

Sygn. akt: IX C 171/15 upr.

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 17 grudnia 2015r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Piotr Sobków
Protokolant:	st. sekr. sądowy Grażyna Opalka

po rozpoznaniu w dniu 17 grudnia 2015r. w Opolu

sprawy z powództwa V. P. i D. O.

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powódek V. P. i D. O. po 290 zł (dwieście dziewięćdziesiąt i 00/100 złotych) dla każdej z nich wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 21 października 2014r. do dnia zapłaty;

II. w pozostałym zakresie powództwo oddała;

III. wyrokowi w punkcie I nadaje rygor natychmiastowej wykonalności;

IV. nakazuje zwrócić powódkom niewykorzystaną zaliczkę w kwocie 300 zł;

V. nakazuje ściągnąć od solidarnych powódek na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Rejonowego w Opolu kwotę 100 zł tytułem należnego wpisu;

VI. zasądza od powódek solidarnie na rzecz pozwanego kwotę 480 zł tytułem zwrotu części kosztów postępowania.

Sygn. akt: IX C 171/15 upr

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 13 stycznia 2015 r. powódki V. P. i D. O. domagały się zasądzenia od pozwanego (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w O. kwoty 4.600 zł oraz kosztów procesu wg norm przepisanych w tym kosztów zastępstwa procesowego i opłaty skarbowej od pełnomocnictwa.

W uzasadnieniu wskazały, iż w dniu 18 lipca 2014 r. zawarły z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych i dokonały zakupu wycieczki obejmującej pobyt na Majorce w okresie od dnia 3 sierpnia 2014 r. do dnia 10 sierpnia 2014 r. Powódki wskazały, iż decydującym kryterium wybrania tej oferty było zakwaterowanie w pokoju z widokiem na morze. W dniu przybycia na miejsce zakwaterowania w hotelu (...) w miejscowości S. powódki otrzymały propozycję zakwaterowania w pokoju bez widoku na morze, której nie przyjęły. Przez kilka godzin powódki próbowały

skontaktować się z rezydentem organizatora wycieczki. Wobec braku możliwości zakwaterowania w pokoju zgodnym z zawartą umową, powódki z uwagi na zmęczenie podróżą, oraz brak możliwości rozwiązania tego problemu, zgodziły się na zakwaterowanie w innym pokoju – bez widoku na morze. Widok z przydzielonego pokoju rozpościerał się na dach następnego budynku posadowionego w bliskiej odległości, pokój ten był pokojem ciemnym. Powódki dowiedziały się w recepcji hotelu, iż organizator wycieczki w ogóle nie dokonał rezerwacji pokoju z widokiem na morze. Powódki podały, iż wyjazd na Majorkę miał im umożliwić przeżycie niezapomnianych wrażeń oraz spełnić swoją rolę – odpoczynku, relaksu i powrotu do równowagi psychicznej i fizycznej. Organizator jednak nienależycie wykonał zobowiązanie na rzecz powódek, co skutkowało zmarnowaniem urlopu. Powódki zamiast korzystać z atrakcji turystycznych zajęte były procesem reklamacyjnym oraz zgłaszaniem uwag o wadliwym zakwaterowaniu. Powyższa sytuacja wywołała u powódek zdenerwowanie, napięcie i stres, ponadto niemożność korzystania z usług hotelowych i wypoczynku. Zmarnowany czas i zdrowie psychiczne, negatywnie wpłynęły na dalszy przebieg pobytu powódek. Pozwany naraził powódki na konieczność poniesienia dodatkowych kosztów w zakresie opłat za usługi telefoniczne, a która to kwota mogła zostać przeznaczona na zapewnienie dodatkowych wrażeń w postaci wycieczek fakultatywnych. Powódki wskazały, iż działanie pozwanego spowodowało powstanie u powódek szkody w zakresie braku zakwaterowania w pokoju z widokiem na morze a także krzywdy w postaci negatywnych przeżyć psychicznych. Powódki wskazały podstawę prawną swojego roszczenia tj. art. 361 k.c., 471 k.c., 448 k.c. Powódki wskazały, iż w dniu 13 sierpnia 2014 r. złożyły reklamację, zaś pełnomocnik powódki w dniu 8 października 2014 r. skierował do pozwanego wezwanie do zapłaty domagając się zapłaty kwot po 300 zł odszkodowania i po 2.000 zł zadośćuczynienia (k. 19). Żądanie zostało uznane do kwoty 580 zł, jednakże pozwany nie wypłacił tej kwoty na rzecz powódek. Roszczenie w zakresie odsetek ustawowych wynika z faktu wezwania pozwanej do zapłaty do dnia 20 października 2014 r., stąd też na mocy przepisu art. 481 § 1 k.c. odsetki należą się powódkom od dnia 21 października 2014 r.

(...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. wniosła o oddalenie powództwa i zasądzenie od powódek na rzecz pozwanego kosztów procesu wg norm przepisanych w tym kwoty opłaty skarbowej od pełnomocnictwa. W uzasadnieniu pozwany wskazał, iż powództwo jest nieuzasadnione. Pozwany zarzucił, iż nie istnieją podstawy do solidarności czynnej po stronie powódek. Pozwany zaprzeczył jakoby nie dokonał rezerwacji pokoju z widokiem na morze, zaś umowa o świadczenie usług turystycznych została wykonana w sposób należyty – powódki nie straciły żadnej doby hotelowej, program wycieczki został w całości zrealizowany. Powódki z uwagi na błąd osoby zarządzającej hotelem nie zostały zakwaterowane w zamówionym pokoju, jednakże po interwencji rezydenta niezwłocznie po zwolnieniu takiego pokoju zaproponowano powódkom przeniesienie się do pokoju z widokiem na morze, jednakże powódki na powyższe nie wyraziły zgody. Pozwany wskazał, iż prawo do wypoczynku powódek nie zostało w jakikolwiek sposób naruszone. Zmarnowany urlop – jak wynika z doktryny i orzecznictwa – musi mieć bowiem charakter wielopłaszczyznowy, trwać przez większą część imprezy turystycznej a także odbijać się na sferze psychicznej turysty nawet na długo po jej zakończeniu. Pozwany wskazał, iż żądanie zwrotu opłaty zostało uwzględnione w kwocie 580 zł, stąd też powództwo winno podlegać oddaleniu ponad kwotę 580 zł.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powódki V. P. i D. O. w dniu 18 lipca 2014 r. zawarły z pozwanym (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w O. umowę o świadczenie usług turystycznych - oferta L. M. z dnia 16 lipca 2014 r. na Majorkę dla dwóch osób z zakwaterowaniem w Hotelu (...) w pokoju 2 osobowym z widokiem na morze. Usługa turystyczna obejmowała okres od dnia 3 sierpnia 2014 r. do dnia 10 sierpnia 2014 r., cena usługi wynosiła 5.178 zł.

Dowód:

- dokument podróży z dnia 18.07.2014 r., k. 16.

Powódki po przyjeździe do hotelu zostały zakwaterowane w pokoju bez widoku na morze. Początkowo powódki nie zgodziły się na pobyt w takim pokoju i spędziły kilka godzin w korytarzu hotelu usiłując dodzwonić się do rezydenta pozwanego. Powódki w późnych godzinach nocnych przeniosły się do pokoju bez widoku na morze, znajdującego się nad stołówką. Organizator wycieczki zapewnił powódkom pokój z widokiem na morze w czwartek, na dwa dni przed

wylotem. Powódki nie przeniosły się do tego pokoju twierdząc, że nie ma to sensu z racji zbliżającego się zakończenia urlopu.

Dowód:

- przesłuchanie powódki V. P., k. 59
- przesłuchanie powódki D. O., k. 59-60.
- zeznania W. K. k. 98

Stan techniczny pokoju, w którym zostały zakwaterowane powódki nie odbiegał od stanu technicznego zarezerwowanego pokoju posiadającego widok na morze.

Dowód:

- zeznania świadka P. K., k. 74.

Powódki po powrocie do Polski w dniu 13 sierpnia 2014 r. złożyły reklamację u organizatora wycieczki domagając się zwrotu kosztów wycieczki. Pismem z dnia 8 października 2014 r. pełnomocnik powódek wezwał pozwanego do zapłaty na rzecz powódek kwoty 4.600 zł. W odpowiedzi na wezwanie do zapłaty (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. przyznała powódkom odszkodowanie w kwocie 580 zł (po 290 zł na osobę) a stanowiącą różnicę pomiędzy ceną pokoju z widokiem na morze a ceną pokoju bez takiego widoku.

Dowód:

- pismo powódek z dnia 13.08.2014 r., k. 17-18, 26-27.
- wezwanie do zapłaty z dnia 08.10.2014 r., k. 19-22
- odpowiedź na wezwanie do zapłaty z dnia 18.11.2014 r., k. 23-25

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo w zakresie odszkodowania zasługiwało na uwzględnienie w zakresie kwot po 290 zł dla każdej z powódek, a w pozostałym zakresie podlegało oddaleniu, natomiast roszczenie o zadośćuczynienie Sąd uznał za niezasadne.

Strony łączyła umowa o świadczenie usług turystycznych, dlatego też stosunek zobowiązaniowy stron podlegał ocenie na gruncie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2014 r. poz. 196 z późn. 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 - „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. 11a ustawy). Zatem ustawodawca zdecydował się szeroko określić zakres odpowiedzialności organizatora, albowiem odpowiada on nie tylko za działania własne, ale również działania osób, z pomocą których zobowiązanie wykonuje.

Przenosząc powyższe rozważania na grunt rozpoznawanej sprawy, wskazać należy, że podstawą prawną zasądzonego roszczenia jest art. 11a ust. 1 przywołanej wcześniej ustawy. 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.

Wskazać należy, iż w art. 16a ustawy o usługach turystycznych wskazano, iż organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy.

Kwestią sporną w sprawie pozostawało ustalenie czy strona pozwana – jako organizator imprezy turystycznej - istotnie nienależycie wykonała zobowiązanie wynikające z umowy i ewentualnie w jakim zakresie. Nadto do oceny Sądu należało ustalenie czy (...) Sp. z o.o. w O. ponosi odpowiedzialność za szkodę majątkową i niemajątkową poniesioną przez powódki.

Powódki określiły swe żądanie na kwotę 4.600 zł – bez dokonania konkretyzacji poszczególnych kwot (jak w złożonej wcześniej reklamacji na k. 19) – jako odszkodowanie za niedochowanie warunków umowy w zakresie braku zakwaterowania w pokoju z widokiem na morze a także jako zadośćuczynienie za doznaną krzywdę w sferze psychicznej powódek za tzw. „zmarnowany urlop”. W ocenie Sądu z uwagi na przyznanie okoliczności faktycznych przez pozwanego w zakresie braku zakwaterowania powódek w pokoju z widokiem na morze, zasadne było uwzględnienie żądania odszkodowawczego powódek w zakresie kwot po 290 zł, a która to kwota została uznana przez pozwanego. Pozwanym w tym zakresie nienależycie wykonał umowę o świadczenie usług turystycznych albowiem z jej treści jednoznacznie wynikała wola powódek co do zakwaterowania w pokoju z widokiem na morze, zaś powódki po przybyciu do hotelu takiego pokoju nie otrzymały. Istotny jest jednak fakt, iż pokój zaoferowany powódkom, w którym następnie zostały zakwaterowane, nie odbiegał w zakresie stanu technicznego, estetyki, warunków przebywania od pokoju z widokiem na morze. Pozwany zatem zapewnił powódkom pokój zastępczy a po powrocie do Polski przyznał powódkom różnicę pomiędzy ceną pokoju z widokiem na morze a pokojem bez takiego widoku. Co istotne, brak pokoju z widokiem na morze nie skutkowało brakiem możliwości korzystania przez powódki z oferty pozwanego w pozostałym zakresie. Należy zauważyć, iż po przybyciu do hotelu powódkom został wskazany pokój, do którego nie wprowadziły się powódki z racji braku widoku na morze. Biorąc pod uwagę powyższe, roszczenie powódek w zakresie uznanej kwoty należało oddalić.

Odnosząc się do kwestii zadośćuczynienia, w ocenie Sądu roszczenia powódek w tym zakresie są niezasadne. Co prawda Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 19 listopada 2010 r. (sygn. III CZP 79/10, LexPolonica nr 2412173) wskazał, że przepis art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu, to jednak zapatrywanie to nie oznacza, że w każdym przypadku niewywiązania się przez biuro podróży z umowy tego typu roszczenia należy uznać za zasadne. Przez zmarnowany urlop należy rozumieć utracone nadzieje związane z oczekiwaniem spędzenia wolnego czasu w przyjemnej atmosferze, czy też konieczność zajmowania się na wczasach sprawami niezwiązanymi z wypoczynkiem, w tym na przykład zmianą pokoi hotelowych z powodu ich niskiego standardu, czy wywołaną innymi okolicznościami. Jednocześnie należy zwrócić uwagę, że w myśl powołanej wyżej uchwały prawo do spokojnego, niezakłóconego odpoczynku na zorganizowanych wczasach nie może być utożsamiane z dobrem osobistym.

Możliwość przyznania zadośćuczynienia wskazano także w wyroku Sądu Najwyższego z dnia 24 marca 2011 r. I CSK 372/10 wskazując, iż „ Dobrem osobistym jest wartość immanentnie złączona z istotą człowieczeństwa oraz naturą człowieka, niezależna od jego woli, stała, dająca się skonkretyzować i obiektywizować. Na tle takiego pojmowania dóbr osobistych nie można konstruować - zdaniem Sądu Najwyższego - dobra osobistego w postaci prawa do niezakłóconego odpoczynku, przypisywanego konsumentowi zawierającemu umowę o świadczenie usług turystycznych. Należy poza tym pamiętać, że każde dobro osobiste skupia w sobie dwa elementy - chronioną wartość oraz prawo żądania od innych jej poszanowania. Spokojny, niezakłócony odpoczynek na zorganizowanych wczasach nie odpowiada tym przesłankom; jest zwykłym przejawem zachowania człowieka, zaspokojeniem jego - najczęściej doraźnej - potrzeby, nie przez wszystkich zresztą odczuwanej. Nie można jednak wykluczyć, że w niektórych sytuacjach działanie (zaniechanie) organizatora turystyki, prowadzące do "zmarnowania urlopu", będzie jednocześnie naruszeniem jakiegoś dobra osobistego, w tym w szczególności zdrowia albo nietykalności lub wolności osobistej.

Jednak nie uzasadnia to generalnego stanowiska, iż prawo do spokojnego wypoczynku (urlopu) jest dobrem osobistym mieszczącym się w otwartym katalogu tych dóbr zawartym w art. 23 k.c.

Powyższa argumentacja prowadzi do wniosku, że wskazane okoliczności nie miały miejsca w niniejszej sprawie. Zdaniem Sądu powódki nie zdołały wykazać, że w związku z zmianą pokoi odczuły szczególny dyskomfort i stres, a co za tym idzie, że uniemożliwiono im odpoczynek i czerpanie radości z urlopu. Powódki akcentowały w toku postępowania dowodowego, iż gdyby wiedziały, że nie otrzymają pokoju z widokiem na morze nie zdecydowałyby się na wybranie oferty pozwanego. Powódki jednakże przez cały tydzień korzystały z usług turystycznych zorganizowanych przez pozwanego, zaś w innym zakresie aniżeli brak odpowiedniego pokoju nie zgłaszały zastrzeżeń co do organizacji usługi turystycznej. Należy przy tym zaznaczyć, że podane przez powódki niedogodności nie wywołały u nich żadnych dolegliwości zdrowotnych. Nadto turystki nie wskazywały, że zostały pozbawione szansy na odpowiednie zregenerowanie sił przed powrotem do pracy.

Niezaprzeczalnie pozwany nie wywiązał się należycie ze wszystkich nałożonych obowiązków, ale stosowne roszczenie powódek z tego tytułu zostało zaspokojone w ramach przyznanego im odszkodowania. W ocenie Sądu fakt, że biuro podróży nienależycie wykonało zobowiązanie umowne nie jest tożsamy z wystąpieniem szkody niematerialnej po stronie turystek. Stworzone przez organizatora warunki nie mogą być ocenione jako takie, które nie pozwoliły powódkom na spokojny wypoczynek. W sferze psychicznej powódek nie doszło do jakiegokolwiek uszczerbku.

Sąd na podstawie art. 481 k.c. w związku z art. 455 k.c. zasądził odsetki ustawowe od kwoty 580 zł od dnia 21 października 2014 r. do dnia zapłaty

Postanowienie o kosztach procesu, w tym kosztach zastępstwa procesowego, uzasadnia art. 100 k.p.c. Zgodnie z treścią art. 100 k.p.c. zdanie pierwsze – w razie częściowego tylko uwzględnienia żądań koszty będą wzajemnie zniesione lub stosunkowo rozdzielone. Decyzja, czy w wypadku uwzględnienia powództwa tylko w pewnej części, koszty procesu powinny zostać wzajemnie zniesione, czy też stosunkowo rozdzielone, powinna być zawsze oparta na zasadzie słuszności. W przedmiotowym postępowaniu z kwoty 4.600 zł stanowiącej wartość przedmiotu sporu na rzecz powódek zasądzona została kwota po 290 zł. Powódki wygrały zatem sprawę jedynie w ok. 13 % zaś pozwany uznał roszczenie co do kwoty zasądzonej. Zgodnie więc ze wskazaną powyżej zasadą należało włożyć na powódki obowiązek poniesienia kosztów procesu i tym samym zasądzić solidarnie od powódek na rzecz pozwanego koszty procesu w wysokości 480 zł. Sąd jednocześnie nakazał zwrócić powódkom 300 zł niewykorzystanej zaliczki, oraz nakazał ściągnąć na rzecz Skarbu państwa – Sadu Rejonowego w Opolu 100 zł brakującej opłaty sądowej stosownie do art. 113 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych. Rygor natychmiastowej wykonalności co do zasądzonej – uznanej kwoty uzasadnia art. 336 § 1pkt 2 kpc.

Mając na uwadze powyższe orzeczono jak w sentencji.