

## **Sygn. akt: IX C 2367/15 upr.**

Sygn. akt IX C 2367/15

# UZASADNIENIE

Powód R. P. wniósł o zasądzenie od pozwanej (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w O. kwoty 1.800,00 zł wraz z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia wniesienia powództwa do dnia zapłaty. W uzasadnieniu podał, iż strony łączyła umowa o świadczenie usług turystycznych, w której pozwana zobowiązała się do zorganizowania imprezy turystycznej w Egipcie. Zdaniem powoda pozwana wykonała umowę wadliwie, a jego zastrzeżenia dotyczyły jakości plaży która zamiast podłoża piaszczysto – żwirowego miała podłoże częściowo kamieniste. Ponadto zejście do morza nie było łagodne, lecz z rafą koralową zasiedloną koloniami jeżowców, co uniemożliwiało bezpieczne zejście do wody bez narażenia się na poranienie nóg. Kamienisto – żwirowa plaża uniemożliwiała kąpiele bez chroniących stopy pomostów. Tym samym powód dowodził że należy mu się bonifikata w wysokości 20% ceny usługi za niezgodny z umową stan i jakość plaży.

W odpowiedzi na pozew pozwana (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w O. wniosła o oddalenie powództwa w całości. Pozwana stwierdziła, iż powód uczestniczył w imprezie turystycznej, która została zrealizowana zgodnie z opisem zawartym w katalogu. Plaża z której mógł korzystać powód była faktycznie piaszczysto - żwirowa miejscami z kamienistym zejściem do morza. Pozwana stwierdziła natomiast że nie zapewniała pomostów i kładek, których w sposób nieuprawniony oczekiwał powód. W treści oferty katalogowej zalecano noszenie obuwia ochronnego. Zdaniem pozwanej rzeczą notoryjnie znaną jest to, że na wybrzeżu egipskim występuje rafa koralowa, która jest jedną z większych atrakcji turystycznych Egiptu.

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

W dniu 27.12.2012 r. R. P. zawarł z (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w O. umowę o świadczenie usług turystycznych. Przedmiotem umowy było zorganizowanie wycieczki dla czterech osób w miejscowości T. w Egipcie w terminie od dnia 03.07.2013 r. do dnia 17.07.2013 r. Impreza turystyczna obejmowała przelot samolotem w obydwie strony oraz wypoczynek dla R. P., J. P., S. P. i P. P. w czterogwiazdkowym hotelu (...) z ofertą wyżywienia, w formule (...).

Całkowity koszt imprezy dla wszystkich uczestników został określony w umowie na kwotę 9.318,00 zł, w tym dla R. P. na kwotę 2.646,00 zł.

### **Dowód:**

- dokument podróży, k. 8 akt.

Zgodnie z ofertą katalogową biura (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w O., Hotel (...) był reklamowany jako czterogwiazdkowy, w trakcie kategoryzacji, zadbane i stylowe. Na terenie hotelu zbudowanego w 2010 r. miały mieścić się 164 pokoje, zlokalizowane na dwóch piętrach, ponadto hotel zapewniał m. in. bar przy basenie, bar w lobby z tarasem, Arabic Cafe z fajką wodną, a także kantor, bankomat, parking, minipasaż handlowy, salę konferencyjną dla 120 osób, taras z widokiem na basen.

Na terenie hotelu była przygotowana dla gości oferta sportowo rozrywkowa z możliwością pływania w 2 basenach ze słodką wodą, pierwszym o powierzchni ok. 350 m<sup>2</sup> i głębokości do 1,6 m i drugim o powierzchni ok. 200 m<sup>2</sup> i głębokości do 1,5 m. Ponadto zgodnie z ofertą katalogową goście hotelu mieli mieć zapewniony na terenie hotelu brodzik, ze słodką wodą o głębokości 0,5 m, a przy basenach bezpłatne parasole i leżaki, ręczniki za kaucją. Na terenie hotelu była także możliwość korzystania z gry w siatkówkę plażową, minipiłkę nożną, rzutki, piłkę wodną, a także skorzystania z lekcji tańca, placu zabaw dla dzieci, miniklubu (4-12 lat), minidyskoteki, dyskoteki, animacji dla dorosłych i dzieci: stretchingu, tańca, wieczornych pokazów, a za opłatą z: kortów do tenisa, bilarda, piłkarzyków, gier elektronicznych,

sportów wodnych na plaży. Ponadto hotel zapewniał w centrum wellness: siłownię, a za opłatą: jacuzzi, hammam, masaże.

Bezpośrednio przy hotelu (...) zlokalizowana miała być prywatna plaża z widokami na błękitną zatokę A. i malownicze góry S.. Plaża przy hotelu była opisana jako piaszczysto – żwirowa, z kamienistym zejściem do morza. W ofercie katalogowej wprost zalecano gościom noszenie obuwia ochronnego. Ponadto bezpośrednio przy hotelu, miała być możliwość skorzystania z bezpłatnych parasoli i leżaków, a także ręczników za kaucją.

Organizator informował o występującej na plaży rafie koralowej.

**Dowód:**

- oferta katalogowa, k. 9 akt;
- zeznania świadka M. W., k. 60 – 61 akt.

Po przyjeździe na miejsce wypoczynku R. P. nie był zadowolony z warunków panujących na plaży przy hotelu (...). W szczególności nie odpowiadało mu zejście do morza. Mimo że plaża była piaszczysto – żwirowa, zejście do wody odbywało się po podłożu kamienistym na odcinku około 3 metrów, które przechodziło następnie w podłoże z rafy koralowej na odcinku 6 metrów, po którym następowało dopiero urwisko za którym była woda o głębokości ok. 3 metrów i dopiero za urwiskiem można było swobodnie pływać. Trudność sprawiało jednak wychodzenie ze strefy za urwiskiem, gdzie można było pływać. Należało wtedy zachować ostrożność, gdyż łatwo było pokaleczyć ręce lub kolana wdrapując się na półkę skalną na której znajdowała się płytka strefa przybrzeżna z kamieniami i koralowcami. Chodzenie w wodzie w strefie przybrzeżnej, bez korzystania ze specjalnych butów ochronnych było bardzo utrudnione, a miejscami wręcz niemożliwe ze względu na kamienie, koralowce i jeżowce. Przechodząc przez strefę przybrzeżnych kamieni i rafy koralowej można było, niefortunnie stawiając stopę, nadepnąć na kamienie lub kruszące się koralowce pod którymi ukrywały się jeżowce. Ponadto niestabilne podłoże z martwych koralowców powodowało otarcia boczne u osób które korzystały z obuwia ochronnego.

W trakcie pobytu w Hotelu (...) jedynie kilka razy pływał w morzu. Podczas morskich kąpeli używał butów ochronnych na gumie, przez które przebijały się jeżowce znajdujące się w rafie. W rezultacie doznał ukłuć jeżowców oraz otarć skóry od rafy, co spowodowało że musiał skorzystać z porad lekarza. Zarówno jego żona jak i córka nie zdecydowały się do wejścia do morza w celu odbycia kąpeli. Turyści zauważyli przy tym, iż wchodzący do wody nurkowie używali butów z plastikiem na podeszwie.

**Dowód:**

- dokumentacja zdjęciowa, k. 13 – 17 akt;
- zeznania świadka M. W., k. 60 – 61 akt;
- zeznania świadka J. P., k. 73 akt.

Po powrocie z imprezy R. P. złożył (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w O. oficjalną reklamację, w której zakwestionował jakość przyhotelowej plaży. Podnosił w niej, że zejście do morza było niebezpieczne i utrudnione, znajdowały się na nim kamienie i rafa koralowa z setkami jeżowców, co znacznie utrudniało lub wręcz uniemożliwiało kąpiele w morzu. Występujące przy zejściu do morza kamienie i rafa z jeżowcami powodowały pokaleczenia wymagające pomocy lekarskiej wskazując jednocześnie, że sam kilkakrotnie korzystał z takiej pomocy po ukłuciu jeżowców. Utrudniony dostęp do morza spowodował przeszkodę w korzystaniu z atrakcji w postaci kąpeli morskich, na którą on i jego rodzina bardzo liczyli i czekali. Zaznaczył, iż przeglądając opisy katalogowe był przeświadczony o tym, że będzie mógł bez przeszkód i ograniczeń korzystać z kąpeli w morzu. Przed wyjazdem na wczasy nie stawiał się natomiast na kąpiele w basenach, z których za mniejsze pieniądze mógł skorzystać także w Polsce.

W odpowiedzi na reklamację biuro poinformowało, że rozpatruje ją negatywnie, w szczególności biorąc pod uwagę iż plaża była zgodna z opisem zawartym w ofercie, a także uwzględniając brak jakichkolwiek skarg innych klientów.

### **Dowód:**

- reklamacja, k. 10 – 11 akt;
- pismo pozwanej z dnia 04.09.2013 r., k. 12 akt.

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo ostatecznie sąd oddalił.

Na podstawie zawartej umowy pozwana zobowiązała się do zorganizowania na rzecz powoda i jego rodziny, w terminie od dnia 03.07.2013 r. do dnia 17.07.2013 r., imprezy turystycznej dla 4 osób w Egipcie, której program obejmował organizację przelotu w obie strony, przewóz uczestników wycieczki z lotniska do miejsca docelowego, pobyt stacjonarny, w czterogwiazdkowym hotelu wraz ze świadczeniami wyżywienia w formule (...) inclusive. Poza sporem pozostawał również fakt, iż całkowity koszt imprezy dla 4 osób wyniósł łącznie kwotę 9.318,00 zł, w tym dla R. P. na kwotę 2.646,00 zł

Kwestią sporną pozostawało natomiast ustalenie, w jakim stopniu pozwana jako organizator imprezy turystycznej nie wykonała, lub nienależycie wykonała, swoje zobowiązanie wynikające z umowy i czy w związku z tym powinna ponieść z tego tytułu odpowiedzialność, a jeśli tak to w jakiej wysokości.

Zgodnie z art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29.08.1997 r. o usługach turystycznych 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, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

Przedmiotem regulacji powyżej przywoływanej ustawy są warunki świadczenia przez przedsiębiorców usług turystycznych na terenie kraju i za granicą. Zaznaczyć należy, iż wprowadza ona kategorię umów nazwanych w postaci umowy o świadczenie usług turystycznych, przez którą należy rozumieć wszelkiego rodzaju usługi świadczone turystom. Przepisy ujmują „usługę turystyczną” obejmującą w praktyce kilka różnych świadczeń jako jedno zobowiązanie i nadają jej charakter „pakietowy”. Konsekwencją takiej konstrukcji jest to, że za wykonanie wszystkich mieszczących się w ramach umowy świadczeń ponosi organizator usługi (art. 11 a ustawy). Z powyższego wynika szeroko zakreślony zakres odpowiedzialności organizatora, albowiem odpowiada on nie tylko za działania własne, ale również osób, z pomocą, których zobowiązanie wykonuje, i odpowiedzialność ta oparta jest na zasadzie ryzyka (art. 474 k.c.).

Podkreślenia wymaga fakt, iż miernikiem treści i przedmiotu świadczenia konkretyzującym dany stosunek prawny jest treść umowy indywidualnej. Ustawa nakłada przy tym na organizatora obowiązek szczegółowej informacji, co do zakresu, przedmiotu i treści poszczególnych świadczeń jeszcze przed zawarciem umowy, przy czym informacja ta powinna być doręczona w postaci dokumentu pisemnego, zrozumiałego i przystępnego. Dane zawarte w broszurach, folderach, katalogach czy innych formach ofert stają się elementem kontraktu z klientem, o ile nie będzie on zawierał odmiennych postanowień (art. 12 i 13 ustawy).

Ustawodawca, mając na celu ochronę klienta imprezy turystycznej, wprowadził ustawowe 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 cause powstania po jego stronie szkody majątkowej lub niemajątkowej. Jednakże zgodnie z ogólną zasadą kodeksu cywilnego wyrażoną w

art. 6 k.c., to na osobie dochodzącej swego roszczenia na drodze postępowania sądowego spoczywa ciężar wykazania okoliczności niezbędnych do ustalenia zakresu odpowiedzialności pozwanego, tj. zarówno jej podstawy faktycznej i prawnej, jak i wysokości żądanej należności. W rozpatrywanej sprawie do powoda należało zatem przede wszystkim wykazanie nienależytego wykonania zobowiązania przez pozwaną, co implikowałoby jej odpowiedzialność co do zasady. Z kolei stronę pozwaną obciążałby ewentualny obowiązek wykazania, że nienależyte wykonanie zobowiązania było wynikiem okoliczności, za które nie odpowiada.

Opierając się na dopuszczonych w sprawie dowodach sąd uznał, iż powód nie wywiązał się z ciążącego na nim obowiązku dowodowego i nie wykazał należycie okoliczności pozwalających na uwzględnienie żądania pozwu. W szczególności zauważyć należy, iż z informacji katalogowych pozwanej zejście do morza zostało określone jako kamieniste, wprost zalecono także noszenie obuwia ochronnego. Z zeznań M. W. wynika przy tym, iż pozwany informował o występującej rafie koralowej. Z zeznań tych, a także zeznań świadka J. P. wynika przy tym, iż osoby korzystające z kąpielii w morzu używały obuwia ochronnego innego niż obuwie powoda na gumowej podeszwie. Niewątpliwie podłoża kamieniste – żwirowego z rafą koralową nie można porównywać do zejścia piaszczystego, jednakże z informacji podawanych przez pozwaną wynikało jasno, że klienci byli ostrzegani o ewentualnych utrudnieniach w korzystaniu z kąpielii morskich. Jest przy tym rzeczą ogólnie wiadomą, że wybrzeże egipskie charakteryzuje się rozbudowaną rafą koralową, która jest zazwyczaj atrakcją np. dla nurków. Trudno przy tym na podstawie materiału zdjęciowego stwierdzić aby warunki zejścia do morza występujące przy Hotelu (...) odbiegały od tych które charakteryzują zwyczajowo zejście kamieniste z rafą. Powód nie twierdził przy tym, że kąpiel w morzu była niemożliwa, podnosił jednak że dojście do miejsca w którym to było możliwe było utrudnione. Jeszcze raz należy jednak podkreślić, iż informacje wskazane w folderze pozwanego, w połączeniu z ogólnodostępną (choćby w internecie) wiedzą na temat charakteru wybrzeża egipskiego, w szczególności przy tym hotelu, powinny zwrócić uwagę powoda na ewentualne trudności ze swobodnym dostępem do morza.

Brak było zatem w ocenie sądu podstaw do przyjęcia, iż pozwana nie wywiązała się należycie z zawartej z powodem umowy, co skutkowałoby przyjęciem jej odpowiedzialności.

Na marginesie jedynie należy zauważyć, iż stroną niniejszego postępowania był jedynie R. P., zaś umowa dotyczyła prócz niego jeszcze trzech osób. W takiej sytuacji wątpliwości budzi możliwość dochodzenia należności z tytułu całości uiszczonej ceny wycieczki jedynie przez niego, we własnym imieniu.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis z art. 98 k.p.c. w zw. z § 6 pkt 3 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenie przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu.

Z.:

1. odn. w Rp.;
2. odpis wyroku z uzas. doręczyć powodowi;
3. kal. 14 dni.

## WYROK

### W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 23 lutego 2016 r.

**Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny**

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Rafał Ratajczak
Protokolant:	protokolant Marta Czujko

po rozpoznaniu w dniu 23 lutego 2016 r. na rozprawie w O. sprawy

z powództwa R. P.

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

o zapłatę

I. Oddala powództwo.

II. Zasądza od powoda R. P. na rzecz pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. kwotę 600,00 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.