

**Sygn. akt: IX C 530/15**

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 23 września 2015 r.

**Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny**

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Joanna Zapala-Garbacz
Protokolant:	st. sekr. Sądowy Agnieszka Łukomska

po rozpoznaniu w dniu 11 września 2015 r. w Opolu

sprawy z powództwa **P. D.**

przeciwko (...) **Sp. z o.o. w O.**

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powoda P. D. kwotę 332,00 zł (trzysta trzydzieści dwa złote) wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 17 września 2014 roku do dnia zapłaty;

II. w pozostałym zakresie powództwo oddala;

III. zasądza od powoda P. D. na rzecz pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. kwotę 127,00 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa prawnego.

Sygn. akt IX C 530/15

## UZASADNIENIE

Powód P. D. wniósł o zasądzenie od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. kwoty 1.340 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty, oraz o zwrot kosztów procesu według norm przepisanych.

Swoje roszczenie oparł na nienależycie wykonanej umowie usługi turystycznej przez pozwane biuro podróży. Wskazał, że korzystając z usług pozwanego odbył pobyt wypoczynkowy w hotelu (...) w Egipcie w miejscowości T. która winna trwać od 7.05.2014r. do 14.05.2014r. Podał, że w dniu 12.05.2014r. otrzymał od pozwanego informację, iż pobyt w Egipcie zostaje skrócony do 13.05.2014r. tj. o 35 godzin. Wskazał, więc powyższe stanowiło naruszenie obowiązujących przepisów w szczególności art. 11 ustawy o usługach turystycznych zgodnie, z którymi to pozwany ponosi odpowiedzialność za nienależycie wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych. Podniósł, że jeszcze w czasie trwania imprezy turystycznej wniósł reklamację. Zaznaczył także, że w czasie pobytu zaistniały inne niedogodności a związane z:

- obniżeniem jakości świadczenia poprzez zastępczego przekwaterowanie z hotelu (...) i do hotelu (...) w miejscowości S. E. S. o niższym standardzie niż hotel zagwarantowany umową. Podał, że otrzymał śmierzdzący pokój na parterze z widokiem na ogrodzenie.

- nieczynne punkty wymiany ręczników oraz brak materaców plażowych za które to zgodnie z kartą frankfurcką żąda częściowego zwrotu kosztów imprezy turystycznej wysokości  $1600 \text{ zł} \times 10\% = 160 \text{ zł}$ .

- wcześniejsze zamknięcie restauracji, brak menu, brak przekąsek pomiędzy posiłkami (niefunkcjonujące bary), brak gorących napojów (kawa, herbata) pomiędzy posiłkami ( $1600 \text{ zł} \times 10\% = 160 \text{ zł}$ .)

- skrócony pobyt (wcześniejszy wylot)  $1600 \text{ zł} / 8 \text{ dni} = 200 \text{ zł} \times 5\% = 10 \text{ zł} \times 35 \text{ godzin} = 350 \text{ zł}$ .

Dodał również, że skutkiem niedotrzymania przez organizatora warunków umowy poniósł stratę niematerialną w postaci zmarnowanego wypoczynku. Zaznaczył, że takie dobra jak odpoczynek, regeneracja sił, unikanie stresu, komfort psychiczny, przyjemność ze spędzenia czasu w wybranym miejscu, podróż bez zakłóceń, zasługują na ochronę. Wskazał, że żądanie z tej przyczyny zadośćuczynienia w wysokości 670 zł znajduje uzasadnienie w orzecznictwie Sądu Najwyższego oraz Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej. W orzeczeniu z dnia 12 marca 2002r. Trybunał orzekł, że art. 5 dyrektywy 90/314 że konsumentowi przysługuje prawo do naprawienia szkody moralnej wynikającej z niewłaściwego wykonania świadczeń stanowiących zorganizowaną podróż. Zaznaczył, że przed wytoczeniem powództwa podjął próbę ugodowego rozstrzygnięcia sporu jednak bez oczekiwanego rezultatu, gdyż pozwany zaproponował zadośćuczynienie w kwocie nieadekwatnej do poniesionej szkody przez powoda. Dodał, że z racji, narażenia go na niebezpieczeństwo, negatywne uczucia przeżywane, jakie mu towarzyszyły przy przeprowadzce z jednej miejscowości oddalonej o 200 km od drugiej, w kraju gdzie sytuacja polityczna jest mało stabilna, gdzie nasiloną jest działalność grup przestępczych oraz możliwość ataków terrorystycznych, szczególnie po za obszarem, na których znajdują się ośrodki turystyczne, jego żądanie co zadośćuczynienia za zmarnowany wypoczynek zasługuje na uwzględnienie.

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz o zwrot kosztów postępowania w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych wraz z opłatą od pełnomocnictwa.

W uzasadnieniu wskazał, że w trakcie trwania imprezy turystycznej, w drugim jej dniu, na teren hotelu w T., w którym powód był zakwaterowany, zeszła lawina błotna będąca skutkiem niespodziewanych w tym rejonie świata opadów atmosferycznych, dokonując spustoszeń w infrastrukturze hotelu i uniemożliwiając dalsze przebywanie turystów. Podał, że niezwłocznie przekwaterował powoda, jak i pozostałych turystów do hotelu o tej samej kategorii gwiazdkowości w S., za który to pobyt z własnych środków zapłacił, a następnie, będąc zmuszonym do tego nadzwyczajnymi okolicznościami. Zaznaczył, że również ucierpiało lotnisko w T. i rozkład lotów uległ całkowitemu załamaniu. W konsekwencji zmuszony był tak rozplanować powroty turystów do kraju, że pobyt powoda musiał być skrócony o jeden dzień. W związku z tym wobec zaistnienia siły wyższej, na zasadzie 11a ustawy o usługach turystycznych jest zwolniony z odpowiedzialności odszkodowawczej względem powoda.

### ***Sąd ustalił następujący stan faktyczny:***

W dniu 5.05.2014r. powód P. D. zawarł z pozwanym, spółką (...) sp. z o.o. w O. umowę o świadczenie usług turystycznych. Przewidywała tygodniowy pobyt wczasowy w pięciogwiazdkowym hotelu (...) w Egipcie w miejscowości T. w terminie od 7.05.2014r. do 14.05.2014r. Wartość wycieczki ustalono na kwotę 1.659 zł. Zgodnie z warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych pozwany zobowiązany był zrealizować imprezę zgodnie z postanowieniami zawartej umowy oraz informacjami zawartymi w katalogu.

**dowód:** - rezerwacja nr (...) z dnia 5.05.2014r. k.10

W hotelu (...), w którym powód został zakwaterowany nie działały bary przy plaży i basenie, a tym samym pomiędzy głównymi posiłkami nie można było skorzystać z napojów i przekąsek Nie działały również punkty wymiany ręczników hotelowych.

W dniu 8.05.2014r. tj. następnego dnia po przylocie nad kurortem T. przeszły wyjątkowo ulewne deszcze, które spowodowały lawiny błotne i podtopienia hoteli, w tym hotelu, w którym znajdował się powód. Awarii uległy również

dostawy prądu i wody, które to zostały przywrócone dopiero w dniu następnym (9.05.2014r.). Uszkodzone zostały także przekaźniki telefoniczne.

W związku z powyższą sytuacją turyści uczestniczący wraz z powodem w dniu 9.05.2014r. na ręce rezydenta pozwanego złożyli reklamację, w którym wskazali powyższe niezgodności z umową. Podali m.in. że brak wody i pomimo zgłoszeń obsługa hotelowa nie wykonywała żadnych działań mających na celu dostarczenie wody pitnej i do utrzymania higieny osobistej.

W konsekwencji tych wydarzeń pozwany podjął decyzję o przetransportowaniu powoda i innych turystów z tego hotelu do położonego na terenie nie objętym powodziami tj. do hotelu (...) w miejscowości S. E. S.. Hotel ten było oddalony o około 300 km od pierwotnie wskazanego w umowie. Był to hotel o niższym standardzie. Ewakuacja miała miejsce w dniu 10.05.2014r. w godzinach popołudniowych.

W dniu 12.05.2014r. pozwany poinformował powoda, że w związku z zaistniałą sytuacją w T. w trosce o możliwy najbezpieczniejszy i najsprawniejszy powrót do Polski w dniu 13.05.2014r. o godz. 9:10 odbędzie się wylot do kraju. Tego też dnia powód powrócił do W..

**dowód:** - pismo (reklamacja) podróżnych z dnia 9.05.2014r. k.20

- pismo powoda z dnia 11.05.2014r. k.14

- informacja hotelu (...) k.13

- pismo pozwanego z dnia 12.05.2014r. k.12

- wydruki z relacji prasowych k.33-35

- zeznanie świadka B. Ł. k.64-65

- zeznanie świadka M. Z. k.65-66

Po powrocie do kraju powód w dniu 19.05.2014r. powołując się na niedotrzymanie warunków umowy, wskazując na okoliczność, iż jego pobyt został skrócony o 35 godzin względem pierwotnie zaplanowanego, a także obniżenia świadczenia zastępczego jakim było zakwaterowanie go w hotelu (...) w miejscowości S. E. S. o obniżonym standardzie zażądał zwrotu ceny imprezy w kwocie 1.659 zł.

W odpowiedzi pozwany pismem z dnia 4.06.2014r. wskazał, że całą sytuacja została spowodowana działaniami niekontrolowanych sił natury, a tym samym siłą wyższą. Wskazując więc na treść art. 11a ust 1 pkt 3 ustawy o usługach turystycznych wskazał, że nie odpowiada za nienależyte wykonanie umowy. Podał, że zapewnił wszystkim klientom pomoc, ewakuując ich z terenów dotkniętych klęską żywiołową i opłacił dla nich zakwaterowanie w hotelach o tej samej kategorii, a także wobec wcześniejszego powrotu deklarację zwrotu niewykorzystanych świadczeń hotelowych w kwocie uznaniowo zwiększonej do 50 zł na osobę.

W dalszych pismach strony pozostały przy swoich stanowiskach. Powód wskazał, że w jego ocenie zwrot kwoty 50 zł tytułem wcześniejszego powrotu do kraju jest nieadekwatny do poniesionej przez niego straty. Wskazał, że w jego ocenie taką kwotę będzie 670 zł na którą to składa się:

- 160 zł za nieczynne punkty wymiany ręczników oraz brak materaców plażowych (1600 zł x 10% = 160 zł.)

- za wcześniejsze zamknięcie restauracji, brak menu, brak przekąsek pomiędzy posiłkami (niefunkcjonujące bary), brak gorących napojów (kawa, herbata) pomiędzy posiłkami (1600 zł x 10% = 160 zł.)

- skrócony pobyt (wcześniejszy wylot) 1600 zł/8 dni = 200 zł x 5% = 10 zł x 35 godzin = 350 zł.

dowód: - reklamacja z dnia 19.05.2014r. k.11

- odpowiedź na reklamację z dnia 4.06.2014r. k.15-16

- pismo powoda z dnia 25.07.2014r. k.17

- pismo pozwanego z dnia 17.09.2014r. k.18

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo zasługuje na uwzględnienie w części.

Sąd dokonując oceny zebranego materiału dowodowego przy ustalaniu podstawy faktycznej rozstrzygnięcia oparł się na przeprowadzonych i wskazanych dowodach. Bezspornym w sprawie jest fakt, że strony zawarły umowę o świadczenie usług turystycznych przedmiotem, której była wycieczka, wczasy w Egipcie w miejscowości T. w hotelu (...). Strony również były zgodne co do faktu, że pobyt nie odbył się w ustalonych i zaplanowanych terminach.

W związku z tym istotą sporu była kwestia nieplanowanego skrócenia urlopu o jeden dzień (35 godzin) i wcześniejszy powrót do kraju powoda a tym samym odpowiedzialność pozwanego biura podróży. Powód podnosił bowiem, że skutkiem powyższego doszło do nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych. Dodał że w czasie pobytu zaistniały również inne niedogodności związane ze świadczoną usługą. Wykazanie natomiast uprawnienia do zakwestionowania zapłaty żądanej kwoty, pozwany oparł na zarzucie, wyłączenia odpowiedzialności na zasadzie określonej w art. 11a ust. 1 pkt. 3 ustawie o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997r. a mianowicie zwolniony jest w wyniku zaistnienia siły wyższej. Podał, że w czasie trwania imprezy turystycznej doszło do niespodziewanych w tym rejonie świata opadów atmosferycznych, które dokonały podtopień i spustoszeń w infrastrukturze hotelu uniemożliwiając dalsze przebywanie turystów. W związku z tym w trosce o zdrowie i bezpieczeństwo turystów wpięrow zostali przetransportowani do innego hotelu a następnie podjął decyzję o wcześniejszym powrocie do kraju wskazując na trudności z organizacją lotów.

Odnosząc się do powyższych twierdzeń i zarzutów obu stron w myśl obowiązujących przepisów jak i ustalonego stanu faktycznego, stwierdzić należy, iż roszczenie powoda zasługuje na uwzględnienie w części.

Na wstępie wskazać należy, że z treści art. 11a w/w ustawy o usługach turystycznych wynika, że za szkody poniesione z powodu niewykonania albo nienależytego wykonania umowy przez organizatora imprezy turystycznej klientowi należy się odszkodowanie. Biuro podróży odpowiada więc co do zasady za nieprawidłowo wykonane usługi wchodzące w zakres zawartej umowy, np. zakwaterowanie, posiłki, pobyt, powrót klienta do kraju jak i transport osób i mienia. Natomiast organizator jest zwolniony z tej odpowiedzialności w wyniku zaistnienia pewnych okoliczności w szczególności co ma istotne znaczenie w przedmiotowej sprawie - nie odpowiada on za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych spowodowane wyłącznie siłą wyższą.

W odniesieniu do przedmiotowej sprawy wskazać należy, że w ocenie Sądu taka właśnie sytuacja miała miejsce. Podczas ulewnych deszczów jakie wystąpiły na drugi dzień po przybyciu powoda na miejsce doszło do podtopień i zniszczeń w infrastrukturze hotelu w którym był zakwaterowany. Powyższe wynika z zeznań świadków, a także dowodów z przedłożonych dokumentów wydruków z relacji prasowych z portalu (...) także reklamacji z dnia 9.05.2014r. podpisanej przez szereg jej uczestników. W piśmie tym wskazywali, że w dniu 8.05.2014r. doszło do całodobowej przerwy w dostawie prądu oraz wody, a stan ten uniemożliwiał utrzymanie podstawowych zasad higieny, korzystanie z klimatyzacji i mediów, pełnowartościowych posiłków, a także samej wody pitnej. Albowiem rzeczywiście skutkiem zdarzenia awarii uległy również dostawy prądu i wody które to zostały przywrócone dopiero w dniu następnym 9.05.2014r. Nadto jak podnosili reklamujący uczestnicy obsługa hotelowa nie czyniła żadnych działań, aby temu stanowi przeciwdziałać. W konsekwencji pozwany w trosce o bezpieczeństwo i standard obsługi powziął decyzję o przeniesieniu turystów w tym powoda do hotelu oddalonego o 300 km od miejsca zdarzenia, to hotelu o podobnym standardzie - O. Resort w miejscowości S. E. S.. Sytuacja ta doprowadziła również do skrócenia pobytu

powoda. Albowiem na lotnisku w S. E. S. wszystkie loty w dniu 14.05.2014r. to jest pierwotnej dacie powrotu były już zarezerwowane.

W tej sytuacji Sąd uznał, iż rzeczywiście w sprawie zaszły okoliczności wskazane w treści pkt. 3 w/w art. 11a ust 1 ustawy o usługach turystycznych, a tym samym uznał, że są podstawy uzasadniające zwolnienie od odpowiedzialności strony pozwanej. W konsekwencji powyższego sąd oddalił roszczenie powoda o zwrot kwoty 350 zł tytułem skróconego urlopu jaki 670 zł tytułem zadośćuczynienia.

Jednakże stwierdzić w tym miejscu trzeba, że w/w ustawa wprowadziła kategorię umów nazwanych - „umowę o świadczenie usług turystycznych”, przez którą należy rozumieć wszelkiego rodzaju usługi świadczone turystom. Usługa owa obejmuje w praktyce kilka różnych świadczeń traktowanych jednak jako jedno zobowiązanie. Konsekwencją takiej konstrukcji jest to, że za wykonanie wszystkich mieszczących się w ramach umowy świadczeń, pomimo, iż są one z reguły realizowane przez różne podmioty - odpowiedzialność wobec usługobiorcy ponosi jedynie organizator turystyki. Z powyższego wynika szeroko zakreślony zakres odpowiedzialności organizatora, albowiem odpowiada on nie tylko za działania własne, ale również działania osób, z pomocą których zobowiązanie wykonuje. Organizator imprezy turystycznej nie może zwolnić się z odpowiedzialności poprzez powołanie się na brak winy w nadzorze nad tymi osobami lub w brak winy w ich wyborze.

Mając więc na uwadze powyższe wskazać należy, że niezależnie od zaistnienia siły wyższej w hotelu (...) zaistniały niedogodności niezwiązane z siłą wyższą, obecne już od pierwszego dnia pobytu. Zauważyć należy, że podnoszone przez powoda twierdzenia w tej kwestii nie były kwestionowane przez stronę pozwaną. Stwierdzić w tym miejscu więc należy, iż fakty przyznane w toku postępowania przez stronę przeciwną mogą być uznane za wystarczające do rozstrzygnięcia, gdy „przyznanie nie budzi wątpliwości” oraz uznane za ustalone na tej podstawie, że strona przeciwna nie wypowiedziała się na ich temat w związku z twierdzeniami strony powołującej konkretny fakt. Mając na uwadze te niezgodności z umową, Sąd posiłkując się kartą frankfurcką ustalił, że:

- za nieczynne punkty wymiany ręczników oraz brak materaców plażowych powodowi przysługuje bonifikata w wysokości - 10 % ceny imprezy turystycznej tj.  $10\% \times 1.659 \text{ zł} = 166 \text{ zł}$

- za wcześniejsze zamknięcie restauracji, brak menu, brak przekąsek pomiędzy posiłkami (niefunkcjonujące bary), brak gorących napojów (kawa, herbata) pomiędzy posiłkami powodowi przysługuje bonifikata w wysokości - 10 % ceny imprezy turystycznej tj.  $10\% \times 1.659 \text{ zł} = 166 \text{ zł}$

O odsetkach Sąd orzekł na podstawie art. 481 § 1 k.c., w zw. z art. 476 k.c.

Z powyższych względów orzeczono jak w sentencji.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis art. 100 k.p.c.