

Sygn. akt: IX C 77/16

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 29 grudnia 2016r.

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 29 grudnia 2016r. w Opolu

sprawy z powództwa **P. S.**

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda P. S. kwotę 500,00 zł (pięćset złotych) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 16 października 2015 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;

II. w pozostałym zakresie powództwo oddala;

III. koszty postępowania wzajemnie znosi.

Sygn. akt IX C 77/16

UZASADNIENIE

Powód P. S. wniósł o zasądzenie od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powoda kwoty 779,43 zł tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy wraz z ustawowymi odsetkami i kwotę 700 zł tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop.

W uzasadnieniu wskazał, iż swoje roszczenie opiera na nienależycie wykonanej umowie usługi turystycznej przez pozwane biuro podróży. Wskazali, że w dniu 16 czerwca 2015r. zawarli z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych. W ramach tej umowy usługodawca zobowiązał się do zorganizowania im wypoczynku na wyspie R. w hotelu (...). Po przybyciu do hotelu powód wraz z osobą towarzyszącą został poinformowany że nie ma dla nich wolnego pokoju i dwie noce spędza w innym hotelu . Wskutek zaistniałej sytuacji zostali przewiezieni do hotelu (...), gdzie zakwaterowanie dostali przed północą. Hotel ten znajdował się kilometr od plaży, na którą jeździł bus tylko 4 razy dziennie, w okolicach hotelu praktycznie nie było nic, najbliższy sklep znajdował się 0.5 km od niego, oferta all inclusive była bardzo okrojona. Hotel zastępczy był nastawiony na młodych ludzi chętnych do intensywnego korzystania z życia nocnego co wiązało się z bardzo głośnymi imprezami. W hotelu (...) powód spędził czas od dnia 31 lipca 2015r. do dnia 2 sierpnia 2015r. skąd zabrano ich do hotelu (...) około godz.12.00 i zakwaterowano do godz.14.00. Po powrocie z wyjazdu w dniu 13 sierpnia 2015r. powód złożył reklamację dotyczącą wadliwego wykonania

umowy o świadczenie usług turystycznych zawartej drogą elektroniczną żądając odszkodowania wynikającego z faktu nienależytego wykonania umowy przez pozwanego, czyli za dwa noclegi tj. kwotę 1.199,43 zł i 1000 zł tytułem zadośćuczynienia. W odpowiedzi na reklamację strona pozwana stwierdziła, iż zaistniała sytuacja spowodowana była przyjęciem przez hotel zbyt dużej ilości rezerwacji w stosunku do wolnych miejsc. Ponadto pozwana stwierdziła, iż zagwarantowano odpowiednie świadczenie zastępcze w hotelu wyższej kategorii. Ostatecznie pozwana uznała jedynie kwotę 210 zł z żądanego odszkodowania nie uznając wniosku o zadośćuczynienie. W dniu 8 października 2015r. powód wystosował do pozwanego wezwanie do zapłaty. Pozwana w odpowiedzi na pozew podtrzymała dotychczasowe stanowisko.

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 Hotel zastępczy, w którym powód został zakwaterowany świadczył usługi co najmniej o tym samym standardzie co hotel wskazany w umowie, jest obiektem wyżej skategoryzowanym, świadczy wyżywienie w opcji all inclusive, jest położony na tej samej części wyspy R. i na tej samej szerokości geograficznej. Pozwany przyznał że hotel (...) znajdował się ok.1 km od plaży, powodowi przysługiwała jednak możliwość bezpłatnego korzystania z bus-a hotelowego 4 razy dziennie. Pozwany nie zobowiązywał się że w okolicy hotelu powoda znajdować się będą jakiegokolwiek sklepy. W ofercie wskazano, iż (...) położony jest około 1 km od centrum K., w której znajdowały się bary, tawerny i sklepiki. Pozwany zaprzeczał, aby w hotelu zastępczym miał panować nadmierny hałas w porze nocnej. Gdyby taka sytuacja miała miejsce za hałas odpowiedzialni byli inni goście hotelowi. Pozwany nie może odpowiadać za działania innych turystów.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 16 czerwca 2015r. powód P. S. zawarł z pozwanym N. I. Sp. Z o.o w O. umowę o świadczenie usług turystycznych dla dwóch dorosłych osób. W ramach tej umowy usługodawca zobowiązał się do zorganizowania wycieczki dla dwóch osób na wyspie R. w hotelu (...) w okresie od 31 lipca 2015r. do dnia 7 sierpnia 2015r. Wartość wycieczki ustalono na łączną kwotę 5.058 zł przy czym bez kosztów ubezpieczenia, transportu i opłat lotniskowych była to kwota 4.198 zł.

dowód: - rezerwacja nr (...) z dnia 09.08.2015r. k.20

Po przybyciu do hotelu powód wraz z osobą towarzyszącą został poinformowany, że nie ma dla nich wolnego pokoju, że pozwana zarezerwowała więcej zgłoszeń, niż miejsc hotelowych i w związku z tym dwie noce spędzą w innym hotelu. Powód był upokorzony i zdenerwowany całą sytuacją. Wskutek powyższego powód wraz z osobą towarzyszącą I. P. zostali przewiezieni do hotelu (...), gdzie zakwaterowanie dostali przed północą. Hotel ten znajdował się kilometr od plaży, na którą jeździł bus 4 razy dziennie, który był często bardzo przepełniony i niejednokrotnie nie mógł wziąć wszystkich chętnych. Ponadto w hotelu zastępczym jedzenie było skromniejsze, a hotel nastawiony był na ludzi młodych, którzy od wieczora do rana korzystali z imprez i w związku z tym w nocy było głośno.

Powodowi zależało na hotelu położonym w centrum, wśród sklepów, atrakcji, żeby był jak najbliżej plaży, ponadto miał być cichy i spokojny. I takim hotelem był hotel (...).

dowód: - zeznanie świadka I. P. k.105

Po powrocie z wyjazdu w dniu 13 sierpnia 2015r. powód złożył reklamację dotyczącą wadliwego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych zawartej drogą elektroniczną żądając odszkodowania wynikającego z faktu nienależytego wykonania umowy przez pozwanego, czyli za dwa noclegi tj. kwotę 1.199,43 zł i 1000 zł tytułem zadośćuczynienia.

W odpowiedzi na reklamację strona pozwana stwierdziła, iż zaistniała sytuacja spowodowana była przyjęciem przez hotel zbyt dużej ilości rezerwacji w stosunku do wolnych miejsc. Ponadto pozwana stwierdziła, iż zagwarantowano

odpowiednie świadczenie zastępcze w hotelu wyższej kategorii. Ostatecznie pozwana uznała jedynie kwotę 210 zł z żądanego odszkodowania nie uznając wniosku o zadośćuczynienie.

W dniu 8 października 2015r. powód wystosował do pozwanego wezwanie do zapłaty. Strona pozwana podniosła wartość rekompensaty do 10 % ceny podstawowej rezerwacji, czyli łącznie 420 zł.

dowód: - reklamacja z dnia 13.08.2015r. k. 22-24

- odpowiedź na reklamacje – k.25

- wezwanie do zapłaty z dnia 07.10.2015r. k.30

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. Bezsprzeczny w sprawie był fakt, że powód zawarł umowę o świadczenie usług turystycznych przedmiotem, której był pobyt dla dwóch osób na wyspie R. w hotelu (...) w okresie od 31 lipca 2015r. do dnia 7 sierpnia 2015r. Spór natomiast sprowadzał się do kwestii należytego wykonania umowy, a tym samym odpowiedzialności pozwanego biura podróży. Powód podnosił bowiem, że z uwagi na sprzeczne z umową warunki w jakich przyszło im spędzić urlop przez dwa dni, kiedy spędzili urlop w innym hotelu niż umówiony, 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 jego zdaniem umowa o świadczenie usług turystycznych została wykonana w sposób należyty pomimo tego, że powód został zakwaterowany przez dwa dni w innym hotelu niż umówiony, a to z tego względu, iż hotel zastępczy świadczył usługi co najmniej o tym samym standardzie co hotel wskazany w umowie.

Odnosząc się do powyższych twierdzeń obu stron, uwzględniając obowiązujące przepisy, jak i ustalony stan faktyczny, sąd uznał, że powodowi należy się jedynie zadośćuczynienie za nienależyte wykonanie umowy jednakże nie we wskazywanej przez nich wysokości, natomiast odszkodowanie zostało wypłacone powodowi w wysokości 420 zł, co w ocenie Sądu rekompensuje wyrządzoną powodowi szkodę z tytułu nienależytego wykonania umowy.

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 powodzie 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 faktem bezspornym było zakwaterowanie powoda w innym hotelu niż wskazany w umowie przez okres 2 dni. Ponadto nie budziła wątpliwości okoliczność, że hotel ten znajdował się kilometr od plaży, na którą jeździł bus 4 razy dziennie. Natomiast świadek I. P. w swoich zeznaniach wyraźnie wskazała, iż zależało im na hotelu położonym w centrum miejscowości, wśród sklepów i atrakcji, blisko plaży, a ponadto miał to być hotel cichy i spokojny dla rodzin. Świadek wskazała, iż właśnie powyższych atrybutów brakowało hotelowi zastępczemu, w którym rozlokowani byli młodzi ludzie, nastawieni na imprezy, co skutkowało nocnym hałasem, a ponadto hotel był oddalony od plaży, a jedzenie nie miało tak wysokich not wyżywieniowych. Sąd uznał zeznania świadka I. P. za wiarygodne wobec braku przeciwstawnych dowodów.

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

- 15% tytułem różnicy w miejscowym położeniu
- 5% tytułem hałasu w nocy
- 5 % tytułem słabszej jakości wyżywienia

łącznie 30%. W związku z tym w takiej wysokości Sąd uznał, iż należy pomniejszyć koszty imprezy turystycznej jako rekompensaty za nienależyte wykonanie usługi, przy uwzględnieniu dwóch dni niewłaściwego zakwaterowania z siedmiu, co przy uwzględnieniu ceny wycieczki 4.198 zł (bez kosztów ubezpieczenia, transportu i opłat lotniskowych) i odpowiadającej jej cenie za dwa dni w wysokości około 1200 zł. Wobec tego, iż pozwany uiścił już kwotę 420 zł jeszcze na etapie reklamacyjnym, niezasadnym było zasądzenie dodatkowych należności z tytułu nienależytego wykonania umowy przez pozwanego.

Odnosząc się do żądania powodów co do przyznania zadośćuczynienia podnieść należy, że 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 powoda co do przyznania zadośćuczynienia za "zmarnowanie urlopu" zasługuje na uwzględnienie w kwocie 500 zł. Powód jak wynika z zeznań świadka był całą sytuacją zażenowany, upokorzony, zdenerwowany, postawiony właściwie w sytuacji bez wyjścia. Frustracja i niezadowolenie z powodu niezgodności oferty wycieczki z zastanymi realiami skutecznie uniemożliwiły powodowi całkowite odprężenie się i zrelaksowanie, zwłaszcza że miał świadomość, że taka sytuacja obciążała nie tylko jego, ale również osobę, z którą wybrał się w podróż. W ocenie Sądu z pewnością cały przebieg sytuacji był daleki od idealnego, a ujemne przeżycia związane z wyjaśnianiem sytuacji i doprowadzeniem do uzyskania świadczenia zgodnego z umową z pewnością odbiły się na jakości wypoczynku.

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

Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis art. 100 k.p.c. przy uwzględnieniu, iż co do zasady strona powodowa wygrała

Z powyższych względów orzeczono jak w sentencji.