

Sygn. akt: IX C 1644/16

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 5 kwietnia 2017r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Joanna Zapała-Garbacz
Protokolant:	st. sekr. sądowy Agnieszka Łukomska

po rozpoznaniu w dniu 5 kwietnia 2017r. w Opolu

sprawy z powództwa **M. G. (1), B. G. (1), J. G., A. Z.**

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 M. G. (1) kwotę 1.200,00 zł (tysiąc dwieście złotych) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 9 października 2015 do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda B. G. (1) kwotę 800,00 zł (osiemset złotych) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 9 października 2015 do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;

III. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda J. G. kwotę 400,00 zł (czteryście złotych) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 9 października 2015 do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;

IV. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda A. Z. kwotę 600,00 zł (sześćset złotych) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 9 października 2015 do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;

V. w pozostałym zakresie powództwo oddala;

VI. zasądza solidarnie od powodów M. G. (1), B. G. (1), J. G., A. Z. na rzecz pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda kwotę 2.690,23 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt IX C 1644/16

UZASADNIENIE

Powodowie: M. G. (1), B. G. (1), małoletnia J. G., małoletnia A. Z. domagali się zasądzenia od (...) Spółki z o.o. w O. następujących kwot:

- na rzecz M. G. (1) kwoty 4.699,10 zł wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 11 września 2015 r. do dnia zapłaty,

- na rzecz B. G. (1) kwoty 4.699,10 zł wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 11 września 2015 r. do dnia zapłaty,

- na rzecz małoletniej A. Z. kwoty 4.699,10 zł wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 11 września 2015 r. do dnia zapłaty,

- na rzecz małoletniej J. G. kwoty 1.078,00 zł wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 11 września 2015 r. do dnia zapłaty.

Ponadto wnieśli o zasądzenia kosztów procesu w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W uzasadnieniu wniesionego pozwu powodowie wskazali, iż wykupili imprezę turystyczną na wyspie K., w czasie której skradziono im 2 telefony komórkowe marki S. (...), tablet oraz portfel. Zdaniem powodów pozwany ponosi na podstawie art. 11 a ust 1 ustawy o usługach turystycznych odpowiedzialność za zdarzenie. Na skutek dokonanej kradzieży powodowie mieli zmarnowany urlop doznawali obawy o własne życie i mienie. Ponadto stracili dużo czasu na wyjaśnienia na Policji, kontakt z rezydentem i obsługą hotelu.

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie od powodów na rzecz pozwanego kosztów postępowania sądowego w tym kosztów zastępstwa adwokackiego .

Uzasadniając stanowisko, w sprawie stwierdzili, że to pozwani powinni przechowywać wartościowy bagaż, w miejscu podręcznym lub w depozycie hotelowym. Ponadto powodowie nie zgłaszali żadnych zastrzeżeń co do bezpieczeństwa pokoju i całego hotelu. Stan niepokoju mógł trwać jedynie przez część urlopu tj. od dnia 10 sierpnia 2015 r, kiedy dowiedzieli się o włamaniu. Jednocześnie pozwana wskazała, że ze względu na przyczynę egzoneracyjną zawartą w przepisie z art. 11 a ust 1 pkt 2 ustawy o usługach turystycznych ze względu na nienależyte wykonanie umowy spowodowanej działaniem osób trzecich jest wyłączony od odpowiedzialności względem powodów za skradzione przedmioty.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

M. G. (1) zawarł z pozwaną (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. umowę o świadczenie usług turystycznych. Przedmiotem umowy było zorganizowanie przez pozwaną pobytu pięciu osób, w tym: oprócz powoda M. G. (1), powódki B. G. (1), małoletniej córki powodów J. G. oraz małoletniej siostrzenicy A. Z., w pięciogwiazdkowym hotelu (...), w dniach od 5 sierpnia 2015 r. do dnia 16 sierpnia 2015 r.

Impreza turystyczna obejmowała ponadto przelot samolotem w obie strony, zakwaterowanie w dwóch pokojach dwuosobowych, w tym jednym z dostawką dla dziecka, wyżywienie (...) inclusive, ubezpieczenie, opłatę lotniskową, transfer – lotnisko – hotel – lotnisko. Cena wycieczki wyniosła łącznie kwotę 13.790,00 zł, przy czym jej części przypadające na powodów M. G. (1), B. G. (1), małoletnią A. Z. wyniosły po 4699,10 zł natomiast małoletniej J. G., wyniosły kwotę 1.078,00 zł.

Dowód:

- dokument podróży, k. 15 .

Po przyjeździe na miejsce wypoczynku do hotelu (...) na K., powodowie spędzali cztery pierwsze dni, zgodnie z ofertą biura podróży pozwanej N. I. sp. z.o.o w O. nie mając zastrzeżeń do jakości usług. Wszystkie zamki do drzwi, w pomieszczeniach mieszkalnych pokoi, w tym na balkon były w tym czasie sprawne.

Dowód:

- zeznania powoda M. G. (1) k. 00:13:40 i nast.

W dniu 10 czerwca 2015 r. do pokoju zajmowanego przez powodów przez drzwi balkonowe włamały się niezidentyfikowane osoby, które skradły 2 telefony komórkowe, tablet oraz portfel.

Dowód:

- księga przestępstw – wykroczeń w przekładzie na j. polski k. 17 - 18

- zdjęcia drzwi balkonowych w dniu dokonania kradzieży k. 20 - 24

- zeznania M. Z. k. 00:01:19 i nast.

Włamanie zostało przeprowadzone gdy powodowie przebywali na kolacji która przeciągnęła się w związku z imprezą na basenie. W pokoju, w którym doszło do kradzieży mieszkała powódka B. G. (1) i małoletnia powódka J. G.. Po zdarzeniu poinformowały one powoda M. G. (1), który zamieszkiwał, w drugim pokoju wraz, z małoletnią powódką A. Z.. Powodowie natychmiast zadzwonili do obsługi hotelu, w recepcji. Około godziny 23:00 - 24:00 otrzymali informację, że drzwi nie da się naprawić. Doraźnie przy użyciu śrubokręta i kombinerek przymknięto wejście do pokoju, w którym miało miejsce włamanie. Po włamaniu powodowie spali w jednym 2 osobowym pokoju. O zdarzeniu poinformowani zostali rezydenci strony pozwanej. Od jednego z rezydentów pozwanej powodowie otrzymali zapewnienie, że około 10:00 rano dnia następnego będą mogli porozmawiać z menadżerem hotelu. Na drugi dzień po włamaniu powodowie M. G. (1), B. G. (1) udali się do recepcji. W rozmowach dotyczących włamania, które prowadzone były z menadżerem hotelu przy udziale rezydenta pozwanej, który był w roli tłumacza, powodowie wymusili, aby dokonano wizji pokoju, w którym doszło do zdarzenia. W tym czasie pokój był już wysprzątnany, a drzwi miały naprawiony zamek. Na miejsce zdarzenia wezwana została Policja. Powodowie zostali poinformowani, że fakt włamania należy zgłosić w komisariacie Policji oddalonym o 10 km od hotelu. Gdy powodowie zjawili się na komisariacie odbywała się tam sješta. Powodowie przez dwie godziny oczekiwali na możliwość zgłoszenia włamania. Na policji poinformowano powodów, że przyjęcie zgłoszenia będzie skuteczne z tłumaczem przysięgłym. Pomimo, że zwyczajowo dokument potwierdzający włamanie był wydawany przez ok. 2 tyg. dla powodów z uwagi na sygnalizowany szybszy wyjazd z Grecji zrobiono wyjątek i sporządzono zaświadczenie po ok. 2 dniach.

Po włamaniu życie powodów uległo diametralnej zmianie. Powodowie stali się nieufni, zaczęli obawiać się własne życie i zdrowie. Powodowie M. G. (1), B. G. (1) nie pozwalali małoletnim powódkom J. G. i A. Z., poruszać się samodzielnie, po terenie hotelu. Dodatkowo brak skradzionych telefonów spowodował, że małoletnie powódki przejawiały znużenie, które udzielało się także powodom M. G. (1) i B. G. (1).

Powód M. G. (1), w związku z kradzieżą należącego do niego I., który przed kradzieżą pozostawił w pokoju w celu naładowania baterii nie był w stanie dokonywać przelewów bankowych i kontrolować pracy asesorów w prowadzonej przez siebie kancelarii komorniczej. Od czwartego dnia pobytu w hotelu powód M. G. (1) musiał wykonywać czynności zawodowe, wyłącznie przez telefon. W tym czasie otrzymywał na bieżąco relacje z pracy kancelarii za pomocą telefonu i musiał także drogą telefoniczną wydawać ustne decyzje i zalecenia swoim pracownikom. W ten sposób przez dalszą część urlopu powód był skupiony dużo bardziej niż pierwotnie zakładał na pracy, kosztem swojego odpoczynku. Czynności związane z nadzorowaniem pracy kancelarii komorniczej były przed włamaniem wykonywane przez powoda, przy użyciu skradzionego I..

Po włamaniu hotel zatrudnił firmę ochroniarską. Mimo to powodowie nie czuli się bezpiecznie.

Po włamaniu powodowie żyli, w ciągłym stresie i doznawali negatywnych emocji. Urlop stracił dla powodów walor odpoczynku. Byli zestresowani zmęczeni oraz nieufni, co do zapewnienia bezpieczeństwa na terenie hotelu i w pokoju.

Do Polski powodowie przyjechali zmęczeni.

Dowód:

- zeznania M. Z. k. 00:01:19 i nast.

- zeznania powoda M. G. (1) k. 00:13:40 i nast.

W dniu 9 września 2015 r. powód M. G. (1) złożyli na ręce biura (...) sp. z.o.o w O. reklamację, wskazując na zakres nieprawidłowości panujących, w hotelu (...), w związku z kradzieżą rzeczy pozostawionych w hotelowym pokoju i żądając naprawienia szkody za utracone mienie w wysokości 6.289,95 zł i zadośćuczynienia za zmarnowany urlop, w kwocie 9.484,00 zł.

Dowód:

- reklamacja wraz dowodem nadania i odbioru k. 25;

W odpowiedzi na reklamację pozwana poinformowała, że kradzież była wynikiem działania osób trzecich nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, a pozwana jako organizator imprezy turystycznej nie mogła ich przewidzieć ani uniknąć. Pozwana wskazała, w odpowiedzi na reklamację, że nie czuje się odpowiedzialna za zdarzenie ani szukanie sprawców. Jako winnych zaistniałej sytuacji pozwana wskazała samych powodów, którzy jej zdaniem nie zabezpieczyli odpowiednio przedmiotów wartościowych w sejfie. Powodowie zostali także poinformowani, że pozwana ponosi odpowiedzialność jedynie w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi turystycznej, co jednak nie miało miejsca .

Dowód:

- odpowiedz na reklamację z dnia 9 października 2015 r. k. 27 - 29

Sąd zważył, co następuje:

Rozstrzygając niniejszą sprawę Sąd Rejonowy w Opolu uznał, iż roszczenia powodów są zasadne częściowo w zakresie żądania przez powoda M. G. (1) kwoty 1.200,00 zł tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop, wraz ustawowymi odsetkami od 9 października 2015 r. do dnia 31 grudnia 2015 r. oraz odsetkami za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia zapłaty, w zakresie żądania przez powódkę B. G. (1) kwoty 800,00 zł tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop, wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od 9 października 2015 r. do dnia 31 grudnia 2015 r. oraz odsetkami za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia zapłaty, na rzecz powódki J. G. kwoty 400,00 zł tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop, wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od 9 października 2015 r. do dnia 31 grudnia 2015 r. oraz odsetkami za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia zapłaty, na rzecz powódki A. Z. kwoty 600,00 zł tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop, wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od 9 października 2015 r. do dnia 31 grudnia 2015 r. oraz odsetkami za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia zapłaty

Zgodnie z art. 3 ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, usługi te to usługi przewodnickie, hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom, lub odwiedzającym. Impreza turystyczna natomiast w rozumieniu ustawy, to co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny, albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu. Klientem według ustawy jest osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osobę, na rzecz której umowa została zawarta, a także osobę, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową. Organizatorem ustawodawca określa przedsiębiorcę organizującego imprezę turystyczną (art. 3 pkt. 5 ustawy o usługach turystycznych).

Stosownie do art. 11a cytowanej ustawy, organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane

wyłącznie działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie lub siłą wyższą. Powyższe jednak nie zwalnia organizatora turystyki od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu klientowi. Odpowiedzialności przewidzianej przez art. 11a ustawy, nie można wyłączyć ani ograniczyć w drodze umowy, chyba że to określa umowa międzynarodowa, albo umowa z klientami – i to wyłącznie do wysokości dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta, czego jednak nie może dotyczyć szkoda na osobie.

Zgodnie z treścią art. 355 § 2 kc, należyta staranność dłużnika w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności. Stąd też zakres okoliczności, za jakie odpowiada organizator turystyki musi uwzględniać należyta staranność, jaka powinna być zachowana w przypadku zawodowego świadczenia usług turystycznych. Stosownie do art. 471 kc, dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Korelacja przywołanego przepisu z treścią ustawy o usługach turystycznych nie jest przypadkowa, albowiem organizator turystyki, zawierając umowę z klientem, ponosi odpowiedzialność na zasadzie kontraktu. Ustawodawca mając na celu ochronę klienta imprezy turystycznej wprowadził domniemanie odpowiedzialności organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej. Tym samym uczestnik imprezy dochodzący ochrony swoich praw z tego tytułu musi jedynie wykazać, że świadczenia objęte umową nie zostały wykonane albo zostały wykonane niezgodnie z jej treścią oraz że stanowiło to przyczynę powstania po jego stronie szkody majątkowej lub niemajątkowej. Zakres okoliczności za jakie odpowiada organizator turystyki musi uwzględniać wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty (art. 355 § 2 k.c.).

W niniejszej sprawie bezsporne było, że powodowie zawarli z pozwaną umowę o świadczenie usługi turystycznej w Grecji na wyspie K., w hotelu (...), polegającą na zorganizowaniu przez pozwaną spółkę imprezy turystycznej obejmującej przelot z Polski na K. i K. do Polski oraz usługę hotelarską na K.. Świadczone usługi tworzyły jednolity program objęty wspólną ceną. Szczegółowe warunki umowy zostały określone i potwierdzone, w potwierdzeniu rezerwacji stałej nr (...).

Sąd przyjął, że powodowie wykazali, iż umowa nie została należyście wykonana przez stronę pozwaną. Dopuszczone w sprawie dowody stanowią podstawę do przyjęcia, iż podczas imprezy turystycznej doszło do nieprawidłowości polegających na niezapewnieniu bezpieczeństwa i porządku w miejscu wypoczynku powodów, co z kolei doprowadziło do kradzieży w pokoju i utratą : I., dwóch telefonów i portfela należących do powodów. Powyższa sytuacja w ocenie Sądu mogła niewątpliwie spowodować zaburzenie poczucia bezpieczeństwa, lęk o życie i mienie w związku z dalszym przebywaniem w hotelu. Sąd stanął na stanowisku, że powodowie udali się na imprezę turystyczną, aby odpocząć w miejscu, które miało być z założenia bezpieczne i oferować jedynie przyjemne doznania. Tymczasem od czwartego dnia pobytu powodowie utracili pewność bezpieczeństwa. Ponadto musieli zmienić swoje nawyki. Małoletnie powódki musiały nauczyć się funkcjonować bez telefonów i kontaktu z przyjaciółmi i rodziną, a powód M. G. (1) wykonujący zawód komornika sądowego w związku z kradzieżą należącego do niego I. musiał poświęcać dużo więcej czasu i energii na prowadzenie w sposób prawidłowy spraw kancelarii komorniczej. Pomimo urlopu powód M. G. (1) był zobowiązany na bieżąco śledzić i nadzorować terminowość załatwianych spraw wydawać wytyczne przy załatwianiu spraw asesorum itp. Bez skradzionego I. jak twierdził powód, a czego Sąd nie miał podstaw kwestionować nie był w stanie komfortowo przeglądać i załatwiać spraw z kancelarii komorniczej, ale musiał to robić na bieżąco, w ciągu całego dnia, w formie rozmów telefonicznych ze swoimi pracownikami rozwiązując ewentualne pojawiające się problemy przy prowadzeniu spraw kancelarii komorniczej. Powyższe ewidentnie burzyło spokój i komfort urlopu i powodowało, że powód nie mógł rozdzielić spraw kancelarii oraz wypoczynku na urlopie. Należy stwierdzić, iż kradzież I. zdeorganizowała odpoczynek powoda M. G. (2). Nietrafionym bowiem należy uznać ewentualny zarzut pozwanej, że powód przyjechał na odpoczynek, a nie na wykonywanie pracy zawodowej. Każdy inaczej i na swój sposób spędza wczasy. Nie wyklucza to także w razie potrzeby prowadzenia spraw zawodowych. Oczywiście powód M. G. (1) miał prawo kontrolować przy pomocy I. sprawy kancelarii komorniczej. Brak I. spowodował, że zamiast ułatwień miał duże utrudnienia, które powodowały, że swobodne spędzanie urlopu stało się właściwie niemożliwe. Jeśli przyjmie się dodatkowo, że dorośli

powodowie M. G. (1) i B. G. (2) czuli zwiększoną odpowiedzialność i lęk o bezpieczeństwo małoletnich powódek, w tym siostrzenicy, ewidentnie można zauważyć, że doznawali dodatkowego stresu chcąc zapewnić im bezpieczeństwo, w nie tak bezpiecznym jak pierwotnie przypuszczano hotelu. Konieczność wskazywanej kontroli i pilnowania małoletnich powodów w czasie poruszania się po hotelu dodatkowo ograniczało swobodę powodów M. G. (1) i B. G. (2). Ponadto powodowie M. G. (1) i B. G. (2) byli zmuszeni przeprowadzać wielokrotnie uspokajające rozmowy z rodzicami powódki A. Z.. Ponadto zaraz po zdarzeniu musieli niwelować strach i lęki małoletnich powódek, które były przestraszone i zdruzgotane kradzieżą należących do nich rzeczy.

Z kolei małoletnie powódki oprócz zawiedzenia i strachu, który ewidentnie mogły doznawać w związku z sytuacją w hotelu zostały ograniczone w bezpośrednich kontaktach z rówieśnikami i rodzicami, gdyż od tego czasu wszystkie rozmowy musiały prowadzić ewentualnie za pośrednictwem sprzętu telefonicznego należącego do M. G. (1) i B. G. (2).

Sąd stanął na stanowisku, że w niniejszej sprawie nie można jak twierdziła pozwana przyjmować, iż kradzież była wynikiem działania osób trzecich nieuczestniczących, w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, a pozwana jako organizator imprezy turystycznej nie mogła ich przewidzieć ani uniknąć. Należy stwierdzić, iż powyższe twierdzenia nie znajdują potwierdzenia w materiale dowodowym sprawie. Pozwana nie przedstawiła bowiem żadnych dowodów na to, że kradzieży należących do powodów rzeczy dokonała osoba trzecia nie uczestnicząca w wykonywaniu usługi. Z relacji powoda M. G. (1) wynika raczej, że zrobiła to osoba dobrze przygotowana i co najmniej wyposażona, w latarkę, a więc planująca wcześniej takie działanie. Trudno o to podejrzewać któregokolwiek z gości hotelowych. W ocenie Sądu musiała być to jedna albo więcej osób, które znały zwyczaje panujące w hotelu i orientowały się w stosunkach panujących w hotelu. W sytuacji, gdy włamanie miało miejsce w porze kolacji, ewidentnie kradzież była przeprowadzona w momencie, w którym goście hotelowi znajdowali się na posiłku, a nie w swoich pokojach.

W ocenie Sądu za włamanie z uwagi na nie zapewnienie odpowiedniej ochrony powinien odpowiadać hotelarz. Na korytarzach powinny być bowiem jak to jest już w zwyczaju zamontowane kamery lub ustanowione dyżury pracowników którzy profilaktycznie powinni sprawdzać teren hotelu nawet jeśli nie była wynajęta, w tym celu specjalna służba ochroniarska. Dlatego sposób w jaki pozwana uchyla się odpowiedzialności za zdarzenie związane z włamaniem nie może budzić akceptacji Sądu. Powodowi mieli co prawda możliwość wykupienia sejfów, ale nawet w sejfie nie mogą pomieścić się wszystkie rzeczy. W sejfie zwyczajowo umieszcza się bowiem biżuterię, pieniądze, dokumenty, a nie rzeczy takie jak telefon, z którego na bieżąco się korzysta podobnie jak z I.. Zresztą z włamaniem do pokoju powodów wiąże się zakłócenie spokoju i miru oraz utrata poczucia bezpieczeństwa, a jedynie drugoplanowo utrata przedmiotów wartościowych, których zwrotu w formie odszkodowania nie dochodzą powodowie. Utrata bezpieczeństwa związana z włamaniem i dochodzone z tego tytułu zadośćuczynienie w związku z negatywnymi skutkami zmiany planów w korzystaniu z urlopu było ewidentnie związane z niezapewnieniem bezpieczeństwa gościom za co odpowiada pozwana (...) sp. Z.o.o.. w O.. To bowiem nie z winy powodów, którzy nie zabezpieczyli przedmiotów w sejfie, ale z winy pozwanej, która nie sprawdzała pod względem bezpieczeństwa stanu hotelu i doszło do zdarzenia z włamaniem. Wbrew twierdzeniom pozwanej doszło do nienależytego wykonania usługi turystycznej, gdyż nie przebiegła ona w spokojnej i bezpiecznej atmosferze. Powyższe miało negatywny skutek na komfort wypoczynku i przebieg imprezy turystycznej. Ponadto w związku z zaistniałą sytuacją powodowie M. G. (1) i B. G. (1) zmuszeni byli do czasochłonnego i uciążliwego oraz męczącego mając na uwadze przebywanie na urlopie wyjaśniania kwestii związanej z włamaniem na Policji i to w obcym kraju. Pozwana poza ograniczeniem się przez swoich rezydentów do jednorazowego pośredniczenia w rozmowach, na linii powodowie – menadżer hotelu nie wzięła na siebie ciężaru załatwienia spraw formalnych związanych z włamaniem. Powodowie ewidentnie zostali pozostawieni sami sobie, musieli tracić cenny czas na wyjaśnienia na Policji poza miejscem swojego odpoczynku w hotelu. Uczestnicząc w prowadzonych czynnościach związanych z wyjaśnieniem okoliczności włamania powodowie ewidentnie musieli odczuwać dodatkowy stres, zmęczenie, rozdrażnienie i frustrację spowodowaną tym, że zamiast odpoczynku przez część urlopu (powodowie byli zaangażowani w czynności związane z wyjaśnianiem okoliczności włamania, które trwały w sumie dwa dni) musieli wyjaśniać sprawy, których wcześniej w ogóle nie planowali.

Sąd uznał, że pozwana jak i osoba współpracująca z hotelarzem, w ramach wykonywania usługi hotelarskiej nie wywiązała się należycie z ciężących na niej obowiązkach i do powstania szkody doszło w następstwie działań, za które

odpowiedzialność ponosi ostatecznie także pozwana jako organizator imprezy turystycznej. Zgodnie z ustaloną linią orzecniczą biuro podróży odpowiada za działania i zaniechania osób trzecich, którymi się posługuje w wykonaniu swoich zobowiązań, także wówczas, gdy nie miało ono możliwości kontroli i nadzoru nad tymi osobami (zob. uchwała Sądu Najwyższego z dnia 25 lutego 1986 r., sygn. akt III CZP 2/86).

Zdaniem Sądu powodowie wykazali zaistnienie przesłanek pozwalających na uwzględnienie ich żądań w zasadnej zdaniem Sądu części, w szczególności wykazując, że doszło do zmarnowania ich urlopu.

Sąd orzekając o roszczeniach powodów tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany zauważa, iż przepis z art. 11 a ust 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu (por. uchwała Sądu Najwyższego z dnia 19.11.2010 r., III CZP 79/10). Sąd przyjął, iż mając na uwadze ustalone w sprawie okoliczności faktyczne uzasadnione jest przyjęcie, iż powodowie doznali szkody o charakterze niematerialnym. Oczywistym jest bowiem, iż źle zorganizowane i niezgodne z ofertą katalogową pod względem bezpieczeństwa gości wczasy, za co odpowiedzialność ponosi pozwana jako organizator usługi turystycznej, spowodowały u powodów stres, a także dyskomfort związany z niemożnością korzystania z wypoczynku w zaplanowanym zakresie oraz z konieczności podolania niespodziewanym trudnościom.

Włamanie spowodowało u powodów dyskomfort psychiczny, a także trudności w zwykłej egzystencji. Powodowie nie ze swojej winy nie mogli korzystać z atrakcji turystycznych, będąc zmuszonymi do załatwiania formalności niezwiązanych z wypoczynkiem. W oczywisty sposób mogło stanowić to przyczynę niemożności doznania spodziewanego relaksu i odpoczynku psychicznego, a poczucie bezsilności spowodowane sytuacją, w której się znaleźli jedynie potęgowało negatywne odczucia zmarnowanego urlopu.

Sąd przyjął zatem, iż ze względu na stopień utraty spodziewanych atrakcji oraz dodatkowe niedogodności związane z kradzieżą spowodowane złą organizacją imprezy turystycznej przez nie zapewnienie odpowiednich do oczekiwanych warunków bezpieczeństwa, a także biorąc pod uwagę, że zdarzenie nastąpiło już czwartego dnia i że tylko 1/3 imprezy została przeprowadzona całkowicie prawidłowo, a przez następny czas jej trwania powodowie musieli mierzyć się z negatywnymi skutkami zdarzenia i do końca nie mogli w pełni i należyście korzystać z odpoczynku, a także mając na uwadze wszelkie pozostałe konsekwencje zdarzenia, strata czasu, zmęczenie w załatwianiu spraw na Policji zasadnym było przyznać zadośćuczynienie powodowi M. G. (1) w kwocie 12000,00 zł, gdyż w ocenie Sądu to on najpełniej doznał negatywnych skutków zdarzenia i tym samym największej straty jeśli chodzi o zmarnowany urlop, dlatego kwota 1200,00 zł powinna rekompensować mu niekorzystne doznania związane z przebiegiem urlopu.

Sąd uznał także, iż zadośćuczynienie z tego tytułu, acz w mniejszym zakresie, tj. w kwocie 800,00 zł, należy się także powodce B. G. (1), gdyż ona także musiała zachować większą niż normalnie ostrożność i czujność w zapewnieniu prawidłowej opieki.

Z kolei najmniejsze zadośćuczynieni należy się w ocenie Sądu małoletnim powódkom gdyż po pierwsze stres, którego ewidentnie doznały ustąpił w dużej części już następnego dnia, a jedynym faktycznym negatywnym skutkiem w ich przypadku było ograniczenie kontaktu telefonicznego i internetowego z koleżankami oraz z rodziną. Przy czym Sąd musiał uwzględnić to, że o wiele większą stratę poniosła w tym zakresie małoletnia powódka A. Z., która przebywał z dala od swoich rodziców i powyższa sytuacja ze zrozumiałych względów musiała odbić się na jej psychice dużo silniej niż w przypadku psychiki małoletniej powódki J. G. która przebywała wraz ze swoimi rodzicami i łatwiej można było załagodzić w jej przypadku negatywne skutki zdarzenia.

Oddalając roszczenie o zadośćuczynienie za zmarnowany urlop ponad przyznane powodom kwoty pieniężne sąd uznał, iż byłyby one zawyżone także w porównaniu z atrakcjami turystycznymi, z którymi w czasie urlopu powodowie mogli korzystać i które także powinny pozytywnie wpływać na zadowolenie z urlopu.

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