

Sygn. akt: IX C 2148/16

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 26 maja 2017r.

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 26 maja 2017r. w Opolu

sprawy z powództwa **A. 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 A. S. kwotę 4.301,40 zł (cztery tysiące trzysta jeden złotych i 40/100) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 1 grudnia 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. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda A. S. kwotę 227,50 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt IX C 2148/16

UZASADNIENIE

Powódka A. S. wniosła o zasądzenie od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. kwoty 8.286 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 1.12.2015r. do dnia zapłaty.

Nadto wniosła o zasądzenie od pozwanej zwrotu kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa adwokackiego.

Swoje roszczenie oparła na nienależycie wykonanej umowie usługi turystycznej przez pozwane biuro podróży. Wskazała, że powódka wraz z rodziną miała być zakwaterowana w hotelu (...). Po dotarciu do hotelu okazało się, że jest to niemożliwe z powodu braku miejsc hotelowych przez organizatora. Z powodu braku możliwości natychmiastowego powrotu do kraju uczestnicy zostali zmuszeni do kontynuowania wakacji w innych warunkach niż uzgodnione w umowie. Wnioskodawczyni zostało zaproponowane świadczenie zastępcze, które bez wątpienia nie spełniało wymagań określonych przez ustawę o usługach turystycznych. Pokój zastępczy w innym hotelu oferował warunki o zdecydowanie niższym standardzie. Pokoje były pozbawione odpowiednich miejsc noclegowych dla wszystkich uczestników. Powódka złożyła w biurze rezydenta pozwanej reklamacje, na którą pozwana odpowiedziała 29 sierpnia 2014r. Pozwana zaproponowała jedynie obniżenie ceny wyjazdu o 10 % lub bon wakacyjny o wartości 2.000 zł. Powódka wskazała, iż podstawę odpowiedzialności stanowi art.11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach

turystycznych. Żądana kwota w wysokości 8.286 zł stanowi równowartość 50% wartości wycieczki i zdaniem powódki wyczerpuje rekompensatę za częściowo zmarnowany, długo oczekiwany przez powódkę i jej rodzinę odpoczynek. Na wskazaną kwotę składają się odszkodowanie za obniżony standard wypoczynku – 25% wycieczki tj. kwota 4.143 zł oraz zadośćuczynienie za zmarnowany urlop w kwocie 4.143 zł.

W dniu 21 września 2016r. w Sądzie Rejonowym w Opolu został wydany w przedmiotowej sprawie nakaz zapłaty w postępowaniu upominawczym.

W sprzeciwie od nakazu zapłaty 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 zaprzecza w całości twierdzeniom powódki o faktach, o ile ich wyraźnie nie przyzna. Pozwany wskazał, iż po dotarciu na miejsce okazało się, że bez wiedzy pozwanego, a tym bardziej jego woli przyjęto większą ilość zgłoszeń do hotelu, w którym miała być zakwaterowana powódka wraz z rodziną niż posiadana liczba miejsc hotelowych. Powyższe skutkowało niemożnością zakwaterowania powódki w hotelu (...). Pozwany dowiedział się o powyższym w dniu przylotu powódki na miejsce świadczenia usług turystycznych i zaoferował powódce odpowiednie świadczenie zastępcze kwaterując ją w hotelu (...), na co wyraziła zgodę. Oba obiekty hotelarskie posiadały kategorię 4 gwiazdek i wchodziły w skład jednego kompleksu, a powódka mogła korzystać z całej infrastruktury. Pokój powódki był dwuosobowy z możliwością dołożenia dodatkowych dostawek dla dwojga dzieci.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 26.06.2014r. powódka A. S. zawarła z pozwanym, spółką (...) sp. z o.o. w O. umowę o świadczenie usług turystycznych, przy czym do rezerwacji doszło w marcu 2014r. Przewidywała dwutygodniowy pobyt wczasowy w czterogwiazdkowym hotelu (...) na Minorce w terminie od 17.07.2014r. do 31.07.2014r. Umowa została zawarta na rzecz czterech osób: powódki, jej męża oraz ich 22-letniej córki M. i 6-letniej O.. Wartość wycieczki ustalono na łączną kwotę 16.507 zł. Powódka i jej rodzina mieli być zakwaterowani w apartamencie 4 osobowym.

dowód: - rezerwacja nr (...) k.9

- dokumentacja fotograficzna k.29-32

Po przybyciu na miejsce powódka została poinformowana o konieczności zakwaterowania w innym hotelu niż wskazany w umowie z uwagi na overbooking. Powódka i jej rodzina została zakwaterowana w hotelu (...) zamiast w hotelu (...). Pokój w którym znalazła się powódka z rodziną był pozbawiony odpowiedniego miejsca noclegowego dla całej rodziny. W apartamencie był 1 pokój dwuosobowy i aneks kuchenny gdzie był stół i narożnik drewniany, który miał być miejscem do spania dla pozostałej dwójki osób. Troje uczestników wycieczki tj. córka powódki M. cierpiąca na autyzm, młodsza córka O. i powódka spali w pokoju na łóżku, a mąż powódki nocował na kanapie – ławie. Powódka wraz z rodziną po zaproponowaniu im warunków zakwaterowania w hotelu zastępczym chcieli wrócić do domu, ale z uwagi na to, iż powroty samolotem czarterowym były tylko raz w tygodniu zdecydowali się pozostać.

dowód: - zeznanie świadka M. S. k. 71-72

- zeznanie powódki A. S. k.81-83

- dokumentacja fotograficzna k.76-80

- orzeczenie o stopniu niepełnosprawności – k.27

Powódka w biurze rezydenta złożyła reklamację. W odpowiedzi na reklamację z dnia 29 sierpnia 2014r. pozwana zaproponowała obniżenie ceny wyjazdu o 10 % lub bon wakacyjny o wartości 2.000 zł.

Pismem z dnia 15 września 2014r. powódka nie zgodziła się z propozycją pozwanej i wносиła o ponowne przeanalizowanie sprawy.

W dniu 19 lutego 2015r. strona pozwana podtrzymała swoje stanowisko i zaproponowała rekompensatę w postaci zwrotu kwoty 1.430 zł lub alternatywnie bon wakacyjny o wartości 2.400 zł. Pismem z dnia 16 czerwca 2015r. pełnomocnik powódki po raz kolejny wezwał pozwaną do ponownego rozpoznania reklamacji i zaproponowania adekwatnego rozwiązania.

W dniu 17 lipca 2015r. pozwana nie zgodziła się na stanowisko strony powodowej.

W dniu 28 września 2015r. pełnomocnik powódki wniósł do Sądu Rejonowego w Opolu o zawiązanie do próby ugodowej, ale bezskutecznie.

dowód: - odpowiedź na reklamację z dnia 29.08.2014r. k. 11

- pismo powódki z dnia 15.09.2014r. k.12-13
- pismo strony pozwanej z dnia 19.02.2015r. k.16
- pismo peł. Powódki z dnia 16.06.2015r. k.17- 18
- odpowiedź na wezwanie do zapłaty k.21
- wniosek o zawiązanie do próby ugodowej k.22-23

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 był dwutygodniowy pobyt wczasowy w czterogwiazdkowym hotelu (...) w terminie od 17.07.2014r. do 31.07.2014r. Spór natomiast sprowadzał się kwestii należytego wykonania umowy, a tym samym odpowiedzialności pozwanego biura podróży. Powódka podnosi, że w zastępczym hotelu nie mieli zagwarantowanych takich warunków zwłaszcza warunków noclegowych jak w hotelu pierwotnie zarezerwowanym. 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, a mianowicie oba hotele były tej samej kategorii i wchodziły w skład jednego kompleksu, a powódka mogła korzystać z całej infrastruktury. Pokój powódki był dwuosobowy z możliwością dołożenia dodatkowych dostawek dla dwojga dzieci.

Odnosząc się do powyższych twierdzeń obu stron, uwzględniając obowiązujące przepisy, jak i ustalony stan faktyczny, sąd uznał, że powódce należy się odszkodowanie i zadośćuczynienie za nienależyte wykonanie umowy jednakże nie we wskazywanej przez nią 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 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 powódce 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 należy wskazać, iż zasadne były twierdzenia powódki co do standardu zakwaterowania w hotelu zastępczym w przedmiocie braku odpowiednich miejsc noclegowych dla 2 uczestników wycieczki. Pokój zaoferowany powódce i jej rodzinie standardu właściwego wypoczynku nocnego jak wynika z zeznań świadka i powódki, a przede wszystkim z porównania dokumentacji fotograficznej z całą pewnością nie spełniał. Wyraźnie widać, iż „dostawki” w hotelu pierwotnym były obszerniejsze i przez to wygodniejsze niż te, które były w hotelu zastępczym. Powódce bardzo zależało na właściwym, zgodnym z umową zakwaterowaniu, zwłaszcza, że powódka dokonywała rezerwacji już w marcu 2014 r., przykładając do powyższego bardzo dużą wagę ze względu na chorobę starszej córki i na wiek młodziej. Powódka w ogóle nie brała pod uwagę hotelu, w którym w efekcie została zakwaterowana, pomimo, że był hotelem tańszym. Powódce zależało na wygodnym zakwaterowaniu dla całej rodziny. W efekcie powódka ze względu na dobro swoich dzieci była zmuszona spać w jednym podwójnym łóżku z dwójką dzieci, a mąż powódki spał na ławie. W tych okolicznościach, mając na uwadze powyższe sąd posiłkując się kartą frankfurcką ustalił, że powodom za niezgodności z umową przysługuje bonifikata w wysokości:

- 20% tytułem braku odpowiedniego standardu pokoju

W związku z tym w takiej wysokości pomniejszono koszt imprezy turystycznej jako rekompensaty za nienależyte wykonanie usługi. (16.507 * 20 %)

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 powódki co do przyznania zadośćuczynienia za "zmarnowanie urlopu" zasługuje na uwzględnienie w kwocie 1.000 zł. Niezadowolenie z powodu niezgodności oferty wycieczki z zastanymi realiami skutecznie uniemożliwiały odprężenie się, zrelaksowanie i czerpanie przyjemności z urlopu. Powódka wraz z rodziną została bowiem zakwaterowana w hotelu, który standardem noclegowym odbiegał od gwarantowanego w umowie przez organizatora.

O odsetkach Sąd orzekł na podstawie art. 481 § 1 k.c., w zw. z art. 476 k.c. przy uwzględnieniu, iż w dniu 1 grudnia 2015r. zostało wyznaczone posiedzenie w przedmiocie zawezwania do próby ugodowej.

Z powyższych względów orzeczono jak w sentencji.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis art. 100 k.p.c. przy uwzględnieniu, iż powódka wygrała w około 50%. Koszty strony powodowej to kwota 415 zł opłata sądowa, 40 zł opłata z tytułu zawezwania do próby ugodowej i kwota 2.417 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego i opłaty skarbowej od pełnomocnictwa, natomiast koszty strony pozwanej to kwota 2.417 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego i opłaty skarbowej od pełnomocnictwa.