

**Sygn. akt: IX C 557/15 upr.**

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 1 grudnia 2015 r.

**Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny**

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Rafał Ratajczak
Protokolant:	protokolant Marta Czujko

po rozpoznaniu w dniu 1 grudnia 2015 r. na rozprawie w O. sprawy

z powództwa P. M.

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

o zapłatę

I. Zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powoda P. M. kwotę 604,50 zł (kwotę 604,50 złotych) wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 17.06.2014 r. do dnia zapłaty.

II. Oddala powództwo w pozostałym zakresie.

III. Zasądza od powoda P. M. na rzecz pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. kwotę 500,00 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

<b><i>Dnia 16 maja 2016 r.</i></b> Sąd Rejonowy w Opolu stwierdza, że niniejszy tytuł uprawnia do egzekucji w całości, oraz poleca wszystkim organom, urządóm oraz osobom, których to może dotyczyć, aby postanowienia tytułu niniejszego wykonały, a gdy o to prawnie będą wezwane, udzieliły pomocy. Orzeczenie podlega wykonaniu jako prawomocne. Nr NIP wierzyciela (...) Nr PESEL dłużnika (...)	Na oryginale właściwy podpis Zgodność z oryginałem stwierdza Protokolant Marta Czujko
---	---

<p>Tytuł wykonawczy wydano adw. A. S. (1).</p> <p>Koszty postępowania klauzulowego należne wierzycielowi od dłużnika</p> <p>wynoszą 126,00 zł.</p>	
<p>Sędzia Sądu Rejonowego</p> <p>Rafał Ratajczak</p>	

Sygn. akt IX C 557/15

## UZASADNIENIE

Powód P. M. wniósł o zasądzenie od pozwanej (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w O. kwoty 3.500,00 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 17.06.2014 r. do dnia zapłaty. Swoje roszczenie uzasadnił twierdząc, iż pozwany nienależycie wykonał umowę usługi turystycznej. Wskazał, że dochodzi odszkodowania w związku z brakiem opieki i nieudolnym działaniem rezydentów, które doprowadziło że jego urlop stał się udawką. Podał, że po zejściu lawiny błotnej w dniu 08.05.2014 r. pozwana pozostawiła turystów zdanych na siebie. Podniósł, że po przewiezieniu do hotelu zastępczego (...) w S. E. S. nie proponowano mu żadnych wycieczek, nikt się nie interesował nimi. Zmuszeni byli sami zorganizować sobie wypoczynek. Wskazał, także, że standard tego hotelu był niższy od wskazanego w umowie. Podał również, że działania rezydentów pozwanej naraziły go na szkodę majątkową w wysokości 150,00 dolarów poniesionych na wycieczkę, na którą nie udali się z uwagi na skrócenie pobytu i brak informacji o tym fakcie w odpowiednim czasie.

W sprzeciwie od nakazu pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości. W uzasadnieniu wskazała, że bez względu na to czy podstawą roszczenia powoda było żądanie obniżenia ceny (art. 16a ustawy o usługach turystycznych), czy też o zadośćuczynienia (Kodeks Cywilny), to powództwo winno ulec oddaleniu z uwagi na przyczynę egzoneracyjną w postaci siły wyższej wynikającą z art. 11a ust. 1 pkt 3 ustawy o usługach turystycznych. W czasie imprezy turystycznej na której przebywał powód zeszła bowiem lawina błotna, czemu z oczywistych względów żadna ze stron zapobiec nie mogła. W konsekwencji wszystkie dalsze niedogodności, z jakimi powód w trakcie pobytu miał do czynienia, a więc zmiana miejsca zakwaterowania z hotelu dotkniętego skutkami lawiny (nie działające instalacje hotelowe), transfer do innego hotelu, zakwaterowanie w hotelu zastępczym o innej kategoryzacji, wreszcie komplikacje z powrotem z imprezy, miały swoje źródło w zaistniałej sile wyższej. Podniósł, że powód nie zdaje sobie sprawy przed jakim logistycznym, nagłym wyzwaniem stanęły służby pozwanego i osoby uczestniczące w wykonaniu świadczeń objętych umową w obliczu siły wyższej i wiążącej się z tym konieczności przekwaterowania turystów do innych obiektów. Wskazał, że z treści pozwu wynika, iż powód oczekiwał stałej asysty o charakterze wyłącznym i służalczym, co ani nie było przewidziane ustawą o usługach turystycznych ani umową z pozwanym, a tym bardziej niezasadne w obliczu przewalającej się w okolicach hoteli lawiny błotnej. Podniósł że, na ile to było możliwe, zapewnił powodowi odpowiednie świadczenie zastępcze w innym hotelu i sprawował nad nim opiekę za pośrednictwem rezydenta, czego dowodem jest bezpieczny powrót do kraju.

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

W dniu 23.03.2014 r. powód P. M. zawarł z (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w O. umowę o świadczenie usług turystycznych. Przewidywała dwutygodniowy pobyt wczasowy w pięciogwiazdkowym hotelu (...) w Egipcie w miejscowości T., w terminie od 07.05.2014 r. do 21.05.2014 r. Wartość wycieczki ustalono na kwotę 2.599 zł.

Dowody:

- dokumenty podróży nr (...) z dnia 27.03.2014 r., k. 12 akt.

W dniu 08.05.2014 r., tj. następnego dnia po przylocie, nad kurortem T. przeszły wyjątkowo ulewne deszcze które spowodowały lawiny błotne i podtopienia hoteli w tym hotelu w którym znajdował się powód. Zaraz po śniadaniu z gór zaczęła spływać woda zalewająca tereny wokół usytuowanego u ich podnóża Hotelu (...), w którym powód został zakwaterowany. Około godziny 14:00 spływająca woda, wraz z błotem zaczęła zalewać pomieszczenia hotelowe. W związku z tym pracownicy hotelu zarządzili przenoszenie turystów na wyższe kondygnacje. Nadto celem zapewnienia bezpieczeństwa zabroniono wychodzenia z hotelu. Następnie pracownicy hotelu zarządzili przeniesienie wszystkich turystów, w tym także z tych Polski do hotelów położonych wyżej w T. H. tj., tam gdzie skutki zalania były mniejsze. Przez następne kilkanaście godzin, do dnia 09.05.2014 r. cały teren został odcięty od świata. Drogi, w tym prowadząca na lotnisko, uległy zalaniu i uszkodzeniu.

Po 12 godzinach od zdarzenia na miejsce przybył rezydent pozwanego A. S. (2). Po kolei odwiedzał hotele położone w T. H., w tym hotel (...) w którym po przeniesieniu został zakwaterowany powód wraz ze swoją narzeczoną. Skutkiem zdarzenia w hotelu były problemy z dostawą prądu, w konsekwencji nie działała klimatyzacja oraz windy, co stanowiło problem z uwagi na zakwaterowanie na 7 piętrze. W konsekwencji tych wydarzeń organizator imprezy turystycznej podjął decyzję o przetransportowaniu powoda i innych turystów z tego hotelu na teren nie objęty powodzią, tj. do S.. Ewakuacja miała miejsce w dniu 10.05.2014 r. w godzinach popołudniowych i trwała 6 godzin. Po przybyciu na miejsce powód wraz z innymi turystami omyłkowo mieli zostać zakwaterowani w hotelu o niższym standardzie niż wskazany w umowie tj. czterogwiazdkowy. Po sprzeciwie i interwencji u rezydenta, zostali oni jednak przeniesieni do hotelu pięciogwiazdkowego (...), w którym to przebywali do końca imprezy turystycznej.

W dniu 13.05.2014 r. wszyscy turyści zostali poinformowani przez pozwanego, że na dzień następny, tj. 14.05.2014 r., został zarządzony wcześniejszy powrót do kraju. W związku z tym powód wraz ze swoją narzeczoną spakowali się celem przygotowania do wyjazdu. Następnego dnia okazało się jednak, że powrót dotyczy jedynie turystów którzy wykupili tygodniowe wczasy.

Pod koniec pobytu powód, za kwotę 150,00 dolarów amerykańskich, wykupił mającą się odbyć w dniu 20.05.2014 r. wycieczkę (...). Jednakże w dniu 19.05.2014 r., w godzinach popołudniowych, został poinformowany że zamiast w dniu 21.05.2014 r. powrót do kraju nastąpi dzień wcześniej, tj. w dniu 20.05.2014 r. Powód nie skorzystał więc z wykupionej wycieczki i wraz ze swoją narzeczoną powrócił do kraju.

Dowody:

- rachunek, k. 13 akt;
- pismo pozwanego z dnia 13.05.2014 r., k. 14 akt;
- zeznania świadka P. K., k. 107 akt;
- zeznania świadka A. S. (2), k. 107 akt;
- zeznania świadka R. O., k. 165 – 167 akt;
- zeznania świadka J. G., k. 214 – 215 akt;
- zeznania świadka B. S., k.260 – 261 akt;
- zeznania powoda P. M., k. 162 – 165 akt.

Po powrocie do kraju P. M. wniósł w dniu 23.05.2014 r. reklamację. Wskazał w niej, że nie składa zażalenia na samo wydarzenie, które miało miejsce w T. w dniu 08.05.2014 r., tj. zejście lawiny błotnej, a jedynie na brak opieki i nieudolne działanie ze strony rezydentów, które w efekcie doprowadziło do tego, że wypoczynek stał się udręką. Podał

więc, że w dniu w którym doszło do tego tragicznego zdarzenia nikt z biura pozwanego nie kontaktował się z nimi. Wskazał, że wszystkie inne grupy tj. Rosjan, Ukraińców, miały zapewnioną opiekę rezydentów, wsparcie psychologa. Nadto wyżej wymienione grupy były niezwłocznie przetransportowywane do innych hoteli. Podnosił, że w hotelu w którym ich zakwaterowano nie było prądu, wody, brakowało jedzenia. Zaznaczył, że w związku z brakiem prądu zmuszeni byli schodzić z 7 piętra na nogach po schodach ewakuacyjnych. Dodał, że nieudolność ta również przejawiała się w zachowaniu rezydentów z dnia 13.05.2014 r. kiedy to otrzymał pismo wskazujące że wszyscy uczestnicy wycieczki, w tym także on i jego narzeczona, w dniu 14.05.2014 r. wracają do kraju, co spowodowało konieczność spakowania się. Jednak ostatecznie okazało się że dotyczyło to jedynie osób na jednotygodniowych wczasach. Odniósł się również do okoliczności związanych z wykupieniem wycieczki (...) za kwotę 150,00 dolarów, zaplanowanej na dzień 20.05.2014 r. Podał, że w dniu 19.05.2014 r. w godzinach popołudniowych pozwany poinformował powoda, że w dniu 20.05.2014 r. nastąpi wylot do kraju. W rezultacie nie mógł z niej skorzystać ponosząc niepotrzebne koszty jej wykupu. Podniósł, że postępowanie pracowników pozwanego świadczy o ich bezduszności, braku kompetencji, elementarnej wiedzy o postępowaniu z ludźmi w sytuacji kryzysowej. W związku z tym zażądał zwrotu całej ceny imprezy turystycznej.

W odpowiedzi pozwana pismem z dnia 04.06.2014 r. wskazała, że cała sytuacja została spowodowana działaniami niekontrolowanych sił natury, a tym samym siłą wyższą. Wskazując więc na treść art. 11a ust 1 pkt 3 ustawy o usługach turystycznych wskazała, że nie odpowiada za nienależyte wykonanie umowy. Podała, że wszystkim klientom zapewniono pomoc ewakuując ich z terenów dotkniętych klęską żywiołową, opłacając dla nich zakwaterowanie w hotelach o tej samej kategorii, a wobec wcześniejszego powrotu zadeklarowano zwrot niewykorzystanych świadczeń hotelowych w kwocie 144,00 zł na osobę.

Pismem z dnia 17.06.2014 r. powód wezwał pozwaną do zapłaty kwoty 1.000,00 zł tytułem zadośćuczynienia za niewłaściwe wykonane umowy oraz 150,00 dolarów tytułem kosztów wycieczki w której nie mógł uczestniczyć z winy pozwanej.

W odpowiedzi pozwana odmówiła spełnienia roszczenia powoda, pozostając przy swoim dotychczasowym stanowisku, deklarując chęć zwrotu kwoty 144 zł na osobę tytułem niewykorzystanych świadczeń hotelowych za 21.05.2014 r.

Dowody:

- wezwanie do zapłaty z dnia 17.06.2014 r., k.15 – 18 akt;
- pismo pozwanej z dnia 02.07.2014 r. k. 19 akt;
- reklamacja z dnia 23.05.2014 r., k. 20 – 22 akt;
- odpowiedz na reklamację, k. 23 – 24 akt.

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie w części.

Ustalając podstawę faktyczną rozstrzygnięcia sąd oparł się na zgłoszonych i dopuszczonych dowodach. Bezspornym w sprawie był fakt, że strony zawarły umowę o świadczenie usług turystycznych przedmiotem której była organizacja wczasów w Egipcie, w miejscowości T., w hotelu (...). Poza sporem był również fakt, iż pobyt z uwagi na lawinę błotną i podtopienie hotelu impreza nie odbyła się w ustalonych i zaplanowanych warunkach. Powód, podnosząc że doszło do nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych wskazał, że roszczenia swego nie wywodzi z samego faktu zejścia lawiny błotnej, zalania hotelu i niedogodności z tym związanych, a jedynie z faktu braku opieki i nieudolnego działania ze strony rezydentów, które w efekcie doprowadziło do tego, że jego urlop nie wyglądał tak jak zakładał. Z kolei pozwana wskazała, że jej odpowiedzialność wobec zaistnienia siły wyższej została wyłączona na zasadzie określonej w art. 11a ust. 1 pkt 3 ustawy o usługach turystycznych. Podał bowiem, że w czasie trwania imprezy

turystycznej doszło do niespodziewanych w tym rejonie świata opadów atmosferycznych, które dokonały podtopień i spustoszeń w infrastrukturze, uniemożliwiając dalsze przebywanie turystów. W związku z tym, w trosce o zdrowie i bezpieczeństwo turystów, zostali oni przetransportowani w inne miejsce.

W pierwszej kolejności wskazać należy, że powód domagał się zapłaty wskazanej w pozwie kwoty częściowo, w zakresie równowartości sumy 150 dolarów amerykańskich tytułem odszkodowania (koszt wycieczki z której powód nie skorzystał), zaś w pozostałym zakresie tytułem zadośćuczynienia, tak wynika z uzasadnienia pozwu. Dlatego też żądanie powoda należało rozpatrywać w przeważającej części przez pryzmat przepisów dotyczących zadośćuczynienia za tzw. zmarnowany urlop.

Zgodnie z treścią art. 11a ustawy z dnia 29.08.1997 r. o usługach turystycznych, 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. Jednakże przepis ten 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 wczasach 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. Podkreślić jednak trzeba, iż przepis ten zwalnia organizatora imprezy turystycznej od odpowiedzialności w wyniku zaistnienia wskazanych w nim okoliczności, a w szczególności wskutek wystąpienia tzw. siły wyższej. Ustawodawca nie precyzuje wprawdzie co rozumie pod pojęciem „siły wyższej”, jednak zgodnie z ustalonym orzecnictwem przyjmując należy że jest to zdarzenie zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia, którego nie udało się przewidzieć, zdarzenie na które strony nie mają wpływu.

W odniesieniu do przedmiotowej sprawy wskazać należy, że w ocenie sądu taka właśnie sytuacja miała miejsce. Podczas ulewnych deszczów jakie wystąpiły na drugi dzień po przybyciu powoda na miejsce doszło do obfitych podtopień i zniszczeń w infrastrukturze hotelu w którym był zakwaterowany. Tego typu nagle i bardzo obfite opady nie występują w tym rejonie świata i powód nie miał żadnych podstaw do przyjęcia że wystąpią, a ich skutkiem będą zniszczenia uniemożliwiające dalszy pobyt w pierwotnie umówionym hotelu. Wszelkie dalsze następstwa tego zdarzenia były już tylko jego skutkiem, zaś wskazane w pozwie działania podejmowane przez rezydentów, wbrew stanowisku powoda, nie uzasadniają uwzględnienia roszczenia o zadośćuczynienie.

Powód podkreślał wprawdzie, iż żądania zadośćuczynienia nie wywodzi bezpośrednio z faktu zejścia lawiny błotnej, wskazując na niedostateczną jego zdaniem opiekę rezydentów oraz ich nieudolne działanie. Jednakże w ocenie sądu działania przedstawicieli pozwanej zmierzające do przeniesienia uczestników imprezy w bezpieczne miejsce, spowodowane wystąpieniem siły wyższej, były adekwatne do okoliczności zdarzenia oraz warunków panujących na miejscu ich pierwotnego pobytu. W obliczu takiego zdarzenia o charakterze nagłym nadrzędnym celem pozwanej musiało być zapewnienie bezpieczeństwa, a owego zakwaterowania (w miejscach o odpowiednim standardzie) oraz podstawowych warunków do życia, z czego pozwana się wywiązała. W szczególności bez znaczenia jest tu, zdaniem sądu, podnoszony przez powoda zarzut jakoby polscy turyści, w odróżnieniu od grup innych narodowości, musieli w dniu 08.05.2014 r. pieszo przejść wraz bagażami do hotelu (...) położonego wyżej w T. H., gdzie skutki lawiny błotnej nie były tak znaczne.

Powód podnosił m. in., że podczas pobytu w hotelu (...) nikt się nimi nie interesował, nie zaproponował żadnych wycieczek fakultatywnych, a ich celem było zwiedzenie J., G. M., w ten sposób zostali zmuszeni do samodzielnego

organizowania sobie wycieczek. Jednak nawet pomijając fakt, iż miejscowość S. znajduje się w znaczniejszej odległości od granicy z Izraelem, to wszelkie zaplanowane wycieczki fakultatywne dotyczyły miejsca pierwotnego. Nie można zdaniem sądu czynić pozwanej zarzutu, iż wobec zdarzenia do którego doszło nie zaferowała niemal natychmiast uczestnikom imprezy takiego samego wachlarza imprez towarzyszących, a w szczególności wycieczek fakultatywnych, skoro przede wszystkim należało rozwiązać problemy logistyczne związane z zapewnieniem wszystkim turystom miejsc w hotelach w bezpiecznych miejscach. Również omyłkowe zakwaterowanie powoda w hotelu o niższym standardzie w S., co zostało naprawione po zgłoszeniu tego faktu rezydentowi, w okolicznościach niniejszej sprawy nie uzasadnia żądania powoda. Również pozostałe, pomniejszych zarzuty zgłoszone przez powoda żądania zadośćuczynienia nie uzasadniają.

W tej sytuacji sąd uznał, iż wskazywane przez powoda niedogodności były ściśle związane z zaistnieniem siły wyższej oraz działaniem w ekstraordynaryjnych warunkach celem zminimalizowania skutków zdarzenia dla turystów i nie sposób w oparciu o podniesione w pozwie zarzuty uzasadniać żądania zadośćuczynienia na rzecz powoda, zwłaszcza w kwocie przenoszące całość ceny imprezy.

Na uwzględnienie zasługiwało natomiast roszczenie powoda o odszkodowanie w zakresie zwrotu ceny wykupionej wycieczki fakultatywnej w kwocie 150 dolarów amerykańskich. Koszty te bowiem powstały na skutek nieudzielenia przez pozwanego wcześniejszej informacji o skróceniu pobytu o jeden dzień. Pozwana nie uzasadniła w żaden sposób skrócenia imprezy o jeden dzień, wydaje się również że po niemal dwóch tygodniach od zaistnienia lawiny błotnej pozwana powinna być w stanie zawiadomić powoda wcześniej o potrzebie skrócenia imprezy. Dla przyjęcia zakresu odpowiedzialności pozwanego jako świadczącego usługę znaczenie ma ustalenie rozmiarów wyrządzonej powodowi szkody. Zgodnie bowiem z art. 361 § 1 i § 2 k.c., zobowiązany do odszkodowania odpowiada tylko za normalne następstwa działania lub zaniechania z którego szkoda wynikła. Wskazać więc trzeba, że powód przedkładając rachunek należycie wykazał, iż wykupił wycieczkę mającą się odbyć w dniu 20.05.2014 r., jednakże z uwagi na zaplanowany na ten dzień powrót do kraju nie mógł z niej skorzystać. Mając więc na uwadze powyższe, uznając roszczenie powoda w tej części za zasadne, sąd zasądził równowartość tej kwoty w polskiej walucie, stanowiącej na dzień wyrokowania kwotę 604,50 zł (przy kursie NBP z dnia 01.12.2015r. równym 4,03 zł).

O odsetkach Sąd orzekł na podstawie art. 481 § 1 k.c. w zw. z art. 476 k.c. mając na uwadze datę pierwszego wezwania do zwrotu równowartości kwoty 150,00 dolarów.

Z powyższych względów orzeczono jak w sentencji.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis art. 100 k.p.c. przy uwzględnieniu zakresu w jakim powództwo zostało uwzględnione.

Z.

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