

**Sygn. akt: IX C 253/16 upr.**

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 21 listopada 2016r.

**Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny**

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Małgorzata Garbowicz
Protokolant:	sekr. sądowy Joanna Romkowska

po rozpoznaniu w dniu 23 maja 2016r., 21 listopada 2016r. w O.

sprawy z **powództwa K. K. (1)**

**przeciwko:**

- (...) **Sp. z o.o. w O.**,

- **Biuru (...) Sp. z o.o. w K.**

**o zapłatę**

I. oddała powództwo;

II. zasądza od powódki K. K. (1) na rzecz na rzecz pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. kwotę 377 zł (trzysta siedemdziesiąt siedem złotych) tytułem zwrotu kosztów procesu, w tym kwotę 360 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa prawnego.

Sygn. akt IX C 253/16 upr.

## UZASADNIENIE

W pozwie z dnia 7 lutego 2016r. K. K. (1) domagała się zasądzenia solidarnie od pozwanych (...) Spółki z o.o. w (...) Spółki z o.o. w K. 1.167,00 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 3 czerwca 2015 r. do dnia zapłaty, a także zwrotu kosztów postępowania.

Podniosła, że zakupiła wycieczkę do Wielkiej Brytanii „L. od A do Z” u organizatora turystycznego – (...) Spółki z o.o. w O. za pośrednictwem Biura (...) Spółki z o.o. w K., która miała odbyć się w terminie od 16.05.2015 r. do 23.05.2015 r. Pośrednik turystyczny dokonał rezerwacji miejsca około godz. 12.51 w dniu 12.05.2015 r., co potwierdził treścią e - maila oraz załącznikiem - „dokumentem podróży” - numer rezerwacji (...). Z przedstawionego dokumentu podróży wynikało, iż wyjazd będzie z K. przy ul. (...), parking w odległości 300 metrów od dworca (...). Powódka podczas rozmowy telefonicznej próbowała uzyskać informację od pośrednika wyjazdu turystycznego odnośnie miejsca odjazdu/przejazdu autokaru, nie uzyskała jednak dokładnej informacji w kwestii miejsca odjazdu autokaru, a także numeru kontaktowego do pilota/przewoźnika, organizatora wycieczki, celem ewentualnego kontaktu przed wyjazdem, co w konsekwencji było przyczyną, iż nie uczestniczyła w przedmiotowym wyjeździe turystycznym z powodu braku kontaktu telefonicznego z przewoźnikiem (pilot/przewodnik) organizatora wycieczki - (...) Sp. z o.o. w O.. Powódka w dniu 03.06.2015 r. złożyła pismo reklamacyjne żądając zwrotu opłaty za wycieczkę. Pismem

z dnia 19.06.2015 r. nie uwzględniono reklamacji. Zdaniem powódki w odpowiedzi na reklamację powołano się na nieprawdziwe okoliczności. Zdaniem powódki pośrednik turystyczny nie dopełnił wymogu zawarcia umowy o świadczenie usług turystycznych w formie pisemnej, wskazanego w art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. Przesłany, jako załącznik mailowy „dokument podróży” nie stanowi umowy, gdyż nie spełnia wymogów art. 14 ust. 2 wyżej wymienionej ustawy. Podniosła, że organizator nie przesłał jej potwierdzenia zawarcia umowy ubezpieczenia, wbrew wymogom ustawowym.

W odpowiedzi na pozew pozwana spółka (...) Sp. z o.o. w O. wniosła o oddalenie powództwa w całości, wniosła o zasądzenie od strony powodowej na jej rzecz kosztów procesu według norm przepisanych wraz z opłatą skarbową od pełnomocnictwa.

W uzasadnieniu pozwana przyznała, iż zawarła z powódką umowę o świadczenie usług turystycznych dotyczącą uczestnictwa powódki w imprezie turystycznej - wycieczce objazdowej pt. „L. od A do Z” w okresie od 16 do 23 maja 2015r. W umowie oraz w załączonych do niej dokumentach zawarte były wszelkie informacje wymagane ustawą o usługach turystycznych, dotyczące imprezy zakupionej przez powódkę. W dokumencie podróży zostało wskazane m. in., że wyjazd nastąpi z K. w dniu 16 maja 2015r. o godzinie 10.00 z parkingu (...) mieszczącego się przy ul. (...), około 300 m od dworca (...). Miejsce odjazdu autokaru powódki było zatem dość szczegółowo wskazane, niemniej jednak, już na 4 dni przed planowanym wyjazdem, pracownik (...) sp. z o.o. - w mailu z dnia 12 maja 2015r. (załączonym do pozwu) zaoferował powódce pomoc, gdyby adres zbiórki okazał się dla niej niejasny. Powódka nie dość, że nie odpowiedziała na w/w maila, to w dniu zbiórki nie odpowiadała na telefony ze strony obojga pozwanych, gdy okazało się, że nie stawiała się na wyznaczonym miejscu o godzinie zbiórki. Powódka również nie próbowała skontaktować się z pozwanym choćby poprzez 24-godzinną infolinię, której kontaktowy numer telefonu znajdował się w umowie. Pozwana była gotowa świadczyć na rzecz powódki zakupioną przez nią imprezę turystyczną, wykonała ją na rzecz innych uczestników, a program wycieczki został w całości zrealizowany. Zdaniem pozwanej umowa o świadczenie usług turystycznych nie została zrealizowana z wyłącznej winy powódki, za co pozwana nie odpowiada.

Powódka w piśmie z 18.04.2016 r. zarzuciła, że brak w „dokumencie podróży” imienia i nazwiska oraz pełnionej funkcji osoby, która w imieniu pozwanego biura umowę podpisała, brak wskazania miejsca pobytu oraz trasy wycieczki, a ponadto brak programu imprezy turystycznej obejmującego rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług, w tym: rodzaj, charakter i kategorię środka transportu, brak doprecyzowania miejsca odjazdu środka transportu oraz planowanego powrotu, także położenia, rodzaju i kategorii obiektu hotelarskiego zgodnego z przepisami kraju pobytu lub opisu wyposażenia obiektów niezaliczanych do rodzajów i kategorii; a ponadto nie uwzględniono w formularzu lub materiałach stanowiących załącznik do umowy przesyłanej drogą elektroniczną wymaganych zapisami Ustawy z dnia 29.08.1997 r. o usługach turystycznych warunków zawarcia umowy z klientem. Powódka wskazała, iż oznaczenie miejsca „przejazdu” środka transportu (autokaru) nie było dla niej precyzyjnie określone i jasne. W związku z tym, zgodnie z mailem z dnia 12.05.2015 r. dzwoniła do (...) Sp. z o.o. w K. i rozmawiała z pracownikiem biura p. K. K. (2), który zaoferował pomoc w treści wyżej wskazanego maila. Jednakże z rozmowy telefonicznej w dniu 13.05.2015 r. wynikało, iż wyżej wskazany pracownik, mimo posiadania u siebie mapki i ewentualnych oznaczeń na niej miejsca zbiórki, nie był w stanie „szczegółowo wskazać” miejsca odjazdu/przejazdu autokaru. Ponadto podczas wyżej wymienionej rozmowy nie podał numeru kontaktowego komórkowego do pilota/opiekuna wyjazdu turystycznego na wypadek błędnego wytłumaczenia i objaśnienia miejsca zbiórki uczestników. Wskazała, że w „dokumencie podróży nr (...)” widnieje zapis „Telefon podczas pobytu w Polsce, pn. - pt., godz. 08:30 - 16:30, tel. (...)(...)”

### **Sąd ustalił następujący stan faktyczny:**

Powódka K. K. (1) zawarła z pozwaną (...) Spółką z o.o. w O. umowę o świadczenie usług turystycznych dotyczącą uczestnictwa powódki w imprezie turystycznej - wycieczce objazdowej pt. „L. od A do Z” w okresie od 16 do 23 maja 2015r.

Przed zawarciem umowy, bo w dniu 11.05.2015 r., powódka otrzymała od pracownika (...) Sp. z o.o. w K. w korespondencji elektronicznej umowę wstępną, warunki uczestnictwa, program, informacje o świadczeniach zawartych w cenie oraz o dodatkowych opłatach, a ponadto prośbę o sprawdzenie powyższych danych na umowie, o wpłatę 1.167,00 zł na wskazane konto bankowe z zaznaczeniem, że wpłata dotyczy „rezerwacji (...)”.

W dniu 12.05.2015 r. pracownik (...) Sp. z o.o. w K. przesłał powódce drogą mailową dokument podróży, z informacją, że musi go okazać przy wejściu do autokaru. Zarazem poinformował ją, że jeżeli wskazane w umowie miejsce zbiórki, skąd odjeżdżać miał autokar, będzie dla niej niejasne, to prześle jej mapkę.

Przesłany powódce dokument podróży nr (...), zawierał w swojej treści informacje m.in. o tym, iż K. K. (1) w dniu 12.05.2015r. zawarła z (...) Sp. z o.o. w O. umowę o świadczenie usług turystycznych – wycieczkę objazdową o nazwie „L. od A do Z”, która miała trwać od 17.05.2015 do 22.05.2015 r., w cenę imprezy wliczono w szczególności śniadania, zakwaterowanie w pokoju dwuosobowym, ubezpieczenie. W dokumencie podano, że autokar, którym powódka miała odjechać do L., będzie na nią czekał w dniu 16.05.2015r. w K., przy ul. (...) na parkingu (...), 300 m od dworca (...), odjazd nastąpi o godzinie 10.00, przy czym powódka miała stawić się na zbiórce 15 minut przed wyjazdem. W widocznym miejscu na górze strony opisanego dokumentu napisany był numer telefonu do organizatora: 77 541 22 69. Cena za imprezę wynosiła 1.167,00 zł.

Dowód: korespondencja elektroniczna k. 10-11, dokument podróży k. 12, oferta na stronie internetowej, k. 14-15, 16, cennik na stronie internetowej k. 60.

Powódka K. K. (1) w dniu 11.05.2015 r. dokonała wpłaty na rzecz (...) Sp. z o.o. w K. w kwocie 1 167,00 zł tytułem rezerwacji (...) wycieczki „L. od A do Z”.

Dowód: dowód przelewu k. 9,

Powódka K. K. (1) w dniu 03.06.2015 r. złożyła reklamację do Biura (...) Sp. z o.o. w K., żądając zwrotu 1.167 zł. Wskazała w reklamacji, że umowa o usługę turystyczną - wycieczkę objazdową „L. od A do Z” nie została zawarta w formie pisemnej, przyczyną braku jej uczestnictwa w tej wycieczce było niedoinformowanie, co do dokładnego miejsca odjazdu autokaru. Podała, że posiadała numer telefonu do (...) Sp. z o.o. w K..

Dowód: pismo, k.8;

W odpowiedzi na reklamację (...) Sp. z o.o. w K. w piśmie z dnia 19.06.2015r. (...) Sp. z o.o. w K. poinformowało powódkę, że w dniu 11.05.2015 r. dokonała rezerwacji telefonicznej na wybraną wycieczkę. (...) Sp. z o.o. w K. poinformował ją, że dokonał rezerwacji opcjonalnej i że nie ma możliwości przedłużenia opcji, ponieważ są to ostatnie wolne miejsca w ofercie last minute (cena zamiast 1.868 zł wynosiła 1.167 zł). Wraz z potwierdzeniem rezerwacji pracownik (...) Sp. z o.o. w K. w drodze elektronicznej przekazał powódce warunki uczestnictwa w wycieczkach organizowanych przez (...) Sp. z o.o. w O. oraz link do strony internetowej zawierającej opis programu wycieczki wraz z informacją o świadczeniach zawartych w cenie oraz wymaganych dodatkowych opłatach związanych z realizacją programu. Po zaksięgowaniu wpłaty dokonanej przez powódkę, została dokonana rezerwacja stała dla powódki, wysłano jej dokument podróży. Jednocześnie w korespondencji elektronicznej do powódki poproszono ją o zwrotną wiadomość w przypadku gdyby potrzebowała dodatkowych informacji.

W dniu 16.05.2015r., kiedy powódka nie pojawiła się na miejscu zbiórki przy autokarze, przed godziną 10.00 pracownik biura I. próbował się skontaktować z powódką na jej numer telefonu podany w rezerwacji, a następnie zaraz po godzinie 10.00, próbę taką podjął pracownik (...) Sp. z o.o. w K.. W tym czasie autokar czekał na powódkę w miejscu wyjazdu.

Dowód: pismo k. 13.

**Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo nie zasługiwało na uwzględnienie.

Odnośnie zarzutu powódki, że umowa o świadczenie usług turystycznych nie została zawarta w formie pisemnej, wyjaśnić należy, iż określona w art. 14 ust. 1 u.u.t. forma dla zawarcia umowy o imprezę turystyczną ma charakter formy dla celów dowodowych. Zgodnie z art. 74 § 1 zdanie pierwsze k.c. zastrzeżenie formy pisemnej bez rygoru nieważności ma ten skutek, że w razie niezachowania zastrzeżonej formy nie jest w sporze dopuszczalny dowód ze świadków ani dowód z przesłuchania stron na fakt dokonania czynności. Oznacza to, że umowa zawarta bez zachowania formy pisemnej będzie ważna, przy czym w razie sporu strony mogą zostać ograniczone co do możliwości udowodnienia przed sądem faktu jej zawarcia i treści (tak: Piotr Cybula, Komentarz do ustawy o usługach turystycznych, Lex).

W rozpoznawanej sprawie z przedłożonych przez strony dowodów wynikało, że powódka i pozwana (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w O. zawarły umowę o świadczenie usług turystycznych - wycieczkę objazdową pt. „L. od A do Z” w okresie od 16 do 23 maja 2015r. Z przedłożonych dowodów wynika, że przed zawarciem umowy powódka otrzymała informacje od (...) Sp. z o.o. w K. o kwestiach wymienionych w art. 12 i 14 ustawy o usługach turystycznych.

Z treści pozwu wynika, że powódka zapoznała się z przesłanym jej dokumentem podróży numer (...), z którego wynikało, iż wyjazd nastąpi z K., miejscem zbiórki miał być parking położony w odległości 300 metrów od dworca (...), przy ul. (...).

Powódka twierdziła, że podczas rozmowy telefonicznej próbowała uzyskać informację od pośrednika wyjazdu turystycznego ( (...) Sp. z o.o. w K.) odnośnie miejsca odjazdu/przejazdu autokaru, nie uzyskała jednak dokładnej informacji w kwestii miejsca odjazdu autokaru, a także numeru kontaktowego do pilota/przewoźnika, organizatora wycieczki, celem ewentualnego kontaktu przed wyjazdem, co w konsekwencji było przyczyną, iż nie uczestniczyła w przedmiotowym wyjeździe turystycznym z powodu braku kontaktu telefonicznego z przewoźnikiem (pilot/przewoźnik) organizatora wycieczki - (...) Sp. z o.o. w O.. W piśmie procesowym z dnia 18 kwietnia 2016r (k.57 akt) zaprzeczyła, że mogła skorzystać z 24- godzinnej infolinii do (...) Spółki z o.o. w O., „gdyż w dokumencie podróży (...) widniej zapis: telefon podczas pobytu w Polsce, pn-pt., 08:30-16:30, tel.(...)/(...)

Wbrew twierdzeniom powódki w/w numer telefonu został wskazany w dokumencie podróży nie, jako telefon do (...) sp. z o.o. w O., lecz do ubezpieczyciela – E. R. (...) Oddział w Polsce, w związku z tym, że w cenie imprezy turystycznej zawarte były koszty ubezpieczenia powódki w wariantcie I. S., obejmującego koszty leczenia do 15.000 euro w okresie 16.05.- 23.05.2015r. Z treści dokumentu jednoznacznie wynika, że telefon o numerze 58/324-88-50, należał do E. R. (...) Oddział w Polsce i został podany w związku z umową ubezpieczenia.

Wbrew twierdzeniom powódki w dokumencie podróży wyraźnie wskazano telefon do organizatora – N. I. sp. z o.o w O. o numerze 77 541 22 69. Powódka nawet nie twierdziła, że przez planowanym wyjazdem autokaru, wykonała połączenia na ten numer telefonu w celu uzyskania dokładniejszych danych o miejscu zbiórki.

W sprawie nie budziła wątpliwości okoliczność, że w dniu 12.05.2015 r. pracownik (...) Sp. z o.o. w K. przesłał powódce drogą mailową dokument podróży numer (...), z którego wynikało, iż wyjazd nastąpi z K., miejscem zbiórki miał być parking położony w odległości 300 metrów od dworca (...), przy ul. (...), z informacją, że musi go okazać przy wejściu do autokaru. Zarazem poinformował ją, że jeżeli opisane w umowie miejsce zbiórki, skąd odjeżdżać miał autokar, będzie dla niej niejasne, to prześle jej mapkę. Z materiału dowodowego nie wynika, że powódka kontaktowała się czy też próbowała się skontaktować z pozwanym ad. 1 lub pozwanym ad. 2 po otrzymaniu w/w dokumentu podróży w związku z tym, że potrzebowała dodatkowych informacji o miejscu zbiórki. Ze zgromadzonego materiału dowodowego nie wynika, iż powódka próbowała „uzyskać od pośrednika wyjazdu turystycznego, podczas rozmowy telefonicznej odnośnie miejsca odjazdu/przejazdu niniejszego autokaru”, a także to, że „nie uzyskała jednak dokładnej informacji w kwestii miejsca odjazdu autokaru, a także numeru kontaktowego do pilota/przewoźnika organizatora wycieczki, celem ewentualnego kontaktu”.

W tej sytuacji, należało uznać, iż brak jest podstaw to ustalenia, że z winy pozwanych powódka nie wzięła udziału w wyżej opisanej imprezie turystycznej w związku z czym żądanie oddalono, jako nieudowodnione (art. 6 k.c.)

Orzeczenie o kosztach uzasadnia treść art. 98 k.p.c. Powódka, jako przegrywająca proces jest zobowiązana zwrócić pozwanej N. I. sp. z o.o w O. poniesione przez pozwaną koszty procesu, na które składa się opłata skarbową – 17 zł oraz wynagrodzenie adwokata w wysokości 360,00 zł, (§ 2 pkt 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie (Dz. U. 2015 r. Nr 1800).

Z:

1. Odnotować w Rp
2. Doręczyć odpis wyroku z uzasadnieniem powódce K. K. (1)
3. K.. 14 dni