznaje za „niewystarczające” gdyż nie są to dowody z zeznań świadków.

Także stanowisko pozwanego nie daje podstaw do negatywnej oceny wiarygodności dowodów przedstawionych przez powodów. Pozwany wprawdzie zaprzeczył, aby na terenie hotelu występowały uchybienia opisane w pozwie i wskazał na nieczytelność zdjęć dołączonych do pozwu, jednak nie zwalniało to Sądu z obowiązku dokonania oceny wiarygodności dowodów przedstawionych przez powodów zgodnie z regułami określonymi przepisem art. 233 § 1 k.p.c.

W ocenie Sądu Apelacyjnego przedstawione przez powodów dowody w postaci zeznań P. K. oraz A. K., a także zdjęć dołączonych do pozwu i treści złożonej w dniu 28 grudnia 2005 r. reklamacji są spójne i zgodne ze sobą, w sposób szczegółowy opisując warunki pobytu powodów w hotelu (...).

Pozwany nie podjął zaś żadnej próby podważenia wiarygodności tych dowodów, poza samym zakwestionowaniem faktów przedstawionych przez powodów.

W oparciu o powyższe dowody Sąd Apelacyjny ustalił, że warunki w jakich zostali zakwaterowani powodowie odbiegały znacząco od standardu hotelu czterogwiazdkowego i warunków pobytu objętych ofertą pozwanego opisaną w katalogu (k. 12 akt). Zgodnie z opisem katalogowym i treścią zawartej przez strony umowy powodowie mieli być zakwaterowani w apartamencie typu (...), z dwiema sypialniami z klimatyzacją, pokojem mieszkalnym, telefonem, TV, sejfem, aneksem kuchennym z lodówką, łazienką z WC i suszarnią, o standardzie hotelu czterogwiazdkowego. Powodowie w otrzymanym apartamencie nr (...) stwierdzili zwiłgocenie pokoju, przestarzałe, zardzewiałe wyposażenie łazienek, grzyb na ścianach, odpadające płytki, zużyte ręczniki i koce bez poszewek, brak miejsca na łóżeczko dla dziecka. Po zgłoszeniu w recepcji zastrzeżeń co do standardu apartamentu powodowie następnego dnia zostali przekwaterowani do dwu odrębnych pokoi, których standard nie odbiegał od stwierdzonego w apartamencie: w czasie opadów woda przeciekała z tarasu, na ścianach były widoczne zagrzybienia, odpadały płytki w łazience, nie działały telewizory, sejfy były niesprawne, meble były poobijane. Powodowie złożyli reklamację w dniu 28 grudnia 2005 r., a potem już w kraju w dniu 23 stycznia 2006 r., żadna z reklamacji nie została uwzględniona.

W świetle powyższych ustaleń faktycznych nie ulega wątpliwości, iż pozwany nie wykonał w sposób należyty zobowiązania wynikającego z zawartej umowy, oferując powodom pobyt w warunkach znacznie odbiegających od uzgodnionych.

Na obecnym etapie postępowania żądania powodów obejmują:

- zasądzenie odszkodowania

- nakazanie pozwanemu opublikowania przeproszenia za naruszenie dóbr osobistych powodów.

W ocenie Sądu Apelacyjnego wskazane wyżej ustalenia faktyczne dają pełną podstawę do uznania, że pozwany w sposób nienależyty wykonał swoje zobowiązanie wynikające z zawartej przez strony umowy.

Zgodnie z art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) 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.

Jak wskazał Sąd Najwyższy w uzasadnieniu uchwały z dnia 19 listopada 2010 r. III CZP 79/10 (OSNC 2011/4/41) art. 11a ustawy o działalności turystycznej jest przepisem szczególnym w stosunku do art. 471 k.c., a treść tego przepisu wynika z dokonanej ustawą z dnia 8 grudnia 2000 r. o zmianie ustawy o szkolnictwie wyższym, ustawy o wyższych szkołach zawodowych, ustawy o transporcie kolejowym i ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego, ustawy Prawo o ustroju sądów powszechnych i ustawy o działach administracji rządowej - w związku z dostosowaniem do prawa Unii Europejskiej (Dz.U. Nr 122, poz. 1314) nowelizacji ustawy o usługach turystycznych będącej implementacją dyrektywy nr 90/314/EWG z 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek, przy czym art. 11 a ustawy o usługach turystycznych stanowi odpowiednik art. 5 ust. 1 i 2 dyrektywy. Orzeczeniem interpretującym powyższy przepis dyrektywy jest wyrok Trybunału Sprawiedliwości UE nr C-168/00, w którym Trybunał uznał, że brak specyfikacji w art. 5 dyrektywy 90/314 rodzajów uszczerbków podlegających kompensacji - jako zabieg celowy - stwarza podstawy do szerokiej interpretacji pojęcia szkody, czemu sprzyja także pozanormatywne znaczenie umowy o imprezę turystyczną; turystyka jako sektor przekrojowy i związany z wieloma dziedzinami działalności gospodarczej jest obiektem szczególnej dbałości o wzrost konkurencyjności i upraszczanie istniejącego prawodawstwa europejskiego (por. rezolucję Parlamentu Europejskiego z dnia 29 listopada 2007 r. w sprawie odnowionej polityki turystycznej UE: Ku silniejszemu partnerstwu na rzecz turystyki europejskiej - 2006/2129/INI). Poza tym, podstawowym bodźcem pobudzającym konsumenta do korzystania z imprezy turystycznej jest osiągnięcie korzyści niematerialnej (przyjemności wypoczynku, spokoju, relaksu, poczucia komfortu itp.); niezyskanie jej na skutek zaniedbań organizatora, a więc utrata przyjemności (zmarnowanie urlopu) jest często jedynym uszczerbkiem poniesionym przez konsumenta.

Wobec powyższego pojęciem szkody należy obejmować także uszczerbek niemajątkowy w postaci utraty przyjemności wypoczynku, zaś konsument ma prawo do uzyskania odszkodowania za uszczerbek niemajątkowy poniesiony na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania.

W omawianej uchwale Sąd Najwyższy wskazał na obowiązek wykładni prawa polskiego będącego implementacją dyrektywy w sposób zgodny z dyrektywą i interpretacją Trybunału stwierdzając, że odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych obejmuje szkodę majątkową i niemajątkową (art. 11a ustawy o usługach turystycznych). Podobne stanowisko Sąd Najwyższy zajął także w wyroku z dnia 24 marca 2011 r. I CSK 372/10 (OSNC-ZD 2012/1/21).

Żądanie obejmujące odszkodowanie w kwocie 12 536,52 zł powód P. K. wywodził z okoliczności wskazujących na nieodpowiadające treści zawartej umowy warunki pobytu zaoferowane przez pozwanego powodowi w ramach zorganizowanego wypoczynku. Rozważania zawarte w uzasadnieniu wyroku Sądu Apelacyjnego z dnia 8 września 2009 r. nie dotyczą tego żądania, gdyż w tym zakresie Sąd Apelacyjny wskazał na brak rozpoznania istoty sprawy wobec braku ustosunkowania się przez Sąd Okręgowy do roszczenia powoda obejmującego zasądzenie



odszkodowania, za bezzasadne uznając żądanie zasądzenia zadośćuczynienia w kwocie 5000 zł na rzecz każdego z powodów wywodzone z naruszenia dóbr osobistych powodów.

Sąd Apelacyjny w obecnym składzie uznaje za zasadne przyznanie konsumentom ochrony zgodnej z przytoczonym wyżej orzecznictwem, a więc zasądzenie kwoty rekompensującej poniesioną przez powoda szkodę majątkową i niemajątkową wynikającą z nienależytego wykonania przez pozwanego usługi turystycznej.

Niewątpliwie ściśle oszacowanie szkody poniesionej przez powoda jest niemożliwe w okolicznościach sprawy niniejszej, co uzasadnia zastosowanie art. 322 k.p.c.

Biorąc pod uwagę fakt, że powodowie skorzystali z wypoczynku objętego łączącą strony umową, a mimo znacznych niedogodności na jakie zostali narażeni, brak dalej idących negatywnych następstw warunków, w jakich wypoczynek się odbywał, w tym dolegliwości zdrowotnych, Sąd Apelacyjny uznał za zasadne zasądzenie na rzecz powoda P. K. odszkodowania odpowiadającego 20% uiszczonej ceny, tj. w kwocie 3761 zł, uznając za zbyt daleko idące żądanie zwrotu całej kwoty wpłaconej zgodnie z umową.

Sąd Apelacyjny uznał też, że poczynione w niniejszej sprawie ustalenia faktyczne dają podstawy do częściowego uwzględnienia apelacji także w zakresie żądania wywodzonego z naruszenia dóbr osobistych powodów P. K. i J. K..

Jak jednoznacznie wskazał Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia z dnia 24 marca 2011 r. prawo do spokojnego wypoczynku (urlopu) nie jest dobrem osobistym objętym katalogiem z art. 23 k.c., co jednak nie zwalnia sądu z obowiązku rozważenia, czy w okolicznościach faktycznych sprawy pozwana naruszyła jedno z dóbr osobistych podlegających ochronie na podstawie art. 23 k.c. i czy wskazany sposób usunięcia tego naruszenia jest adekwatny do sposobu jego naruszenia.

Przy rozstrzyganiu zasadności roszczeń powodów wywodzonych z art. 24 k.c., przede wszystkim należy zatem dokonać oceny czy doszło do naruszenia konkretnego dobra osobistego, uwzględniając nie tylko sferę indywidualnych przeżyć poszkodowanego, ale biorąc pod uwagę przeciętną reakcję człowieka. Opierając się na obiektywnych kryteriach sąd powinien ustalić, czy skutek działania sprawy została naruszona sfera uczuciowa danej osoby związana z jej określonym dobrem osobistym.

Kodeks cywilny nie zawiera definicji dobra osobistego, a art. 23 k.c. zawiera jedynie przykładowe wyliczenie dóbr osobistych podlegających ochronie prawnej na podstawie art. 24 k.c.

W doktrynie i orzecznictwie wskazuje się, że dobra osobiste są prawami niemajątkowymi, ściśle związanymi z osobą fizyczną, niezbywalnymi i skutecznymi w stosunku do wszystkich innych osób.

W okolicznościach niniejszej sprawy należy rozważyć, czy doszło do naruszenia dóbr osobistych powodów w postaci zdrowia i godności osobistej.

Sąd Apelacyjny nie znalazł podstaw do uznania, że warunki pobytu w hotelu naraziły na szwank zdrowie powodów, powodowie nie powołali też żadnych okoliczności uzasadniających takie stwierdzenie.

Tym niemniej Sąd Apelacyjny uznał, że zostały naruszone dobra osobiste powodów w postaci godności osobistej.

Prawo człowieka do poszanowania godności, wyrażającej się w poczuciu własnej wartości i oczekiwaniu szacunku ze strony innych ludzi, dotyczy wszystkich aspektów życia osobistego człowieka. Zaoferowane powodom warunki pobytu nie tylko nie odpowiadały standardowi wynikającemu z zawartej umowy, ale nie były też godne. Godność osobista to między innymi oczekiwanie szacunku ze strony innych ludzi. Oczekiwanie szacunku, to również oczekiwanie na zapewnienie odpowiednich, godziwych warunków wypoczynku, a więc warunków zapewniających spokój i umożliwiających swobodne i pełne korzystanie z oferowanych przez pozwaną świadczeń, a także na odpowiednie reagowanie na zgłoszone nieprawidłowości. Zapewnienie warunków pobytu w sposób znaczący odbiegających od

obowiązujących standardów i pozorne uwzględnienie zgłaszanych zastrzeżeń przez zaoferowanie warunków jeszcze gorszych, narusza w ocenie Sądu Apelacyjnego dobro osobiste powodów w postaci godności osobistej.

Z art. 24 k.c. wynika domniemanie bezprawności działania sprawcy, zatem ciężar dowodu, że działanie nie było bezprawne obciąża pozwanego, który nie wykazał, aby w tym wypadku nienależyte wykonanie zobowiązania było działaniem zgodnym z prawem.

Za zasadne Sąd Apelacyjny uznał zatem żądanie usunięcia skutków naruszenia dóbr osobistych powodów przez złożenie na ręce powoda P. K. przeproszenia o wskazanej w wyroku treści.

Powodowie sprecyzowali w tym zakresie swoje żądanie wskazując jakiej treści przeproszenia oczekują od pozwanego.

Jak wskazał Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 5 czerwca 2009 r. I CSK 465/08 treść oświadczenia, o jakim mowa w art. 24 § 1 k.c., powinna być adekwatna do działania naruszającego dobra osobiste pokrzywdzonego, zatem powinna do tego działania się odnosić.

Zgodnie z art. 24 § 1 k.c. ocenie sądu podlega kwestia, czy żądana przez powoda treść i forma oświadczenia jest odpowiednia i celowa do usunięcia skutków naruszenia, a zatem sąd może ingerować w żadaną treść oświadczenia przez ograniczenie jej zakresu czy uściślenie lub wyeliminowanie niektórych sformułowań, nadanie mu przejrzystości i poprawności pod względem językowym (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19 października 2007 r. II PK 76/07 i z dnia 6 lutego 2013 r. V CSK 123/12).

W ocenie Sądu Apelacyjnego treść przeproszenia wskazanego przez powodów wymagała korekty, gdyż szczegółowy opis warunków pobytu powodów, w sytuacji, gdy do naruszenia ich dóbr osobistych doszło w 2005 r., a obecny standard usług świadczonych przez pozwaną nie musi odpowiadać tym, jakie zaoferowano powodom, przekracza zakres niezbędny dla usunięcia skutków naruszenia.

Ponadto za bezzasadne Sąd Apelacyjny uznał żądanie zamieszczenia przeproszenia w dzienniku (...).

Jak wskazał Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 6 lutego 2013 r. V CSK 123/12 złożenie odpowiedniego oświadczenia przez pozwanego może spełnić funkcję adekwatności, jeśli uwzględnione zostaną miejsce i czas dokonanego naruszenia oraz dotarcie do wiadomości osób, które miały możliwość zapoznania się z treścią naruszającą dobra osobiste. Może polegać na odwołaniu, sprostowaniu lub przeproszeniu. Nie ma potrzeby podawania do wiadomości szerokiego kręgu osób oświadczenia związanego z naruszeniem godności osobistej.

Sąd Apelacyjny wziął pod uwagę fakt, że naruszenie dóbr osobistych powodów nie było publiczne, okoliczności pobytu powodów w hotelu są znane wąskiemu gronu osób, a zastosowane środki nie powinny stanowić nadmiernej sztykany dla pozwanego i uznał za wystarczające dla usunięcia skutków naruszenia nakazanie pozwanemu przesłania treści przeproszenia na adres powoda P. K., będącego jednocześnie przedstawicielem ustawowym małoletniego J. K..

Mając powyższe na względzie, na podstawie art. 386 § 1 k.p.c. Sąd Apelacyjny częściowo zmienił zaskarżony wyrok, zaś w pozostałym zakresie apelacja powodów jako bezzasadna podlegała oddaleniu na podstawie art. 385 k.p.c.

O kosztach postępowania za obie instancje orzeczono na podstawie art. 100 k.p.c.