

Sygn. akt: IX C 1746/16

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 24 kwietnia 2017r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Lidia Modrzejewska-Lasota
Protokolant:	st. sekr. sądowy Beata Dąbrowska

po rozpoznaniu w dniu 24 kwietnia 2017 r. w Opolu

sprawy z powództwa **A. R. (1)**

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powódki A. R. (1) kwotę 9.636,49 zł (dziewięć tysięcy sześćset trzydzieści sześć złotych 49/100 groszy) wraz z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 28 września 2015 r. do dnia 31 grudnia 2015 r., a od dnia 1 stycznia 2016 r. z odsetkami ustawowymi za opóźnienie do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanej na rzecz powódki kwotę 3.841,07 zł tytułem zwrotu kosztów procesu, w tym kwotę 1.476,00 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa prawnego;

III. nakazuje zwrócić na rzecz powódki kwotę 1.272,25 zł z zaliczki nr 937/16/C.

Sygn. akt IX C 1746/16

UZASADNIENIE

Pozwem wniesionym, w dniu 30 grudnia 2015 r. pierwotnie do Sądu Rejonowego w Chrzanowie powódka A. R. (1) domagała się zasądzenia od pozwanej N. I. Spółki z o.o. z siedzibą w O. kwoty 9.636,49 zł wraz odsetkami ustawowymi od dnia 28 września 2015 r. do dnia zapłaty oraz koszty zastępstwa procesowego w tym kosztów zastępstwa prawnego oraz opłaty skarbowej od pełnomocnictwa.

Uzasadniając powództwo podała, że drugiego dnia pobytu, w hotelu (...) w Turcji uległa wypadkowi na terenie hotelowego aquaparku, gdzie podczas korzystania z zjeżdżalni rozcięła sobie palec prawej stopy na skutek zahaczenia o niebezpieczny ostry element, w dnie basenu. Od momentu powstania urazu powódka zgłaszała całkowity brak czucia na podeszwowo – przyśrodkowej powierzchni palucha z towarzyszącym krwawieniem jasnoczerwoną krwią.

Powódka skorzystała z zjeżdżalni, aby sprawdzić, czy jest ona na tyle bezpieczna, aby mogli z niej korzystać małe dzieci. Gdyby tego nie uczyniła, do wypadku doszłoby najprawdopodobniej z udziałem dzieci, co mogłoby się skończyć tragicznie z uwagi na ich młody wiek (odpowiednie 3 i 8 lat). Ponadto hotel (...) był reklamowany przez pozwanego jako miejsce szczególnie bezpieczne i przyjazne dla dzieci. Korzystanie ze zjeżdżalni nie było obwarowane górną granicą wiekową, a jedyne obostrzenie z korzystania z niej polegało na osiągnięciu odpowiedniego (minimalnego)

wieku. W związku z zdarzeniem, powódka nie była stanie wypocząć z uwagi na ból w stopie oraz brak czucia w palcu. Niezagojona rana i ciągle ryzyko jej zakażenia uniemożliwiło korzystanie z basenu oraz kąpieli w morzu. Powódka, praktycznie przez cały okres pobytu zmuszona była leżeć, zmieniać opatrunki i dbać o zachowanie rany w czystości. Także pozostali członkowie rodziny nie mogli w pełni cieszyć się wypoczynku. Powyższa sytuacja wpłynęła negatywnie na samopoczucie powódki, która nie tylko nie mogła korzystać z urlopu, ale czuła dyskomfort, iż mąż i dzieci nie mogą czerpać satysfakcji, z wypoczynku.

W związku z zdarzeniem hotel (...) powódka zażądała, na podstawie art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz.U.2014.196 -j.t.), zapłaty kwoty 9.136,49 zł, na którą składało się roszczenie w kwocie: 6.000,00 zł tytułem zadośćuczynienia za krzywdę moralną wywołaną obrażeniami ciała i rozstrojem zdrowia spowodowaną zdarzeniem z dnia 1 sierpnia 2015 roku i kwotę 3.136,49 zł tytułem zadośćuczynienia za szkodę niemajątkową, tzw. „zmarnowany urlop”.

Ponadto powódka stwierdziła, że pozwana uznała reklamacje nie ustosunkowując się w wyznaczonym terminie do jej treści.

W odpowiedzi na pozew z dnia 23 maja 2016 r. pozwana N. I. Sp z.o.o. w O., wniosła o oddalenie powództwa w całości. Ponadto wniosła o zasądzenie od powódki, na rzecz pozwanej kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa adwokackiego według obowiązujących przepisów, wraz z kosztami opłaty skarbowej od pełnomocnictwa.

W uzasadnieniu odpowiedzi na pozew pozwana wskazała, iż powódka zawarła z pozwaną umowę o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem był pobyt w pięciogwiazdkowym hotelu (...) w Turcji. Po przybyciu na miejsce, powódka została zakwaterowana w umówionym hotelu i zaproponowano jej pokój odpowiadający ofercie katalogowej pozwanego oraz samej umowie. Dnia 1 sierpnia 2015r. powódka doznała urazu stopy, co wiązało się z koniecznością udzielenia jej pomocy medycznej. Pozwana zaprzeczyła aby do rozcięcia palca powódki doszło podczas korzystania z zjeżdżalni na basenie, lub w innym miejscu na terenie hotelu (...). Ponadto pozwana zaprzeczyła, aby na terenie basenu znajdował się jakiegokolwiek niebezpieczny element. Powódka była jedyną osobą, która zgłosiła tego rodzaju ostry element na dnie basenu kąpielowego. Żaden z gości hotelu nigdy - przedtem ani potem nie zgłaszał okoliczności wskazujących na niebezpieczeństwo w korzystaniu z zjeżdżalni, w przyhotelowym basenie. Ponadto w basenie nie, znaleziono jakiegokolwiek obiektu, który mógłby doprowadzić do rozcięcia palca powódki.

Korzystanie z zjeżdżalni dedykowanej w sposób oczywisty dzieciom było wbrew jej przeznaczeniu z uwagi na możliwe przeciążenia, szybkość zjazdu (z uwagi na większą masę ciała), bezpieczny dystans przy uderzeniu w wodę i dno itd. Odnosząc się do kwestii niedochowania terminu odpowiedzi na reklamację, pozwana wskazała, że bieg 30-dniowego nie został uchybiony gdyż nie liczy się od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację tylko jej wysłania.

Sąd ustalił w sprawie następujący stan faktyczny:

Powódka A. R. (1) zawarła z pozwaną (...) Sp. z.o.o. w O. umowę o organizację imprezy turystycznej w Turcji w miejscowości M. w pięciogwiazdkowym hotelu (...), w terminie od dnia 31 lipca 2015 r. do dnia 14 sierpnia 2015 r. Wraz z powódką w imprezie tej mieli brać udział jej mąż M. R. oraz dzieci E. R. i A. R. (2). Powódki wybrała czteroosobowy pokój rodzinny, z pełnym wyżywieniem all inclusive ultra 24 h.

Całkowity koszt imprezy turystycznej dla czterech osób wyniósł 15.073,00 zł.

Dowód :

- dokumenty podróży wraz z warunkami uczestnictwa

w imprezie turystycznej k 13

Wczasy w miejscowości M. w hotelu (...), w Turcji były reklamowane i dedykowane rodzinom z dziećmi. Hotel zgodnie z opisem miał być bezpieczny i z mnóstwem atrakcji z zapleczem sportowym rewelacyjnym aquaparkiem.

Dowód:

- oferta k. 14

Powódce i jej rodzinie spodobała się oferta turystyczna hotelu (...) oraz zakres atrakcji wodnych dla dzieci. Powódka przy podejmowaniu decyzji co do wyboru oferty pozwanej zwracała szczególną uwagę na zapewnienia co do wysokich standardów bezpieczeństwa panujących w ww. hotelu.

Dzieci powódki z niecierpliwością oczekiwały na wakacje w hotelu (...). Rok wcześniej, z przyczyn losowych powódka i jej rodzina nie mogli wyjechać na wczasy-zdecydowano więc, że wyjazd w roku 2015 r. będzie dłuższy.

Po przybyciu do hotelu (...) powódka i jej rodzina byli zachwyceni jego infrastrukturą i bazą wypoczynkową. Nie mieli zastrzeżeń, do jakości zakwaterowania i obsługi hotelu. Po wstępnej aklimatyzacji, drugiego dnia pobytu, zdecydowali się na wizytę w hotelowym aquaparku. Na atrakcje te bardzo liczyły dzieci powódki. Powódka i jej mąż zdecydowali, że będą razem asekurować dzieci podczas zjazdu. Powódka postanowiła raz sama zjechać ze zjeżdżalni wodnej, aby sprawdzić jej stan, właściwości i szybkość ślizgu-chciała się upewnić, czy starsze dziecko da radę zjechać samodzielnie.

Przy pierwszym skorzystaniu ze zjeżdżalni wodnej powódka, po zakończeniu ślizgu wpadła do wody i nogami dotknęła podłoża basenu. Podłoże to było jednak uszczerbione w taki sposób, iż szczybka tworzyła niewielkie wgłębienie w dnie basenu. Palec jednej z nóg powódki utknął w tym wgłębieniu powodując uraz. Powódka poczuła, że jej noga została szarpnięta i przytrzymana w wodzie, a potem zobaczyła, że opuszek jej dużego palca w stopie trzymał się wyłącznie na kości, a z palca tryskała krew w dużej ilości. Woda wokół powódki zaczęła się błyskawicznie robić czerwona od krwi. Powódka odczuwała ogromny ból.

W dużym palcu prawej stopy powódki powstała głęboka rana z uszkodzeniem pęczka naczyniowo nerwowego i następowym upośledzeniem czucia powierzchownego i głębokiego przyśrodkowej powierzchni palucha, powodująca naruszenie czynności narządów ciała tj. narządu ruchu obwodowego układu nerwowego skóry tkanki podskórnej oraz rozstrój zdrowia.

Po zdarzeniu powódka skierowała swój wzrok na szczyt zjeżdżalni, gdzie dopiero przygotowywał się do zjazdu jej mąż wraz, z małym dzieckiem. Ruchem ręki powódka zabroniła zjazdu swojej rodzinie wołając, aby udzielono jej pomocy. Z pomocą ruszyły również osoby postronne. Turyści korzystający z basenu zaczęli wychodzić z wody. Powódce udzielono pierwszej pomocy owijając krwawiącą stopę ręcznikami. Jeszcze przed opuszczeniem terenu aquaparku powódka zauważyła, iż w tym samym czasie jedno z dzieci bawiących się w tym samym basenie wyszło z niego utykając na nogę. Osoby z obsługi hotelu natychmiast weszły do basenu i robiły zaopatrywały miejsce, w którym powódka doznała urazu.

Po wypadku powódka została skierowana do hotelowego lekarza, który przez dwie godziny usiłował bezskutecznie zatamować krwawienie, w dużym palcu stopy. Na skutek barku efektów czynionych zabiegów medycznych, zmierzających do zatamowania krwawienia zdecydowano, że powódka zostanie przewieziona do specjalistycznej kliniki medycznej. Do kliniki medycznej miał przewieść powódkę kierowca potrafiący mówić jedynie w języku tureckim. Powódka obawiała się jechać z obcym mężczyzną, w obcym kraju do miejsca, którego wcześniej nie widziała. Niepokój w zakresie wyjazdu powódki do kliniki medycznej podzielał także jej mąż W związku z koniecznością opieki nad dziećmi, a nie było możliwości, aby cała rodzina mogła pojechać do kliniki wspólnie. Powódka mimo obaw związanych z podróżą zdecydowała, że samodzielnie pojedzie do kliniki medycznej wraz z tureckim kierowcą. Droga do kliniki medycznej trwała godzinę i wiodła przez leśne, górzyste i rzadko uczęszczane, wijące się w górach drogi. Po przybyciu do kliniki medycznej powódce w dalszym ciągu próbowano zatamować krwawienie. W związku z tym, że to się nie udało się podjęto decyzje, że szycie rany nastąpi pomimo krwawienia. Jednocześnie poinformowano powódkę, iż brak czucia w palcu, na który skarżyła się powódka może trwać nawet do trzech miesięcy. Powódka nie otrzymała od lekarzy zajmujących się leczeniem uszkodzonego palca propozycji przeprowadzenia zabiegu zszycia żył i nerwów w celu przywrócenia czucia.

Po zaopatrzeniu w opatrunek powódka została odwieziona do hotelu. Zgodnie zaleceniami lekarza miała unikać kontaktu z wodą i nie nadwyręzać palca. Ponadto powódka otrzymała środki przeciwbólowe. Leczenie powódki miało być kontynuowane, w przychodni medycznej, hotelu (...). O przebiegu zdarzenia i jego konsekwencjach powódka poinformował rezydenta pozwanej. Powódka chodziła regularnie do lekarza gdzie wymieniano jej opatrunki, co 3 – 4 dni. W związku, że planowana wymiana opatrunków była dość rzadko powódka zdecydowała, że sama będzie kupować plastry i zmieniać okłady.

Dalsza część urlopu upłynęła powódce na pobycie w pokoju hotelowym albo na leżaku przy basenie. Powódka oszczędzała stopę, nie mogła się kąpać w morzu lub basenie, nie była w stanie udawać się na piesze wędrówki poza teren hotelu, zrezygnowała z wizyt na plaży, obawiając się o zabrudzenie piaskiem opatrunku i rany. Po wypadku wszyscy członkowie rodziny powódki z obawy o stan bezpieczeństwa zrezygnowali z korzystania z zjeżdżalni wodnych, w aquaparku.

Powódka, ograniczona ruchowo, nie była w stanie bawić się z dziećmi, które skarżyły się na niefortunny przebieg wakacji. Mąż powódki sam zajmował się dziećmi-, lecz nie był w stanie samodzielnie zapewnić im takiej opieki i atrakcji, jakich może dostarczyć opieka i asysta dwojga rodziców.

Dowód:

- materiał zdjęciowy k. 18 i k. 86
- dokumenty k. 15 – 16 i k. 19 – 20
- zeznania M. R. k. 00:19:20 i nast.
- zeznania powódki A. R. (1) k. 00:43:12 i nast.

Stan techniczny hotelu (...), w którym przebywała powódka wraz z rodziną nie był sprawdzany przez rezydenta pozwanej. Nie istnieją ograniczenia wiekowe wobec dorosłych w korzystaniu z hotelowego aquaparku.

Dowód:

- zeznania D. G. k. 00:01:25 i nast.

Po powrocie do Polski powódka złożyła reklamację, w której zażądała od pozwanej kwoty 10.636,49 zł w tym kwoty 3.136,49 zł tytułem 50 % ceny pobytu tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy o organizację turystyczną oraz kwoty 7.500,00 zł tytułem zapłaty zadośćuczynienia za spowodowanie uszczerbku na zdrowiu. W reklamacji powódka argumentowała iż na imprezie turystycznej zorganizowanej przez pozwaną, w hotelu (...) w Turcji doznała głębokiej rany palucha prawego z uszkodzeniem pęczka naczyniowo nerwowego nerwu podszwowego z stwierdzonym całkowitym brakiem czucia powierzchniowego i głębokiego na przyśrodkowej podszwowej stronie palucha świadczące całkowitym uszkodzeniu włókien nerwowych bez możliwości ich regeneracji i pełnego powrotu funkcji stopy. Jednocześnie powódka podniosła, że do zdarzenia doszło w hotelu, który miał być miejscem szczególnie bezpiecznym i przyjaznym dla dzieci. Tymczasem gdyby nie zjechała pierwsza, przed swoimi dziećmi, w celu sprawdzenia bezpieczeństwa basenu najprawdopodobniej do wypadku doszłoby z udziałem jej dzieci.

Dowód:

- reklamacja z dnia 7 września 2015 r. k. 21 – 25

Reklamacja została nadana przez powódkę, w dniu 9 września 2015 r. a pozwana otrzymała ją w dniu 11 września 2015 r.

Dowód:

- fakt bezsporny

W odpowiedzi na reklamacje pozwana odmówiła wypłaty odszkodowania i zadośćuczynienia twierdząc, iż nie istnieją dowody, że powódka doznała rozcięcia palca na terenie zjeżdżalni basenowej lub hotelu (...) a ponadto korzystała z zjeżdżalni przystosowanej dla potrzeb dzieci, a nie dorosłych.

Dowód:

- ksero odpowiedzi na reklamacje k. 29 – 30

- pismo z dnia 15 grudnia 2015 r. k. 31

U powódki utrzymuje się stan po ranie palucha prawego z uszkodzeniem pęczka naczyniowo-nerwowego i zniesieniem czucia powierzchniowego po stronie podeszwowo-przyśrodkowej tego palucha. Powódka w wyniku utraty czucia po stronie podeszwowo-przyśrodkowej prawego palucha nie kontroluje ewentualnych uciśnień zawijających się w tym miejscu pończoch czy skarpetek. Ma również trudności w zabiegami higienicznymi (pedicure) w zakresie palucha.

Powódka w wyniku wypadku z dnia 1 sierpnia 2015 na podstawie rozporządzenia (...) z 18 grudnia 2002 r. doznała 1 % uszczerbku na zdrowiu. Powstały uszczerbek należy traktować, jako trwałe bez progresji procesu chorobowego.

Dowód:

- opinia sadowo lekarska dr n. med. M. W. z dnia 14 lutego 2017 r. k. 176 – 178

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie.

Bezsporne było to, że powódka A. R. (1) doznała rany palucha prawego z uszkodzeniem pęczka naczyniowo-nerwowego i zniesieniem czucia powierzchniowego po stronie podeszwowo-przyśrodkowej tego palucha.

Sporne było natomiast to czy doznanej rany powódka doznała podczas trwania imprezy turystycznej, w hotelu (...), oraz czy ewentualnie jak twierdziła pozwana przyczyniła się do jej powstania, na skutek korzystania zjeżdżalni przeznaczonej dla dzieci.

Istotą sporu było, zatem ustalenie czy pozwana rzeczywiście nienależycie wykonała zobowiązanie wynikające z zawartej z powódką umowy i czy w związku z tym powinna ponieść z tego tytułu odpowiedzialność. Ponadto spór dotyczył ustalenia wysokości ewentualnego zadośćuczynienia za krzywdę i zmarnowany urlop. Powódka podniosła bowiem, iż w wyniku zdarzenia tj. uderzenia o przedmiot w wodzie basenu podczas zjeżdżalni z zjeżdżalni doznała zarówno cierpienie fizycznych wiążących się z bólem i brakiem możliwości swobodnego poruszania w czasie imprezy turystycznej jak i utracenia urlopu, w związku z niemożliwością korzystania z atrakcji hotelu (plaży , morza , wody w basenie) co odbiło się także na komforcie spędzania urlopu przez jej rodzinę.

Strony łączyła umowa o organizację usługi turystycznej, prawa i obowiązki stron regulowały także warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych, będące integralną częścią umowy oraz dane zawarte w ofercie katalogowej pozwanej.

Podstawą prawną zasądzonego roszczenia jest art. 11 a ust. 1 w ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 ze zm.). Zgodnie z tym przepisem, 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. Ustawa ta 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 (art. 11 a ustawy). 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 w brak winy w ich wyborze. Jediną podstawą prawną do wyłączenia jego odpowiedzialności jest wykazanie zaistnienia ściśle określonych w ustawie przesłanek egzoneracyjnych. Dodać należy, iż pozostałe przesłanki odpowiedzialności ex contractu, tj. 1.pojęcie niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, 2.szkoła szeroko rozumiana (uszczerbek majątkowy: rzeczowy i osobowy, uszczerbek niemajątkowy), 3. związek przyczynowy pomiędzy zdarzeniem a szkoda - regulowane są przez odpowiednie przepisy k.c.

W ustawowym katalogu usług turystycznych „impreza turystyczna” jest zdefiniowana jako obejmująca co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu. W myśl art. 14 ust. 1 ustawy umowa o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych wymaga formy pisemnej i powinna zawierać określone postanowienia, których zakres został szczegółowo zakreślony w ustępie 2 tego przepisu. Ustawa nakłada jednocześnie 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). W ustawie uregulowano m. in. w sposób szczególny zagadnienia związane z zawieraniem, wykonywaniem i rozwiązywaniem umów o świadczenie usług turystycznych, w tym prawo odstąpienia od umowy przez klienta w określonego rodzaju sytuacjach za zwrotem ceny, prawo do otrzymania nieodpłatnie świadczeń zastępczych tej samej jakości oraz do żądania odszkodowania (art. 11 a i art. 16 a). Jednakże z uwagi, iż regulacja tej kategorii umów nie jest wyczerpująca, to zgodnie z art. 11 ustawy w zakresie w niej nie unormowanym, znajdują do niej zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.

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 causa powstania po jego stronie szkody majątkowej lub niemajątkowej. Zakres okoliczności, za jakie odpowiada organizator turystyki musi uwzględniać wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty (art. 355 §2 k.c.).

Zgodnie z ogólną zasadą kodeksu cywilnego wyrażoną w art. 6 k.c. i przy uwzględnieniu zapisów ustawowych dotyczących odpowiedzialności kontraktowej (art. 11 a ust. 1 ustawy oraz posiłkowo art. 471 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 powódki należało, zatem udowodnienie faktu zawarcia umowy i jej treści, wynikających z niej albo wprost z przepisów ustawy wzajemnych obowiązków stron oraz tego, że pozwany nienależycie wykonał wobec niej zobowiązanie oferując świadczenie niezgodne z umówionym. Stronę pozwaną obciążałby ewentualny obowiązek wykazania, że nienależyte wykonanie zobowiązania było wynikiem okoliczności, za które nie odpowiada. Natomiast ustalenie wysokości odszkodowania pozostawione zostało uznaniu Sądu.

W ocenie Sądu w sprawie zostało wykazane, że pozwana nienależycie wykonała świadczenie. Sąd przesłuchał strony i świadków. Zapoznał się też z dowodami z dokumentów, przeprowadził dowód z opinii biegłego. W ocenie Sądu zdarzenie powodujące szkodę- nie jest „wypadkiem”, zdarzeniem losowym, lecz wynikiem nienależytego stanu dna zjeżdżalni wodnej, co spowodowało- przy prawidłowym korzystaniu ze zjeżdżalni- uraz u powódki.

Powódka wykazała- poprzez zeznania świadków, iż do zdarzenia doszło przy basenie hotelowym. Nie mógł się ostać zarzut pozwanej, iż powódka korzystała z basenu dla dzieci i że ta okoliczność była przyczyną wypadku. Powódka wykazała zeznaniami świadków- w tym i rezydenta pozwanej, że w aquaparku nie było ograniczeń wiekowych dla osób dorosłych- a jedynie minimalne wymogi wieku dla dzieci. Stawianie powódce zarzutu, iż skorzystała ze zjeżdżalni rodzinnej i sama doprowadziła do wypadku jest pozbawione podstaw. Jest to truizmem, ale wobec treści zarzutu strony pozwanej przypomnieć trzeba, iż powódka nie postępowała nieracjonalnie: nie utknęła przecież na dziecięcej karuzeli, nie spadła z huśtawki dla maluchów, lecz doznała urazu z uwagi na zły stan podłoża w basenie. Pozwana, jako organizator turystyki odpowiada on nie tylko za działania własne, ale również działania osób, z pomocą, których zobowiązanie wykonuje. Skoro hotelarz posługiwał się osobami, które nie nadzorowały należytego stanu zjeżdżalni i basenu, a dopiero po wypadku zaopatrzyły uszczerbek w dniu zbiornika- wszelka odpowiedzialność za skutki tego stanu spoczywa na pozwanej.

Jest oczywiste, iż zjeżdżalnia wodna była elementem kompleksu basenowego- wynika to z opisu hotelu w folderach pozwanej i zeznań świadków. Do prowadzącego hotel, za działania, którego w niniejszej sprawie odpowiada pozwana, należało takie zorganizowanie warunków korzystania z tego urządzenia, aby zapewnić bezpieczeństwo gościom hotelu. Organizator imprezy turystycznej nie może zwolnić się z odpowiedzialności poprzez powołanie się na brak winy w nadzorze nad tymi osobami lub w brak winy w ich wyborze. Jedyną podstawą prawną do wyłączenia jego odpowiedzialności jest wykazanie zaistnienia ściśle określonych w ustawie przesłanek egzoneracyjnych, których pozwany nie udowodnił.

W rozpoznawanej sprawie, zatem okoliczność sporną stanowiło ustalenie, czy pozwana ponosi względem powódki odpowiedzialność odszkodowawczą oraz odpowiedzialność tytułem zadośćuczynienia za krzywdę wynikłą z wypadku, jakiemu ta uległa na zjeżdżalni a który skutkowałam urazem i trwałym uszkodzeniem stopy. Stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie dowodu z dokumentów, dokumentacji zdjęciowej, zeznań świadków, przesłuchania stron a także na podstawie dowodu z opinii biegłego sądowego z zakresu ortopedii. Dopuszczenie dowodu z opinii biegłego nastąpiło na mocy art. 278 k.p.c., ponieważ rozstrzygnięcie sprawy wymagało zasięgnięcia wiadomości specjalnych.

Z treści art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. 2014 r., Nr 196, ze zm.) 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. 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. Sąd Najwyższy uchwałą o mocy zasady prawnej, składu Izby Cywilnej sygn. akt III CZP 79/2010 z dnia 19 listopada 2010r. wskazał, 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”.

Na mocy art. 444 § 1 k.c. w razie uszkodzenia ciała lub wywołania rozstroju zdrowia naprawienie szkody obejmuje wszelkie wyniki z tego powodu koszty. Zgodnie z przepisem art. 445 § 1 w zw. z art. 444 § 1 k.c. Sąd może przyznać poszkodowanemu w razie uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia odpowiednią sumę tytułem zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę. Powtórzyć należy w ślad za ukształtowanym orzecnictwem Sądu Najwyższego (zob. wyrok SN z dnia 08 września 2001 r., III CKN 427/00, LEX 52766) iż zadośćuczynienie ma mieć charakter kompensacyjny, wobec czego jego wysokość musi przedstawiać pewną wartość ekonomicznie wyczuwalną w tym znaczeniu, że przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia należy się kierować rozsądną granicą, odpowiadającą, przy uwzględnieniu krzywdy poszkodowanego, aktualnym warunkom i przeciętnej stopie życiowej społeczeństwa.

Po przeanalizowaniu materiału dowodowego Sąd uznał, iż pozwana, co do zasady ponosi względem powódki odpowiedzialność za skutki wypadku, któremu ta uległa podczas turnusu w roku 2015 a które polegały na trwałym uszkodzeniu palucha u stopy w wyniku nastąpienia na nierówne podłoże basenu. W ocenie Sądu taki stan podłoża zbiornika wodnego zagrażał bezpieczeństwu korzystających z niego osób. Zjazd na zjeżdżalni nie był ekscesem powódki, lecz sposobem spędzania wakacji rodzinnych. Takie atrakcje hotelowe pozwana reklamowała, zachwalała. Z tego względu, zdaniem Sądu za skutki zdarzenia, w którym powódka, prawidłowo zjeżdżając nastąpiła na uszczerbek w podłożu basenu doznając przy tym trwałego uszczerbku na zdrowiu złamania odpowiada pozwana. W tej mierze Sąd ustalając stan faktyczny oparł się na zeznaniach powódki oraz dopuszczonych świadków. Zeznania te uznano za wiarygodne, ponieważ były one spójne, logiczne i wzajemnie się uzupełniały, a także korespondowały z pozostałą częścią zebranego w sprawie materiału dowodowego.

Ustalając wysokość roszczenia za zmarnowany urlop, Sąd wziął pod uwagę łączny czas trwania imprezy turystycznej i okoliczność, iż do zdarzenia doszło już drugiego dnia imprezy, przez co powódka już od tego dnia nie mogła swobodnie korzystać z atrakcji wodnych (basen, morze), a jej długo wyczekiwany odpoczynek z rodziną został zniweczony. Powódce towarzyszyło poczucie krzywdy, wywołane bólem stopy i przebiegiem leczenia, wzmagane niemożnością swobodnego i aktywnego wypoczynku. Powódka zносиła też skargi dzieci, niezadowolonych z tego, że nie mogą bawić się z mamą. Urlop powódki, w trakcie którego doznała ona, z przyczyn obciążających pozwaną, trwałego uszczerbku na zdrowiu, spędzony na leczeniu rany, wizycie w szpitalu i wielokrotnych zabiegów u lekarza hotelowego, bez możliwości kąpieli wodnych i pobytu na plaży z rodziną- uznać należy za zmarnowany. Uwaga powódki była od momentu wypadku nakierowana na leczenie a nie odpoczynek.

Tym samym Sąd zasądził na rzecz powódki tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop pozostałą dochodzoną pozwem kwotę pieniężną tj. kwoty 3.636,49 zł.

Sąd mając na uwadze stopień cierpień, jakie doznała powódka w związku z wypadkiem na basenie i doznanej w ten sposób krzywdy w postaci bólu, a także efektu w postaci baraku czucia w części stopy, spowodowanego przerwaniem nerwów i naczyń krwionośnych, a utrzymującego się do chwili obecnej, bez możliwości uzyskania poprawy- uznał, iż żądanie zadośćuczynienie w kwocie 6.000,00 zł. Żądanie to z całą pewnością nie jest nadmierne. Powódka doznała nie tylko 1 % trwałego uszczerbku na zdrowiu, co potwierdził biegły sądowy dr n. med. M. W., ale powrocie do Polski powódka musiała kontynuować leczenie. Nie znosi obowiązku zapłaty twierdzenie, że to sposób prowadzenia leczenia w Turcji, poprzez zaniechanie odtworzenia połączeń nerwowych i krwionośnych spowodował brak możliwości przywrócenia pełnego czucia dużego palca stopy. Powódka poddała się takiemu leczeniu, jakie w Turcji było jej zaproponowane. Pozwana nie oferowała jej transportu medycznego do Polski w celu podjęcia leczenia na wyższym poziomie medycznym- a tylko w przypadku zaoferowanie takiego leczenia odmowy ze strony powódki mogłaby użyć argumentu, iż nie ponosi odpowiedzialności za trwałe następstwa wypadku.

Sąd nie podzielił natomiast twierdzeń powódki że podstawą dochodzonych roszczeń było uznanie reklamacji w związku z udzieleniem odpowiedzi na reklamacje po upływie 30 dniowego terminu. Na sposób obliczania dotrzymania terminu odpowiedzi na reklamację nie może, bowiem wpływać data otrzymania prze powódkę odpowiedzi na reklamację, ale data jej wysłania. Analiza dowodu nadania przesyłki listownej wskazuje, że pozwana w 30 dniowym terminie udzieliła odpowiedzi na reklamację.

O odsetkach Sąd orzekł na podstawie art. 481 § 1 k.c., zgodnie z którym odsetki należą się wierzycielowi za czas opóźnienia dłużnika w spełnieniu świadczenia, niezależnie od zawinienia dłużnika i faktu poniesienia szkody.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis z art. 98 k.p.c. Powódka udowodniła poniesienia wszelkich wydatki, wyszczególnionych w spisie kosztów, a biorąc pod uwagę wartość przedmiotu sporu i okoliczność, iż pozew wpłynął do sądu w styczniu 2016r- wymienione w spisie koszty zastępstwa prawnego były niższe niż minimalne przepisane- ale Sąd je zasądził w żądanej wysokości, gdyż powódka była reprezentowana przez profesjonalnego pełnomocnika.

Nakazanie zwrotu kwoty 1.272,25 zł z zaliczki nr 937/16/C uzasadnia przepis z art. 94 w zw. z art. 80 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych.