

Sygn. akt: IX C 431/15 upr.

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 9 listopada 2015 r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Rafał Ratajczak
Protokolant:	protokolant Marta Czujko

po rozpoznaniu w dniu 9 listopada 2015 r. na rozprawie w O. sprawy

z powództwa P. L. i R. M.

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

o zapłatę

I. Zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powoda P. L. kwotę 1960,00 zł (jeden tysiąc dziewięćset sześćdziesiąt i 00/100 złotych) wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 10.04.2015 r. do dnia zapłaty.

II. Zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powoda R. M. kwotę 2000,00 zł (kwotę 2000,00 złotych) wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 10.04.2015 r. do dnia zapłaty.

III. Oddala powództwo w pozostałym zakresie.

IV. Znosi wzajemnie koszty postępowania pomiędzy stronami.

Sygn. akt IX C 431/15

UZASADNIENIE

Powodowie P. L. i R. M. wnieśli o zasądzenie od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. kwot 4.078,76 zł na rzecz P. L. oraz 4.361,23 zł na rzecz R. M., obie wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 30.09.2013 r. do dnia zapłaty. W uzasadnieniu powództwa wskazali, iż po powrocie z imprezy turystycznej złożyli reklamację w której wskazali szczegółowe powody niezadowolenia z imprezy turystycznej, w tym w szczególności:

- uszkodzenia w zarezerwowanym hotelu,
- brak obsługi,
- monotony jadłospis,
- fatalne warunki hotelu, tj. niedokładne sprzątnięcie, ogólnie panujący brud,
- małe porcje jedzenia przy ofercie (...),

- zepsute jedzenie,
- insekty.

Z tytułu obniżenia ceny wycieczki z powyższych względów wniesli o zapłatę kwot stanowiących równowartość 105 % połowy ceny wycieczki za pierwszy tydzień pobytu oraz 140 % połowy ceny wycieczki za drugi tydzień pobytu. Ponadto wniesli o zasądzenie na ich rzecz kwot 1.200,00 zł (na rzecz P. L.) oraz 1.300,00 zł (na rzecz R. M.) tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop.

W odpowiedzi na pozew pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości. W uzasadnieniu zaprzeczyła jakoby świadczenie zaoferowane powodom było niezgodne z umową, bądź było niższej jakości niż umówione. Zaprzeczyła jakoby podczas pobytu powodów występowały wady w postaci uszkodzeń w hotelu, braku obsługi, monotonnego jadłospisu, fatalnych warunków – sprzątnięcia, niedostatków jedzenia, jego złej jakości oraz insektów.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 14.08.2013r. powodowie P. L. i R. M. zawarli z (...) sp. z o. o. w O. umowę o świadczenie usług turystycznych przewidującą dwutygodniowy pobyt w czterogwiazdkowym hotelu (...) w M. El A. w Egipcie w terminie 17.08.2013 r. – 31.08.2013 r. Cena wycieczki dla P. L. wynosiła 2.399,00 zł zaś dla R. M. 2.499,00 zł.

Dowód:

- dokument podróży nr (...) z dnia 14.08.2013 r., k. 7 akt.

Dzień przed wylotem, z uwagi na zaistniałą sytuację polityczną w Egipcie gdzie wprowadzono stan wyjątkowy, Ministerstwo Spraw Zagranicznych które ogłosiło komunikat, w którym odradza podróże do Egiptu. W takiej sytuacji, w związku ze spadkiem zainteresowania wczasami w Egipcie, (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w O., z dniem 22.08.2013 r. zawiesiła loty do Egiptu, planując ich wznowienie jesienią.

Zgodnie z zawartą umową P. L. i R. M. udali się na wykupioną imprezę. Urlop początkowo przebiegał zgodnie z planem, było spokojnie, zgodnie z umową funkcjonowały bary, był jedynie mały wybór owoców (daktyle i dwukrotnie arbuz). Jedynie basen nie był w najlepszym stanie, wymagającym remontu oraz all inclusive w barze przy plaży obowiązywał do około godziny 17:00. Ponadto ręczniki plażowe nie były prane, a jedynie suszone.

Sytuacja zmieniła się pod koniec pierwszego tygodnia pobytu. W dniu 24.08.2013r. zdecydowana większość uczestników wycieczki, za pomocą karteczek przyklejonych do drzwi pokoi, została poinformowana przez rezydenta pozwanego, że następnego dnia został zaplanowany ich wcześniejszy powrót do kraju. Ściągane były przede wszystkim rodziny z dziećmi. Decyzja o wytypowaniu poszczególnych osób do powrotu podejmowana była w Polsce. W jednym przypadku kartka włożona w drzwi musiała z nich wylecieć i osoby przewidziane do wcześniejszego transferu powrotnego których ona dotyczyła dowiedziały się o tym na 15 minut przed opuszczeniem hotelu.

Takich informacji nie otrzymali powodowie i kilkunastu innych uczestników wycieczki. Zgodnie z informacją następnego dnia pozwany ewakuował większość osób, na terenie hotelu pozostało jedynie kilkunastu uczestników wycieczki, w tym powodowie. Od tego też dnia standard ich obsługi spadł. Z uwagi na zdecydowanie mniejsze obłożenie zarządzający hotelem zdecydowali się na znaczne zredukowanie obsługi. Pozostawiono otwarty jeden bar znajdujący się na plaży, były w nim do kupienia lody oraz m. pizze. Pozostałe, w tym bar przy basenie, zostały zamknięte.

Pogorszyła się również jakość serwowanego wyżywienia, było ono mało zróżnicowane, głównie ryż z kurczakiem, brakowało owoców, warzywa z obiadu były podawane na kolację. Podczas śniadań przebywający w hotelu musieli zwracać się do obsługi aby ta dokładała jedzenie. Powodowie zadzwonili po rezydenta, aby spróbował serwowanego jedzenia, który przybył na miejsce, zjadł kolację, nie stwierdził aby jedzenie było zepsute, a co do smaku stwierdził iż jest to sprawa gustu. W czasie ich pobytu na podłogę holu hotelu spadły elementy szklanego witraża. Po zgłoszeniu tego faktu szkło zostało posprzątnięte. Nie sprzątnięto natomiast ptasich odchodów, skutkiem czego na klatkach, poręczach

schodów, korytarzach i tarasie utrzymywał się brud i zapach z tym związany. Wyłączono klimatyzację w częściach wspólnych hotelu, pozostawiając ją uruchomioną w pokojach.

Powodowie planowali w drugim tygodniu pobytu nurkowanie, jednakże z uwagi na niepewność co do daty odlotu zrezygnowali z tej atrakcji. Pomiędzy zakończeniem nurkowania, a lotem samolotem musi upłynąć 48 godzin, oni zaś nie wiedzieli czy nie otrzymają informacji o konieczności powrotu w krótszym terminie.

Dowody:

- dokumentacja fotograficzna na płycie CD, k. 14 akt;
- wydruki artykułów prasowych z dnia 21.08.2013 r., k. 45 – 46, 47 akt;
- zeznania świadka A. G., k. 58 – 59 akt;
- zeznania świadka K. L., k. 78 – 79 akt;
- zeznania powoda P. L., k. 59 – 60 akt;
- zeznania powoda R. M., k. 79 – 80 akt.

Po powrocie P. L. i R. M. działające w ich imieniu Krajowe Centrum (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w K., w piśmie z dnia 30.09.2013 r., wezwało organizatora turystyki do zapłaty kwoty 3.428,60 zł tytułem obniżenia ceny imprezy turystycznej o 70 % oraz kwoty 10.000,00 zł tytułem zadośćuczynienia za stres, nerwy i zmarnowany urlop, w terminie 30 dni od jego otrzymania. Zarzuciło m. in., że (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w O. nie poinformowała ich o zmianie stanowiska Ministerstwa Spraw Zagranicznych w sprawie podróży Polaków do Egiptu. Ponadto wskazało, iż hotel był brudny, w pokojach były insekty, infrastruktura była uszkodzona (sypiące się szkło z witraża), nieprane ręczniki plażowe, bary plażowe były zamykane przedwcześnie, jedzenie zepsute, nienadające się do spożycia, nieurozmaicone, zaś w drugim tygodniu pobytu nastąpiły także problemy związane z nieadekwatną ilością pożywienia w stosunku do ilości osób przebywających w hotelu. Z kolei fakt, iż w dniu 24.08.2013 r. P. L. i R. M. nie znaleźli się na liście osób powracających do kraju zaburzył ich spokojny wypoczynek i naraziło na ogromny stres związany z obawą o własne bezpieczeństwo. Nie mogli oni przy tym uzyskać od przedstawiciela spółki informacji, kiedy zostanie zorganizowany dla nich powrót do kraju, przez co nie było możliwym wdrożenie jakichkolwiek planów związanych z wypoczynkiem. Natomiast od dnia opuszczenia hotelu przez większość turystów standard usług hotelowych jeszcze się obniżył, od dnia 24.08.2013 r. wyłączona została klimatyzacja na terenie ogólnodostępnych części hotelu, zamknięta została większość barów, w barze przy plaży zaprzestano wydawania posiłków, a obsługa hotelowa odmawiała serwowania gościom napoi ze względu na brak naczyń. Zarzuciło również bierną postawę rezydenta K. L..

Dowód:

- wezwanie do zapłaty z dnia 30.09.2013 r., k. 8 – 10 akt.

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo zasługuje na częściowe uwzględnienie.

Bezspornym było, iż powodowie wykupili u pozwanej pobyt w Egipcie, w hotelu (...) w M. El A., w dniach 17.08 – 31.08.2013 r., to iż w okresie tym wprowadzono w Egipcie stan wyjątkowy, a sytuacja zaostrzała się a także to, iż w drugim tygodniu pobytu większość gości została przez pozwaną odwieziona do Polski. Wprawdzie pobyt powodów nie został przez pozwaną skrócony, niemniej podnosili oni że ostatni tydzień pobytu przysporzył im szereg stresów spowodowanych ogólną sytuacją na miejscu w Egipcie, obawą o ich los, a także pogorszeniem jakości

obsługi i wyżywienia. Ponadto niepewność co do daty powrotu do kraju uniemożliwiła im uprawianie zaplanowanego nurkowania.

Strony łączyła umowa o organizację usługi turystycznej, a zatem w niniejszej sprawie zastosowanie znajdują przepisy ustawy z dnia 29.08.1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 ze zm.). Przedmiotem regulacji tego aktu prawnego są warunki świadczenia przez przedsiębiorców usług turystycznych na terenie kraju i za granicą. Ustawa ta wprowadza kategorię umów nazwanych, umowy 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 (art. 11a ustawy). Z treści art. 11a 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.

Na żądane przez powodów sumy składały się należności tytułem odszkodowania w postaci obniżenia ceny imprezy (za nienależyte wykonanie zobowiązania – zły stan hotelu, jedzenie, braki w obsłudze) oraz zadośćuczynienia za tzw. zmarnowany urlop.

Odnosnie zgłoszonego przez powodów żądania zapłaty odszkodowania, za należycie wykazane sąd uznał roszczenia związane z uszkodzeniami hotelu, brakiem obsługi, monotonnym jadłospisem i niedokładnym sprzątnięciem. Pozostałe zarzuty nie zostały wykazane w toku postępowania w sposób należyty. Podkreślić przy tym trzeba, iż zarzuty te dotyczą przede wszystkim (poza zarzutem nieprania ręczników plażowych) drugiego tygodnia pobytu, zwłaszcza jeśli chodzi o jedzenie oraz utrzymanie czystości w hotelu. Poziom usług wyraźnie pogorszył się bowiem po ewakuacji większości turystów w dniu 24.08.2013 r. W szczególności zaznaczyć należy, iż z całości zeznań świadków i powodów wynika, że wyżywieniu serwowanemu powodom zarzucić można monotonię, przy czym szczególnie dotyczy to drugiego tygodnia pobytu. Jeżeli chodzi o pierwszy tydzień, z zeznań powodów oraz świadka A. G. wynika, że jedzenie było, w należytych ilościach, warzywa były obecne (zniknąć miały w drugim tygodniu). Co do drugiego tygodnia z zeznań tych wynika rzeczywiście monotonia jadłospisu, przewija się również motyw serwowania ponownie tych samych kawałków mięsa na kolejne posiłki, choć powód R. M. wskazał w zeznaniach iż jego zdaniem podawane były zarówno nowe, jak i odgrzewane kawałki. Niewątpliwie zatem z tego tytułu należało obniżyć cenę imprezy, choć zaznaczyć wypada że wezwany przez turystów rezydent zjadł kolację nie stwierdzając aby jedzenie było zepsute. Nie ulega również wątpliwości, iż oceniając roszczenie powodów uwzględnić należało brak obsługi w drugim tygodniu pobytu, co dotyczy w szczególności zamknięcia barów, poza tym który znajdował się na plaży, oraz skrócenia czasu jego pracy. Uwzględnić należało również uszkodzenia infrastruktury hotelowej (uszkodzony witraż) oraz niedokładne sprzątnięcie (widoczne na zdjęciach odchody ptasie w drugim tygodniu pobytu, pomniejsze zaniedbania). Łącznie z powyższych tytułów należało, zdaniem sądu, zasądzić na rzecz powodów tytułem obniżenia ceny imprezy sumy stanowiące 40 % uiszczonej ceny, co w przypadku P. L. wyniosło 960,00 zł (po zaokrągleniu), zaś w przypadku R. M. 1.000,00 zł (po zaokrągleniu).

Odnosząc się do żądania zadośćuczynienia wskazać należało, iż wprawdzie organizator usługi turystycznej jest zwolniony z odpowiedzialności, o ile nienależyte jej wykonanie nastąpi na skutek siły wyższej. Podnieść w tym miejscu należy, iż ustawodawca nie precyzuje, co rozumie pod pojęciem „siły wyższej”, jednakże zgodnie z linią przyjętą w orzecznictwie przyjąć należy, że jest to zdarzenie zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia, którego nie udało się przewidzieć, na które strona nie mają wpływu. Mając na uwadze powyższe stwierdzić należy, iż pozwany będąc w pełni świadomy zaistniałej sytuacji, tj. narastającej eskalacji zdarzeń, nie odwołał zaplanowanej wycieczki powodów. Podnieść bowiem trzeba, że jeszcze przed wylotem powodów na terenie całego Egiptu został wprowadzony stan wyjątkowy oraz godzina policyjna. Wysyłając w takiej sytuacji klientów na imprezę turystyczną pozwana nie mogła się następnie zasłaniać „siłą wyższą” która miałaby uzasadniać niedogodności związane z zaistnieniem takiego stanu.

W szczególności dotyczy to kwestii związanych z wcześniejszym powrotem części turystów, organizacją tej ewakuacji, a także organizacją wyjazdu pozostałych osób (w tym powodów).

Przepis art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29.08.1997 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., sygn. III CZP 79/10, LexPolonica nr 2412173). Przez zmarnowany urlop należy rozumieć utracone nadzieje związane z oczekiwaniem spędzenia wolnego czasu w przyjemnej atmosferze, czy też konieczność zajmowania się na czasach sprawami niezwiązanymi z wypoczynkiem, w tym na przykład zmianą pokoi hotelowych z powodu ich niskiego standardu, czy wywołaną innymi okolicznościami. Sąd Najwyższy wskazał przy tym, iż, urlop (okresowy odpoczynek) stanowi elementarną składową higieny psychicznej oraz jest środkiem odnowy somatycznej, a w związku z tym czynnikiem wpływającym bezpośrednio na zdrowie człowieka, będące jednym z podstawowych dóbr osobistych (art. 23 in principio KC). Nie można wykluczyć, że w niektórych sytuacjach działanie (zaniechanie) organizatora turystyki, skutkujące „zmarnowaniem urlopu”, będzie jednocześnie naruszeniem jakiegoś dobra osobistego, w tym np. zdrowia. W niniejszej sprawie drugi tydzień pobytu niewątpliwie przysporzył powodowi stresu spowodowanego ogólną niepewnością co do ich sytuacji na miejscu w Egipcie, aczkolwiek zaznaczyć trzeba iż brak jest jakichkolwiek podstaw do przyjęcia aby w miejscu ich pobytu groziło im realne niebezpieczeństwo. Zaznaczyć również należy, co przyznał świadek K. L., iż ewakuacja w przypadku hotelu powodów nie przebiegła tak jak w przypadku pozostałych hoteli, informację o ewakuowaniu gości tego hotelu otrzymał on z opóźnieniem. Stąd zasadna była niepewność powodów co do dnia w którym mieliby odlecieć do Polski, co z kolei uniemożliwiło im korzystanie z planowanej na drugi tydzień atrakcji – nurkowania. Gwoli ścisłości zaznaczyć jedynie należy, iż nawet gdyby nie nastąpiła wcześniejsza ewakuacja części turystów i powodowie byłiby pewni że wyjeżdżają dopiero 30.09.2013 r., to mogliby oni w drugim tygodniu nurkować jedynie 5 dni (konieczność odczekania 48 godzin przed odlotem samolotu). Wszystko to uzasadnia zdaniem sądu przyznanie im zadośćuczynienia w kwotach po 1.000,00 zł.

Odsetki od zasądzonych kwot zasądzono na zasadzie art. 481 k.c.

W pozostałym zakresie powództwo należało oddalić. Pamiętać należy, iż pierwszy tydzień pobytu powodów przebiegał w zasadzie bez przeszkód, zaś ustalone powyżej uchybienia w wykonaniu usługi turystycznej nie uzasadniają z pewnością przyznania na rzecz powodów odszkodowań w wysokości znacznie przekraczającej 100 % ceny imprezy oraz dodatkowo jeszcze zadośćuczynienia.

Mając na uwadze powyższe orzeczono jak w pkt. I. i II. wyroku.

Orzeczenie o kosztach oparto na zasadzie art. 100 k.p.c. przy uwzględnieniu wyniku sprawy.

Z.:

1. odn. w Rp;
2. odpis wyroku z uzasadnieniem doręczyć pełnomocnikowi powodów;
3. kal. 14 dni.