

Sygn. akt: IX C 897/15

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 25 kwietnia 2016 r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Joanna Zapała-Garbacz
Protokolant:	stażysta Magdalena Laskowska

po rozpoznaniu w dniu 25 kwietnia 2016 r. w Opolu

sprawy z powództwa M. B., B. B.

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powodów M. B., B. B. kwotę 2563,30 zł (dwa tysiące pięćset sześćdziesiąt trzy 30/100) wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 05.09.2014 r. do dnia 31.12.2015 r. oraz ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 1.01.2016 r. do dnia zapłaty,

II. w pozostałym zakresie oddala powództwo,

III. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powodów M. B., B. B. kwotę 190,95 zł tytułem zwrotu kosztów postępowania.

Dnia 3.08.2016 r. Sąd Rejonowy w Opolu stwierdza, że niniejszy tytuł

uprawnia do egzekucji w zakresie pkt I i III.

oraz poleca wszystkim organom, urządnom oraz osobom, których to

może dotyczyć, aby postanowienia tytułu niniejszego wykonały,

a gdy o to prawnie będą wezwane, udzieliły pomocy.

Orzeczenie podlega wykonaniu jako prawomocne.

Nr P. wierzyciela B. B. (...), M. B. (...)

Nr KRS dłużnika (...)

Tytuł wykonawczy wydano adw. W. P.

Koszty postępowania klauzulowego należne wierzycielowi od dłużnika

wynoszą 6 zł

Sędzia

Sygn. akt IX C 897/15

UZASADNIENIE

Powodowie B. B. i M. B. wnieśli o zasądzenie od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powodów kwotę 4.682,80 zł wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od kwoty 3.682,80 zł od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty i od kwoty 1.000 zł liczonymi od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty.

Nadto wnieśli o zasądzenie od pozwanej na rzecz powodów kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Swoje roszczenie oparli na nienależycie wykonanej umowie usługi turystycznej przez pozwane biuro podróży. Wskazali, że w dniu 27.12.2013r. zawarli z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych. W ramach tej umowy usługodawca zobowiązał się do zorganizowania im wypoczynku w miejscowości P. położonej na Cyprze w hotelu (...) w terminie od 22.06.2014r. do 29.06.2014r. Wskazali, że oferta przedstawiona przez powodów zakładała min. dostęp do publicznej piaszczystej plaży znajdującej się bezpośrednio przy hotelu - około 200 m od recepcji, bezpłatne leżaki, ręczniki i materace. Ponadto byli zapewnieni, iż opcja all inclusive obejmuje również bezpłatne drinki na plaży. Po dotarciu do miejsca przeznaczenia podróży okazało się, iż przez 5 dni plaża była całkowicie zamknięta z powodu robót budowlanych, co oznaczało brak możliwości kąpieli w morzu oraz korzystania z bezpłatnego serwisu na plaży. Dodatkowo ciężkie maszyny- koparki i spychacze pracujące na plaży emitowały duży hałas oraz przykry zapach spalin. Powodowie byli zmuszeni do korzystania z plaży oddalonej o blisko 500 m, gdzie musieli dodatkowo opłacać leżaki, parasole oraz napoje. Czas spędzony w hotelowym ogrodzie oraz basenie trudno było zaliczyć do przyjemnych ze względu na duży hałas i nieprzyjemny zapach. Powodowie wrócili z urlopu zmęczeni i sfrustrowani. Po powrocie z urlopu powodowie w ustawowym terminie złożyli reklamację, której pozwany nie uwzględnił. Odmowę przyjęcia reklamacji pozwany uzasadnił zachowaniem należytej staranności i brakiem wpływu na organizację robót na publicznej plaży. Powodowie będąc w P. uzyskali informację, że roboty budowlane były prowadzone przez hotel, a nie władze miasta oraz ich przeprowadzenie było planowane z dużym wyprzedzeniem. Ponadto pozwany uchybił ustawowemu terminowi 30 dni liczonemu od dnia odebrania zgłoszenia reklamacyjnego na odpowiedź na zgłoszenie reklamacyjne. Powodowie domagali się obniżenia ceny wykupionej wycieczki o kwotę 3.682,80 zł co stanowi 60 % ceny imprezy zgodnie z tabelą frankfurcką oraz 1.000 zł tytułem zadośćuczynienia. Powodowie uwzględnili takie okoliczności jak różnica w miejscowym położeniu hotelu od plaży - 10%, hałas w dzień - 25%, przykre zapachy - 15%, brak możliwości kąpieli w morzu - 10 %. Powodowie z winy pozwanego nie byli w stanie odpocząć. Przez cały pobyt odczuwali frustrację z powodu zagwarantowanych im warunków tj. pobliskiej plaży z darmowymi leżakami oraz serwisem. Dodatkowo nie byli w stanie wypocząć z powodu ciągłego hałasu oraz spalin. Wrócili z urlopu rozgoryczeni i zmęczeni.

W odpowiedzi na pozew pozwani wnieśli o oddalenie powództwa. Pozwany potwierdził, iż na pobliskiej plaży, z której mieli korzystać powodowie wykonywane były prace ziemne mające na celu modernizację tego miejsca, jednak mogli korzystać z sąsiedniej odległej od hotelu o 500 m. Ta okoliczność jedynie w niewielkim stopniu wpłynęła na komfort wypoczynku powodów. Pozwany zaprzecza by na sąsiedniej plaży powodowie zmuszeni byli korzystać z leżaków odpłatnie. Zaprzecza również by prowadzone na pobliskiej plaży prace zakłócały spoczynek powodów, a urlop powodów nie został w żaden sposób zmarnowany, co uzasadniałoby zgłoszone żądanie zadośćuczynienia. Ponadto obniżenie, którego dochodzą powodowie jest zdecydowanie zawyżone. Nie jest również prawdą, że pozwany nie odpowiedział na reklamację w ustawowym 30 dniowym terminie. Wobec faktu, iż odpowiedź na reklamację nie stanowi oświadczenia woli, nie obowiązuje w tym zakresie tzw. teoria doręczenia z art., 60 i n. kc, a wystarczającym do terminowego udzielenia odpowiedzi jest wysłanie jej listem poleconym w ciągu otwartego 30 dniowego terminu, co też pozwany uczynił.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 27.12.2013r. powodowie zawarli z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych. W ramach tej umowy usługodawca zobowiązał się do zorganizowania im wypoczynku w miejscowości P. położonej na Cyprze w hotelu (...) w terminie od 22.06.2014r. do 29.06.2014r. Umowa została zawarta na rzecz dwóch osób: powodów. Wartość wycieczki ustalono na łączną kwotę 6.138 zł, przy czym bez kosztów transportu i ubezpieczenia kwota ta wynosiła 5.038,00 zł.

Oferta przedstawiona przez powodów zakładała min. dostęp do publicznej piaszczystej plaży znajdującej się bezpośrednio przy hotelu - około 200 m od recepcji, bezpłatne leżaki, ręczniki, parasole i materace. Plaża wyróżniona certyfikatem Błękitna F..

dowód: - rezerwacja nr (...) z dnia 20.05.2014r. k.16

- oferta katalogowa k.20

Na miejscu okazało się, iż pierwszego dnia pobytu plaża była otwarta, a przez kolejne 5 dni plaża była całkowicie zamknięta z powodu robót budowlanych - nawożenie piasku na plaży. W związku z powyższym powodowie nie mieli możliwości kąpieli w morzu oraz korzystania z bezpłatnego serwisu na plaży. Na plaży pracowały koparki i spychacze, które emitowały duży hałas oraz wyczuwalny był przykry zapach spalin. Powodowie byli zmuszeni do korzystania z plaży, która była oddalona o blisko 500 m - trzeba było obejść wielką górkę i w związku z wydłużoną drogą poruszali się minibusem i dodatkowo musieli opłacać leżaki, parasole oraz napoje. W związku z tym, że plaża była nieczynna bardzo wielu gości kumulowało się przy basenie, a chcąc zająć sobie leżak trzeba było wcześniej wstać, położyć ręczniki i dopiero pójść na śniadanie. Powodowie wybrali wypoczynek stacjonarny, bo nie lubią zwiedzać, a na urlopie nie wypoczęli i wrócili niezadowoleni i sfrustrowani. Powodowie byli bardzo rozczarowani, a urlop nie spełnił ich oczekiwań. Gdyby wiedzieli przed wyjazdem, że plaża jest nieczynna, z pewnością wybrali by inną ofertę.

dowód: - materiał zdjęciowy k.10-11

- dokumentacja fotograficzna na płycie CD k.20

- zeznania powodów k.22

- cz. zeznania świadka M. Z. k. 71-72

Po powrocie do kraju powodowie powołując się na niedotrzymanie warunków umowy, poprzez: brak możliwości korzystania z plaży bezpośrednio przy hotelu przez 5 dni pobytu, brak możliwości kąpieli w morzu oraz bezpłatnego korzystania z serwisu plażowego, pracy na plaży ciężkiego sprzętu co wiązało się z hałasem, który zakłócał wypoczynek, a z maszyn wydobywał się przykry zapach spalin. Powodowie zażądali obniżenia ceny w kwocie 3.682,80 zł i zadośćuczynienia w kwocie 1.000 zł.

W odpowiedzi na reklamację strona pozwana wskazała, iż przeprasza za wszelkie niedogodności, ale właściciel hotelu nie miał wpływu na prowadzone prace, a powodowie mieli możliwość korzystania z plaży C. oddalonej o 500 m od hotelu. Pozwany zaproponował w ramach rekompensaty skorzystanie z bonu wakacyjnego o wartości 300 zł.

dowód: - reklamacja z dnia 1.07.2014 r. k. 13

- z odpowiedzi na reklamację z dnia 4.08.2014r. k.12

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 był fakt, że strony zawarły umowę o

świadczenie usług turystycznych przedmiotem której było zorganizowanie wypoczynku powodom w miejscowości P. położonej na Cyprze w hotelu (...) w terminie od 22.06.2014r. do 29.06.2014r. Spór natomiast sprowadzał się kwestii należytego wykonania umowy, a tym samym odpowiedzialności pozwanego biura podróży. Powodowie podnosili, bowiem, że z uwagi na sprzeczne z umową warunki w jakich przyszło im spędzić urlop - tj. brak możliwości korzystania z plaży położonej bezpośrednio przy hotelu przez 5 dni pobytu, brak możliwości kąpieli w morzu oraz bezpłatnego korzystania z serwisu plażowego, pracy na plaży ciężkiego sprzętu, co wiązało się z hałasem, który zakłócał wypoczynek, oraz przykrym zapachem spalin wydobywającym się z maszyn - nie był on udany, a w związku z tym żądają odszkodowania od zapłaconej ceny wycieczki, a także zadośćuczynienia za zmarnowany przez powyższe urlop. Z kolei wykazanie uprawnienia do zakwestionowania zapłaty żądanej kwoty, pozwany oparł na twierdzeniu, że właściciel hotelu nie miał wpływu na prowadzone prace, a powodowie mieli możliwość korzystania z plaży C. oddalonej o 500 m od hotelu. Odnosząc się do powyższych twierdzeń obu stron, uwzględniając obowiązujące przepisy, jak i ustalony stan faktyczny, sąd uznał, że powodom należy się odszkodowanie i zadośćuczynienie za nienależyte wykonanie umowy jednakże nie we wskazywanej przez nich wysokości.

Na wstępie podnieść należy, że z treści art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych wynika, że za szkody poniesione z powodu niewykonania albo nienależytego wykonania umowy przez organizatora imprezy turystycznej klientowi należy się odszkodowanie. Organizator może zwolnić się z odpowiedzialności jeśli niewykonanie albo nienależyte wykonanie umowy jest spowodowane działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą. Ustawa wprowadza 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. Celem bowiem jakim przyświecał ustawodawcy przy uchwaleniu powyższej ustawy była ochrona klienta imprezy turystycznej poprzez domniemanie odpowiedzialności organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej.

W kontekście niniejszej sprawy wskazać również należy, że w polskim systemie prawnym, co wynika zarówno z przepisów prawa jak i z orzecznictwa sądowego ciężar udowodnienia faktu spoczywa na osobie, która z tego faktu wywodzi określone skutki prawne, stanowi o tym art. 6 k.c. Z powołanego przepisu wynika jedna z naczelnych zasad procesu sądowego polegająca na tym, że dowód wykazania prawdziwości określonego faktu obciąża tego, kto się na dany fakt powołuje dla uzasadnienia dochodzonego przed sądem prawa. Potwierdzeniem powyższej zasady jest również art. 232 k.p.c. zgodnie, z którym strony obowiązane są wskazywać dowody dla stwierdzenia faktów, z których wywodzą skutki prawne.

Mając na uwadze powyższe, to na powodach jako stronie, która z tych okoliczności pragnie wywodzić określony skutek prawny w postaci żądania zapłaty dochodzonych roszczeń spoczywał obowiązek ich wykazania i udowodnienia.

Odnosząc się, więc do przedłożonych dowodów przede wszystkim wskazać należy, że zasadne były twierdzenia powodów w zakresie tych wszystkich uchybień w wykonaniu umowy przez pozwanego, a zawartymi w reklamacji. Zresztą strona pozwana przyznała okoliczności wskazujące na wykonywanie prac budowlanych na plaży znajdującej się w pobliżu hotelu w odległości około 200m. Wskazywał pozwany jednocześnie, iż ta okoliczność jedynie w niewielkim stopniu wpłynęła na komfort wypoczynku powodów. Jednocześnie zaprzeczając by na sąsiedniej plaży powodowie zmuszeni byli korzystać z leżaków odpłatnie i by prowadzone na pobliskiej plaży prace zakłócały spoczynek powodów, a urlop powodów był zmarnowany.

W ocenie Sądu zarówno z zeznań powodów, jak również materiału zdjęciowego i filmowego wynika, iż powodowie słusznie mieli zastrzeżenia co do jakości wykonanej umowy przez pozwanego. Jak wynika z materiału dowodowego powodom zależało na wypoczynku stacjonarnym, bez zwiedzania, a więc bardzo ważna była dla powodów kwestia dostępu do plaży i bezpłatnego korzystania z serwisu plażowego. Konieczność wykonywania prac budowlanych na plaży, położonej blisko hotelu, w którym byli zakwaterowani powodowie spowodowała, iż uniemożliwiono powodom skorzystania z oferty za jaką zapłacili zawierając stosowną umowę. Z pewnością w ocenie Sądu nie była to okoliczność, która mogła jedynie w niewielkim stopniu wpłynąć na komfort wypoczynku powodów, zwłaszcza jak się zważy, iż inna plaża była oddalona już 500m od hotelu, a przejście do niej, jak wynika z zeznań powodów było utrudnione z uwagi na dość wysoką górkę i w związku z tym dojeżdżali tam minibusem. Na powyższej plaży – C., parasole i leżaki już były płatne, w przeciwieństwie do plaży, która znajdowała się przy hotelu - co zresztą zostało potwierdzone ofertą katalogową hotelu (...) i stanowiło nienależyte wykonanie umowy przez sam fakt odpłatności. Również zastrzeżenia w postaci hałasu spowodowanego przez pracujący sprzęt na plaży i przykre zapachy spalin wydają się być jak najbardziej uzasadnione, przy uwzględnieniu, iż powodowie podczas swojego pobytu przebywali na basenie czy hotelowym ogrodzie i z pewnością odczuwali skutki tych immisji. W ocenie Sądu pozwany zapewniając pobyt stacjonarny powodom powinien szczególnie zadbać o to, aby główna atrakcja w postaci plaży była dostępna na warunkach wskazanych w umowie i na bieżąco monitorować ten stan rzeczy, co zostało zaniedbane. Natomiast w przypadku zaistnienia takich okoliczności, że plażę trzeba zamknąć, wówczas należałoby z odpowiednim wyprzedzeniem zawiadomić o powyższym swoich klientów.

W tych okolicznościach, mając na uwadze powyższe sąd posiłkując się kartą frankfurcką ustalił, że powodom za niezgodności z umową przysługuje bonifikata w wysokości:

- 10% tytułem hałasu
- 10% przykre zapachy
- 15% tytułem zwiększonej odległości od plaży i konsekwencji z tym związanych

łącznie 35%. W związku z tym w takiej wysokości pomniejszono koszty imprezy turystycznej jako rekompensaty za nienależyte wykonanie usługi.

Odnosząc się do żądania powodów co do przyznania zadośćuczynienia podnieść należy, że również zasługuje na uwzględnienie w części. Choć co prawda w polskim prawie zadośćuczynienie można uzyskać jedynie w przypadkach określonych ustawowo, a przepisy te nie przewidują odpowiedzialności za szkodę niematerialną w postaci zmarnowanego urlopu to tym niemniej nie oznacza, że takiej możliwość na chwilę obecną nie istnieje. Wskazać bowiem trzeba, że Sąd Najwyższy Uchwałą o mocy zasady prawnej, składu Izby Cywilnej sygn. akt III CZP 79/2010 z dnia 19 listopada 2010r. uporządkował niejednolite dotychczasowo jak dotąd orzecznictwo sądów zbliżając je do modelu powszechnie obowiązującego w Unii Europejskiej. Sąd Najwyższy wskazał więc, że przepis art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (jedn. tekst: Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. Rozstrzygnięcie to oznacza, iż odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy może obejmować także szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. Oznacza to, iż poza roszczeniami majątkowymi wynikającymi z rozbieżności pomiędzy ofertą, a prawdziwą jakością świadczonych usług turysta ma możliwość dochodzić również zadośćuczynienia za szkodę niemajątkową w postaci „zmarnowanego urlopu”.

W związku z powyższym mając na uwadze całość zebranego w sprawie materiału dowodowego, w świetle wyżej wymienionych okoliczności nienależytego wykonania umowy, Sąd uznał, że żądanie powodów co do przyznania zadośćuczynienia za "zmarnowanie urlopu" zasługuje na uwzględnienie w kwocie po 400 zł. Niezadowolenie z powodu niezgodności oferty wycieczki z zastanymi realiami skutecznie uniemożliwiały odprężenie się, zrelaksowanie i czerpanie przyjemności z urlopu zwłaszcza, że powodom zależało na wypoczynku stacjonarnym.

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. przy uwzględnieniu kosztów powodów w wysokości 852 zł i pozwanego w wysokości 617 zł.