

**Sygn. akt: IX C 428/15**

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 9 maja 2016 r.

**Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny**

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Rafał Ratajczak
Protokolant:	protokolant Marta Czujko

po rozpoznaniu w dniu 9 maja 2016 r. na rozprawie w O. sprawy

z powództwa S. K., M. K. i O. K.

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

o zapłatę

I. Zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. solidarnie na rzecz powodów S. K., M. K. i O. K. kwotę 6872,25 zł ( kwotę 6872,25 złotych) wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 23.09.2013 r. do dnia zapłaty.

II. Oddala powództwo w pozostałym zakresie.

III. Koszty postępowania znosi wzajemnie pomiędzy stronami.

Sygn. akt IX C 428/15

## UZASADNIENIE

Powodowie M. K., S. K. i O. K. wnieśli o zasądzenie od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. kwoty 14.216,00 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 23.09.2013 r. do dnia zapłaty tytułem zwrotu 50 % wartości imprezy turystycznej (skrótowy pobyt), odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy nr (...) oraz zadośćuczynienia za „zmarnowany urlop”. 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.

W związku ze skróceniem imprezy o tydzień wnieśli o zasądzenie kwot stanowiących połowę ceny wycieczki. Ponadto z tytułu obniżenia ceny wycieczki z powyższych względów wnieśli o zapłatę kwot stanowiących równowartość 170 % połowy ceny wycieczki (z uwagi na jej skrócenie) dla każdego z uczestników imprezy. Wreszcie wnieśli także o zasądzenie na ich rzecz kwot po 1.500,00 zł (na rzecz dorosłych powodów) oraz 1.000,00 zł (na rzecz O. K.) 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 – sprzątanania, niedostatków jedzenia, jego złej jakości oraz insektów.

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

W dniu 12.08.2013 r., za pośrednictwem firmy (...)pl, S. K., M. K. i O. K. 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 dorosłych wynosiła po 2.959,00 zł, zaś dla O. K. 1.640,00 zł.

Dowód:

- dokument podróży nr (...) z dnia 12.08.2013 r., k. 10 akt.

Dzień przed wylotem, z uwagi na zaistniałą sytuację polityczną w Egipcie gdzie wprowadzono stan wyjątkowy, Ministerstwo Spraw Zagranicznych 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 S. K., M. K. i O. K. udali się na wykupioną imprezę. W hotelu okazało się, że w pokoju były mrówki, które przy telewizorze miały kopczyk, a także inne, większe owady. Pokój ten został zamieniony następnego dnia po interwencji na recepcji, jednakże również w tym drugim pokoju były owady. Na klatce schodowej, zwłaszcza na wyższych piętrach, były ptasie odchody. W trakcie pobytu na podłogę holu hotelu spadły elementy szklanego witraża. Po zgłoszeniu tego faktu szkło zostało posprzątane. Nie sprzątno natomiast ptasich odchodów, skutkiem czego na klatkach, poręczach schodów, korytarzach i tarasie utrzymywał się brud i zapach z tym związany. Brudne były też naczynia. Basen nie był w najlepszym stanie, odpadały w nim kafelki. Bary przy basenie i na plaży były obsługiwane przez jedną osobę, czynne były do ok. 17.00. Ponadto ręczniki plażowe nie były prane, a jedynie suszone. Jedzenie było monotonne, z owoców były daktyle i raz arbuz.

W dniu 24.08.2013 r. S. K., M. K. i O. K. dowiedzieli się z kartki wsuniętej w drzwi ich pokoju, o wstrzymaniu lotów do Egiptu oraz o skróceniu ich pobytu. W piśmie tym wskazano, iż w związku z powyższym dnia 25.08.2013 r. odbędzie się ostatni lot do W., a godzinę wyjazdu oznaczono na 23:20. Jednocześnie w komunikacie tym zadeklarowano, że w związku z wcześniejszym powrotem turystów do kraju zwrócona zostanie różnica pomiędzy kosztami za 2 tygodnie oraz za 1 tydzień.

W takiej sytuacji S. K., M. K. i O. K. opuścili hotel tydzień przed planowanym zakończeniem imprezy. Przed opuszczeniem hotelu musieli jeszcze dopłacić ok. 70 dolarów za część doby hotelowej. Nie chcieli uiszczać tej należności uważając, że i tak mają wykupiony jeszcze tydzień pobytu w hotelu. Jednakże po wejściu do autokaru usłyszeli, że w takiej sytuacji na lotnisku będzie na nich czekać Policja, która może ich zaaresztować. W takiej sytuacji, mając także na uwadze stres dziecka związany z zaistniałą sytuacją, pożyczyli od innych turystów 10 dolarów i zapłacili żadaną sumę.

Dowody:

- dokumentacja fotograficzna na płycie CD, k. 14 akt;
- wydruki artykułów prasowych z dnia 21.08.2013 r., k. 37 – 39, 40 – 41, 42 akt;
- komunikat dotyczący zmiany daty wylotu, k. 61 akt;
- odpowiedź na wezwanie do zapłaty, k. 62 – 64 akt
- zeznania świadka P. K., k. 65 – 66 akt;
- zeznania świadka A. G., k. 114 akt;
- zeznania świadka K. L., k. 122 akt;
- zeznania świadka I. R., k. 158 akt;
- zeznania świadka A. R., k. 158 akt;
- zeznania powódki M. K., k. 201 – 203 akt.

Po powrocie S. K., M. K. i O. K. działające w ich imieniu Krajowe Centrum (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w K. wezwało organizatora turystyki do zapłaty kwoty 3.104,00 zł tytułem obniżenia ceny imprezy turystycznej o 50 % w związku z jej skróceniem, 5.078,76 zł w związku z odwołanym lotem w dniu 31.08.2013 r., 6.058,00 zł tytułem konieczności ponownego zakupu wczasów 7 – dniowych w tym samym standardzie, 1.096,20 zł tytułem obniżenia ceny imprezy turystycznej o 30 %, 9.000,00 zł tytułem zadośćuczynienia za stres, nerwy i zmarnowany urlop oraz 296,26 zł tytułem zwrotu kosztów w związku z koniecznością dopłaty nieopłaconej doby hotelowej, w terminie 30 dni od jego otrzymania. W piśmie tym zarzucono 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 wskazano, 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, neurozmaicone, zaś w drugim tygodniu pobytu nastąpiły także problemy związane z nieadekwatną ilością pożywienia w stosunku do ilości osób przebywających w hotelu. Podkreślono, iż w dniu 24.08.2013 r. uczestników imprezy turystycznej poinformowano za pośrednictwem kartek wsuniętych w drzwi o skróceniu ich pobytu. W piśmie zarzucono również bierną postawę rezydenta K. L..

W odpowiedzi na wezwanie do zapłaty z dnia 23.10.2013 r. organizator turystyki przedstawił swoją propozycję rekompensaty. Wskazał w nim w szczególności, iż z uwagi na utratę jednego tygodnia zakupionych świadczeń hotelowych uznaje co do zasady podstawę roszczenia obniżenia ceny imprezy turystycznej o różnicę w cenie między wycieczką tygodniową a dwutygodniową. Zaznaczył, że przepis art. 13 pkt 2 ustawy o usługach turystycznych nie traktuje o informowaniu turystów o stanowisku (...), lecz o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach, zaś sytuacja panująca wówczas w Egipcie była powszechnie znana. Zaprzeczył także zgłoszonym zarzutom co do standardu hotelu, jego stanu oraz standardu świadczonych w nim usług. Jako nieprawdziwe określił stwierdzenie o braku rezerwacji pokoi na 14 dni, a także o rzekomym wyrzucaniu ludzi z pokoi oraz straszaniu lokalną policją. Przyznał również rekompensatę tytułem równowartości kwoty zapłaconej za przedłużenie doby hotelowej, w przeliczeniu 208,00 zł, a także tytułem różnicy w cenie imprezy turystycznej pomiędzy wycieczką tygodniową i dwutygodniową w kwocie 1.500,00 zł.

W dniu 29.10.2013 r. z rachunku T..pl S.A. we W. dokonano przelewu kwoty 1.500,00 zł na rachunek M. K.. Z kolei w dniu 28.04.2016 r. (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w O. przelała na rachunek M. K. kwotę 296,26 zł tytułem zwrotu z tytułu reklamacji.

Dowód:

- wezwanie do zapłaty, k. 11 – 13 akt;
- odpowiedź na wezwanie do zapłaty, k. 62 – 64 akt;
- potwierdzenia przelewu, k. 225, 229 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. Niespornym było także, iż w planowanym drugim tygodniu pobytu większość gości, w tym powodowie, została przez pozwaną odwieziona do Polski. Powodowie podnosili, iż skrócenie pobytu w takich okolicznościach przysporzyło im szeregu stresów spowodowanych ogólną sytuacją na miejscu w Egipcie, obawą o ich los, a ponadto zgłosili zastrzeżenia co do warunków panujących w hotelu oraz sposobu wykonania umowy w pierwszym tygodniu pobytu.

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 zwrotu połowy ceny pobytu (w związku ze skróceniem pobytu), w postaci obniżenia ceny imprezy (za nienależyte wykonanie zobowiązania – zły stan hotelu, jedzenie, braki w obsłudze) oraz zadośćuczynienia za tzw. zmarnowany urlop.

W pierwszym rzędzie wskazać należy, iż niewątpliwie zasadnym było żądanie zwrotu połowy ceny imprezy turystycznej z tytułu skróconego pobytu powodów. Sama zresztą pozwana uznała to żądanie za zasadne w odpowiedzi na reklamację, tyle że przyznała powodom z tego tytułu kwotę 1.500,00 zł. Sąd stanął tymczasem na stanowisku, iż odszkodowanie w tym zakresie winno obejmować połowę całości ceny imprezy, tym bardziej iż mając na uwadze przedłożone w sprawie dokumenty, nie sposób wyliczyć jaką część ogólnej ceny imprezy stanowiła należność za przelot, a zwłaszcza na czym oparto wyliczenie kwoty wskazanej w odpowiedzi na reklamację. W takiej sytuacji sąd uwzględnił w tym zakresie żądanie powodów w zakresie w jakim obejmowało połowę uiszczonej przez nich ceny całej imprezy.

Odnośnie zgłoszonego przez powodów żądania zapłaty odszkodowania za nienależyte wykonanie zobowiązania w zakresie pobytu powodów w hotelu, sąd uznał za wykazane roszczenia związane z uszkodzeniami hotelu, brakiem obsługi, monotonnym jadłospisem i niedokładnym sprzątnięciem. W szczególności zaznaczyć należy, iż z całości zeznań świadków i powodów wynika, że wyżywieniu serwowanemu powodom zarzucić można przede wszystkim monotonię. Niewątpliwie zatem z tego tytułu należało obniżyć cenę imprezy, choć zaznaczyć wypada że rezydent żywił się w tym hotelu wielokrotnie i nie miał zastrzeżeń do jakości posiłków. Nie ulega również wątpliwości, iż wziąć pod uwagę należało obecność insektów w obu pokojach zajmowanych przez powodów, przy czym mając na uwadze złożone w

sprawie zeznania, ich obecność przekraczała normy charakterystyczne dla krajów Afryki Północnej. Uwzględnić przy tym należało uszkodzenia infrastruktury hotelowej (uszkodzony witraż, ubytki kafelków w basenie) oraz niedokładne sprzątanie (odchody ptasie, nieprzyjemny zapach), czy też nieprane ręczniki. Łącznie z powyższych tytułów należało, zdaniem sądu, zasądzić na rzecz powodów tytułem obniżenia ceny imprezy sumy stanowiące 50 % uiszczonej ceny, przy czym w tym przypadku za podstawę obliczeń wziąć należało jedynie połowę ceny (powyższe zaniedbania dotyczyły połowy okresu pobytu).

Odnosząc się zaś 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 ma 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 k.c.). 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 sposób zakończenia pobytu niewątpliwie przysporzył powodom 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, iż z pewnością stresująca była dla powodów sytuacja w której pomimo wcześniejszej ewakuacji (praktycznie z godziny na godzinę) musieli jeszcze dopłacić za pobyt przez część doby hotelowej, i to w sytuacji w której zapłacili wcześniej za pobyt o tydzień dłuższy. Powstała w związku z tym stresująca dla powodów sytuacja świadczy o tym, iż nie wszystkie elementy ewakuacji turystów przed końcem imprezy były należycie zaplanowane. Wszystko to uzasadnia zdaniem sądu przyznanie im zadośćuczynienia w kwotach po 1.000,00 zł.

Ostatecznie zatem zasądzono od pozwanej na rzecz powodów kwotę 2.279,00 zł tytułem połowy ceny imprezy (7558,00 zł/2 minus wypłacona z tego tytułu kwota 1.500,00 zł), 1.593,25 zł tytułem obniżenia połowy ceny imprezy która doszła do skutku o 50 % (1.889,50 zł – wypłacona kwota 296,25 zł) oraz łącznie 3.000,00 zł tytułem zadośćuczynienia.

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

W pozostałym zakresie powództwo należało oddalić.

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 pełnomocnikom stron;
3. kal. 14 dni.