

**Sygn. akt: IX C 558/15**

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 27 stycznia 2016 r.

**Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny**

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Joanna Zapła-Garbacz
Protokolant:	st. sekr. sądowy Agnieszka Łukomska

po rozpoznaniu w dniu 27 stycznia 2016 r. w Opolu

sprawy z powództwa **R. O.**

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

o zapłatę

I. oddała powództwo.

II. zasądza od powódki R. O. na rzecz pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. kwotę 617,00 zł tytułem zwrotu kosztów procesu, w tym kwotę 17,00 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa prawnego.

Sygn. akt IX C 558/15

## UZASADNIENIE

Powódka R. O. wniosła o zasądzenie od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. kwoty 3.500 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 17 czerwca 2014r. do dnia zapłaty.

Swoje roszczenie oparła na nienależycie wykonanej umowie usługi turystycznej przez pozwane biuro podróży. Wskazała, że korzystając z usług pozwanego odbyła pobyt wypoczynkowy w hotelu (...) w Egipcie w miejscowości T.. Podała, że brak było jakiegokolwiek opieki rezydentów podczas tragicznego zdarzenia, które miało miejsce w dniu 8 maja 2014r., brak kontaktu podczas pobytu w hotelu (...) w S., do którego zostali przewiezieni i nikt się nimi nie interesował. Powódka wskazała, iż przekazywano nieprawdziwe informacje przez rezydentkę odnośnie zakwaterowania w hotelu i przewiezienie do hotelu o znacznie niższym standardzie. Pobyt w efekcie stał się udręką. Ponadto powódka wskazała, iż wykupiła wycieczkę, w której nie mogła uczestniczyć uwagi na skrócenie przez organizatora pobytu i nie poinformowania o czasie o powyższym.

W dniu 12 września 2014r. Sąd Rejonowy w (...) wydał nakaz zapłaty w stosunku do pozwanego i zasądził od pozwanego na rzecz powódki roszczenie dochodzone w pozwie.

Od powyższego nakazu zapłaty strona pozwana wniosła sprzeciw i wskazała, iż wnosi o oddalenie powództwa i zarzuciła niewłaściwość miejscową w J.. Pozwany wskazał, iż roszczenie powódki jest niezasadne z uwagi na przyczynę egzonercyjną wynikającą z art. 11 a ust.1 pkt.3 uut w postaci siły wyższej, która w czasie, w którym na imprezie turystycznej przebywała powódka przybrała postać lawiny błotnej, której z oczywistych względów żadna

ze stron zapobiec nie mogła. Wszystkie przy tym dalsze niedogodności miały swoje źródło w sile wyższej. Zarzuty formułowane pod adresem rezydenta są niesłuszne i niezasadne. Pozwany wskazał, iż dyskomfort powódki wynikał z trudnych warunków w jakich przyszło powódce wypoczywać z przyczyn przez nikogo niezawinionych, a pozwany zapewnił powódce odpowiednie świadczenie zastępcze w innym hotelu i sprawował nad nim opiekę za pośrednictwem rezydenta.

Postanowieniem z dnia 13 listopada 2014r. Sad Rejonowy (...) stwierdził swą niewłaściwość miejscową i sprawę przekazał do Sądu Rejonowego w Opolu.

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

W dniu 27.03.2014r. powódka R. O. i P. M. zawarli z pozwanym, spółką (...) sp. z o.o. w O. umowę o świadczenie usług turystycznych. Przewidywała tygodniowy pobyt wczasowy w pięciogwiazdkowym hotelu (...) w Egipcie w miejscowości T. w terminie od 7.05.2014r. do 21.05.2014r. Wartość wycieczki ustalono na kwotę 5.198 zł. Zgodnie z warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych pozwany zobowiązany był zrealizować imprezę zgodnie z postanowieniami zawartej umowy oraz informacjami zawartymi w katalogu.

### **dowód:**

- rezerwacja nr (...) z dnia 27.03.2014r. k.11

W dniu 8.05.2014r. nad kurortem T. przeszły wyjątkowo ulewne deszcze, które spowodowały lawiny błotne i podtopienia hoteli, w tym hotelu, w którym znajdowała się powódka. Całe piętro hotelu zostało zalane. Powódka dzwoniła do Polski do biura I. podając informacje o zaistniałej tragedii. (...) hotelowa zabraniała wychodzić z hotelu w obawie o życie i zdrowie klientów. Około południa następnego dnia obsługa hotelowa poinformowała klientów, iż zostaną przeniesieni do innego hotelu. Goście hotelowi idąc pieszo z bagażami zostali przekwaterowani do hotelu (...) położonego wyżej. W hotelu tym brakowało wielu rzeczy, nie działała klimatyzacja, a prąd był bardzo często wyłączany. W hotelu tym powódka była 2 dni. W konsekwencji tych wydarzeń pozwany podjął decyzję o przetransportowaniu powódki i innych turystów w obecności rezydenta, z tego hotelu do hotelu położonego na terenie nie objętym powodzią w miejscowości S. E. S.. Dojazd do miejsca gdzie była zakwaterowana powódka był trudny. Rezydentka tłumaczyła się, że nie mogła się z kontaktować z turystami z uwagi na to, że nie mogła nawiązać kontaktu telefonicznego. Powódka i inni goście hotelowi nie zgodzili się na zakwaterowanie w hotelu (...) i zostali przewiezieni do hotelu (...). Rezydentka oświadczyła, że nie wie czy to będzie docelowy hotel. Powyższy hotel nie spełniał wymagań powódki i jej narzeczonego z uwagi min. na znacznie gorszy standard pokoju, łazienki. Pod koniec pobytu powódka wraz z narzeczonym wykupiła wycieczkę za 150 dolarów, a datowaną na dzień 20 maja 2014r.

W dniu 20 maja 2014r. powódka wróciła do Polski.

### **dowód:**

- zeznania świadka B. S. – k.144-145
- zeznania świadka P. M. – k.191
- zeznania powódki R. O. – k.192-194

Na skutek ulewnych deszczy i zejścia lawiny błotnej doszło do naruszenia infrastruktury całego resortu, zostały zalane drogi, zniszczone lotnisko i droga dojazdowa z lotniska do T.. Jedyna droga dojazdowa do T. została zniszczona i trzeba było czekać na jej udrożnienie. Awarii uległy również dostawy prądu i wody. Uszkodzone zostały także przekładniki telefoniczne i na pewno nie działała telefonia stacjonarna. Rezydent korzystając z telefonu komórkowego lokalnego na skutek uszkodzenia infrastruktury telefonicznej nie mógł skontaktować się z klientami, natomiast klienci korzystający z polskich komórek łąpiąc zasięg z Arabii Saudyjskiej mogli się dodzwonić do Polski. Strona pozwana miała kontakt

z rezydentem poprzez pocztę elektroniczną. Rezydent mając kontakt z kontrahentem egipskim wysyłał raporty do Polski o aktualnej sytuacji. W hotelu (...) klienci byli objęci opieką rezydenta.

**dowód:**

- zeznanie świadka P. K. - k.149
- zeznanie świadka A. S. – k.149-150
- zeznania świadka B. S. – k.144-145

Po powrocie do kraju powódka w dniu 23.05.2014r. złożyła reklamację, w której skarżyła się na brak opieki i nieudolne działanie ze strony rezydentów, które doprowadziło do tego, że wypoczynek stał się udręką. Wskazała, iż działały telefony komórkowe i stacjonarne, a kolejnego dnia po tragedii nikt z rezydentów nie przesłał żadnej informacji co będzie dalej. Przebywali w hotelu, w którym nie było wody, prądu, brakowało jedzenia. W recepcji dowiedziała się, że zostaną przewiezieni do hotelu (...). Tam przebywali 2 dni- brakowało tam wszystkiego, klimatyzacja nie działała, a prąd był bardzo często wyłączany. Trzeciego dnia zostali przewiezieni do hotelu w S. E. S., a był to hotel o niższym standardzie. Nie zgodzili się na przebywanie w tym hotelu i w dniu 12 maja 2014r. dotarli do hotelu (...). Ponadto skrócono nieoczekiwanie pobyt co spowodowało, że nie mogła powódka skorzystać z wykupionej wycieczki.

W odpowiedzi na reklamację pozwana strona wskazała, iż cała sytuacja spowodowana była działaniami niekontrolowanych sił będących w tym wypadku siłą wyższą.

Pismem z dnia 17 czerwca 2014r. powódka R. O. i P. M. wezwali stronę pozwaną do zapłaty kwoty po 1000 zł na osobę tytułem zadośćuczynienia i 150 dolarów amerykańskich za opłaconą wycieczkę, z której nie mogli skorzystać.

W odpowiedzi na wezwanie strona pozwana podtrzymał swoje dotychczasowe stanowisko.

**dowód:**

- reklamacja z dnia 23.05.2014r. k.14-16
- odpowiedź na reklamację z dnia 4.06.2014r. k.17-18
- wezwanie do zapłaty k.20-23
- pismo pozwanego k.24

**Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo nie zasługuje na uwzględnienie.

Sąd dokonując oceny zebranego materiału dowodowego przy ustalaniu podstawy faktycznej rozstrzygnięcia oparł się na przeprowadzonych i wskazanych dowodach. Bezspornym w sprawie jest fakt, że strony zawarły umowę o świadczenie usług turystycznych przedmiotem której była wycieczka, wczasy w Egipcie w miejscowości T., w hotelu (...). Strona powodowa podnosiła przede wszystkim okoliczności związane z nienależytym wykonaniem umowy, które miały polegać na braku opieki ze strony rezydenta w momencie tragicznego wydarzenia, jak również już bezpośrednio po tym zdarzeniu.

Wykazanie natomiast uprawnienia do zakwestionowania zapłaty żądanej kwoty, pozwany oparł na zarzucie, wyłączenia odpowiedzialności na zasadzie określonej w art. 11a ust. 1 pkt. 3 ustawie o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997r. a mianowicie zwolniony jest w wyniku zaistnienia siły wyższej. Podał, że w czasie trwania imprezy turystycznej doszło do niespodziewanych w tym rejonie świata opadów atmosferycznych, które dokonały podtopień i spustoszeń w infrastrukturze hotelu uniemożliwiając dalsze przebywanie turystów. W związku z tym w trosce o

zdrowie i bezpieczeństwo turystów najpierw zostali przetransportowani do innego hotelu, a następnie podjął decyzję o wcześniejszym powrocie do kraju wskazując na trudności z organizacją lotów.

Odnosząc się do powyższych twierdzeń i zarzutów obu stron w myśl obowiązujących przepisów jak i ustalonego stanu faktycznego, stwierdzić należy, iż roszczenie powódki nie zasługuje na uwzględnienie.

Na wstępie wskazać należy, że z treści art. 11a w/w 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. Natomiast organizator jest zwolniony z tej odpowiedzialności w wyniku zaistnienia pewnych okoliczności w szczególności co ma istotne znaczenie w przedmiotowej sprawie - nie odpowiada on za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych spowodowane wyłącznie siłą wyższą.

W odniesieniu do przedmiotowej sprawy wskazać należy, że w ocenie Sądu taka właśnie sytuacja miała miejsce. Podczas ulewnych deszczy jakie wystąpiły na drugi dzień po przybyciu powódki na miejsce doszło do podtopień i zniszczeń w infrastrukturze hotelu, w którym była zakwaterowana. Powyższe wynika z zeznań świadków i strony postępowania. Wprawdzie powódka wskazywała, iż zdaje sobie sprawę, iż zejście lawiny błotnej i ulewne deszcze były siłą wyższą, na które to zjawiska przyrody strona pozwana nie ma wpływu, przy czym wskazała, iż podczas tych zdarzeń nie było opieki rezydenta, dochodziło do dezinformacji, braku kontaktu z rezydentem. Ponadto na skutek błędnej informacji powódka wykupiła wycieczkę, z której nie mogła skorzystać, z uwagi na wcześniejszy powrót do Polski.

Sąd w toku postępowania był zobowiązany do ustalenia, czy następce działania po zejściu lawiny błotnej i opadzie ulewnych deszczy były następstwem działania siły wyższej, czy też nie. W ustawie o usługach turystycznych brak jest definicji siły wyższej. Nie zawiera jej także żaden inny akt prawny w prawie polskim, w szczególności kodeks cywilny. W polskiej doktrynie najczęściej przez siłę wyższą rozumie się zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia (nadzwyczajne) oraz niemożliwe do zapobieżenia. Nie ulega wątpliwości, iż sytuacja nadzwyczajna jaka miała miejsce w Egipcie, gdzie odpoczywała powódka, a mianowicie ulewne deszcze, zejście lawiny błotnej i podtopienia infrastruktury hotelowej spowodowały poważne perturbacje zarówno w wypoczynku powódki i innych gości hotelowych, którym strona pozwana musiała sprostać. Albowiem co wynika z zeznań świadków P. K. i A. S. rzeczywiście skutkiem zdarzenia doszło do awarii prądu, wody, przekazników telefonicznych i na pewno nie działała telefonia stacjonarna. Zostały zalane drogi, zniszczone lotnisko i droga dojazdowa z lotniska do T.. Rezydent korzystając z telefonu komórkowego lokalnego na skutek uszkodzenia infrastruktury telefonicznej nie mógł skontaktować się z klientami, natomiast klienci korzystający z polskich komórek łapiąc zasięg z Arabii Saudyjskiej mogli się dodzwonić do Polski. Powyższe potwierdzałyby zeznania powódki, która twierdziła, że mogła dodzwonić się do Polski, natomiast nikt z rezydentów nie kontaktował się z nimi, bo po prostu ten kontakt chwilowo był uniemożliwiony. Z pewnością jak stwierdziła świadek B. S. (2) w chwili tego tragicznego zdarzenia nie działała telefonia stacjonarna. Strona pozwana po uzyskaniu informacji o zdarzeniu, jak wynika z zeznań świadka P. K. miała kontakt z rezydentem poprzez pocztę elektroniczną. Rezydent mając kontakt z kontrahentem egipskim wysyłał raporty do Polski o aktualnej sytuacji. W konsekwencji pozwany w trosce o bezpieczeństwo i standard obsługi powziął decyzję o przeniesieniu turystów, w tym powódki do hotelu w miejscowości S. E. S.. Sytuacja ta, doprowadziła również do skrócenia pobytu powódki. W hotelu (...) klienci byli objęci już opieką rezydenta. Nie ulega wątpliwości, iż wypoczynek powódki nie mógł należeć do udanych, a wręcz był w pewnym zakresie udręką. Niemniej jednak w ocenie Sądu strona pozwana pomimo ciężącego na niej obowiązku opieki nad swoimi klientami znalazła się w bardzo trudnej sytuacji przede wszystkim logistycznej, a mianowicie przetransportowania gości w bezpieczne miejsce i zorganizowania powrotu do Polski przy uwzględnieniu, iż nie mogło to nastąpić z miejsca, które było zagwarantowane w umowie, a mianowicie z T.. Wyloty z S. E. S. były prowadzone w inne dni niż z T.. Rezydent z uwagi na zniszczoną drogę do T. nie był w stanie przybyć do swoich klientów wcześniej, natomiast miał kontakt z kontrahentem egipskim i na bieżąco dostawał informacje o bieżącej sytuacji, co potwierdził świadek P. K.. Rezydentka tłumaczył się, że nie skontaktowała się wcześniej z klientami, bo nie mogła się dodzwonić na co wskazywała świadek B. S. (2). Powyższe spowodowało konieczność pokonania wielu utrudnień i z pewnością nie udało się stronie pozwanej temu podołać bez zastrzeżeń.

Jednakże w ocenie Sądu te wszystkie niedogodności miały swe źródło w zaistniałym zdarzeniu. Odnośnie okoliczności związanych z wykupieniem wycieczki to powódka i świadek P. M. zeznali, iż wykupili wycieczkę, która miała się odbyć 20 maja 2014r., gdyż byli przekonani, że wyjeżdżają zgodnie z zawartą umową. Natomiast w dniu 19 maja 2014r. otrzymali w godzinach popołudniowych od obsługi hotelowej pismo informujące, iż mają opuścić hotel w dniu 20 maja 2014r. Jednocześnie świadek A. S. – główny wówczas rezydent na Synaju zeznał, iż klienci byli informowani na bieżąco o sytuacji i gdy nie byli pewni czy pobyt zostanie skrócony czy nie, nie udzielali jednoznacznej informacji, natomiast świadek P. K. zeznał, iż 10 maja 2014r. już wiedzieli, że pobyty zostaną skrócone. Powyższe wskazuje, iż strona powodowa nie udowodniła w sposób dostateczny, iż nie wiedziała z winy pozwanego o skróceniu pobytu.

W tej sytuacji biorąc pod uwagę powyższe Sąd uznał, iż rzeczywiście w sprawie zaszyły okoliczności wskazane w treści pkt. 3 w/w art. 11a ust 1 ustawy o usługach turystycznych, a tym samym uznał, że są podstawy uzasadniające zwolnienie od odpowiedzialności strony pozwanej. W konsekwencji powyższego sąd oddalił roszczenie powódki wskazując, iż zaistniały niedogodności związane z siłą wyższą i jej następstwami.

Z powyższych względów orzeczono jak w sentencji.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis art. 98 k.p.c.