

**Sygn. akt: IX C 933/15**

## WYROK

### W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 13 lipca 2016r.

**Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny**

w składzie następującym:

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

po rozpoznaniu w dniu 13 lipca 2016r. w Opolu

sprawy z powództwa **K. G.**

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powódki K. G. kwotę 2.163,30 zł (dwa tysiące sto sześćdziesiąt trzy złote i 30/100) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 6 sierpnia 2014 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;

II. w pozostałym zakresie powództwo oddala;

III. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powódki K. G. kwotę 184,40 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt IX C 933/15

## UZASADNIENIE

Powódka K. G. wniosła o zasądzenie od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powodów kwotę 3.682,80 zł wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 5 lipca 2014r. do dnia zapłaty i zasądzenie kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Swoje roszczenie oparła na nienależycie wykonanej umowie usługi turystycznej przez pozwane biuro podróży. Wskazała, że w dniu 27.12.2013r. zawarła z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych. W ramach tej umowy usługodawca zobowiązał się do zorganizowania jej wycieczki w miejscowości P. położonej na Cyprze w hotelu (...) w terminie od 22.06.2014r. do 29.06.2014r. Wskazali, że oferta przedstawiona przez powoda zakładała min. dostęp do publicznej piaszczystej plaży znajdującej się bezpośrednio przy hotelu, bezpłatne leżaki, ręczniki i materace. Hotel miał być położony w atrakcyjnej, malowniczej i spokojnej okolicy. Po dotarciu do miejsca przeznaczenia podróży okazało się, iż przez 5 dni plaża była całkowicie zamknięta z powodu robót budowlanych, co oznaczało brak możliwości kąpieli w morzu, bo woda była mętna i zabrudzona oraz korzystania z bezpłatnego serwisu na plaży. Dodatkowo ciężkie maszyny- koparki i spychacze pracujące na plaży emitowały duży hałas oraz przykry zapach spalin. Powódka była zmuszona do korzystania z plaży zastępczej oddalonej o blisko 500 m, do której dojazd przebiegał przez zatłoczoną ulicę, gdzie musiała dodatkowo opłacać leżaki i parasole. Powódka na skutek powyższego

nie mogła odpocząć w sposób planowany zgodny z ofertą. Po powrocie z urlopu powódka w dniu 4 lipca 2014r. złożyła reklamację, w której domagała się kwoty 3.682,80 zł tytułem obniżenia ceny oraz kwoty 1.000 zł tytułem zadośćuczynienia za wyrządzoną krzywdę. W Odpowiedzi na reklamację pozwany zaoferował powódce bon wakacyjny na kwotę 300 zł do wykorzystania na dowolną imprezę z oferty pozwanego.

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa. Pozwany potwierdził, iż na pobliskiej plaży, z której mieli korzystać powodowie wykonywane były prace ziemne mające na celu modernizację tego miejsca, jednak można było korzystać z sąsiedniej odległej od hotelu o 500 m. Ta okoliczność jedynie w niewielkim stopniu wpłynęła na komfort wypoczynku powódki. Pozwany zaprzecza by na sąsiedniej plaży powódka zmuszona była korzystać z leżaków odpłatnie. Zaprzecza również by prowadzone na pobliskiej plaży prace zakłócały spoczynek powódce, a urlop powódki nie został w żaden sposób zmarnowany, co uzasadniałoby zgłoszone żądanie zadośćuczynienia. Ponadto obniżenie, którego dochodzi powódka jest zdecydowanie zawyżone.

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

W dniu 27.12.2013r. powódka zawarła z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych. W ramach tej umowy usługodawca zobowiązał się do zorganizowania wypoczynku w miejscowości P. położonej na Cyprze w hotelu (...) w terminie od 22.06.2014r. do 29.06.2014r. Umowa została zawarta na rzecz dwóch osób. Wartość wycieczki ustalono na łączną kwotę 6.138 zł, przy czym bez kosztów transportu i ubezpieczenia kwota ta wynosiła 5.038,00 zł.

Oferta przedstawiona przez pozwanego zakładała min. dostęp do publicznej piaszczystej plaży znajdującej się bezpośrednio przy hotelu, bezpłatne leżaki, ręczniki, parasole i materace. Plaża wyróżniona certyfikatem Błękitna F..

**dowód:** - rezerwacja nr (...) - k.21

- oferta katalogowa - k.12

Na miejscu okazało się, iż pierwszego dnia pobytu plaża była otwarta, a przez kolejne 5 dni plaża była całkowicie zamknięta z powodu robót budowlanych. W związku z powyższym powódka nie miała możliwości kąpieli w morzu oraz korzystania z bezpłatnego serwisu na plaży. Na plaży pracowały koparki i spychacze, które emitowały duży hałas oraz wyczuwalny był przykry zapach spalin. Powódka była zmuszona korzystać z plaży zastępczej, ale trzeba było wówczas pokonać pewien dystans wzdłuż ruchliwej ulicy i dodatkowo trzeba było opłacać leżaki, parasole oraz napoje. Powódka w związku z powyższym korzystała z basenu przy hotelu, jednak nie był to wypoczynek przyjemny z uwagi na wyczuwalne spaliny i pracujący ciężki sprzęt. Powódka wybrała w/w ofertę z uwagi na bezpośrednie położenie przy hotelu plaży. Gdyby powódka wiedziała, że plaża będzie zamknięta nigdy by z tej oferty nie skorzystała.

**dowód:** - materiał zdjęciowy k.13-15

- dokumentacja fotograficzna na płycie CD k.17

- zeznania powódki K. G. – k.98-99

- zeznania świadka K. S. - k. 68-69. k.70

Po powrocie do kraju w dniu 4 lipca 2014r. powódka powołując się na niedotrzymanie warunków umowy, poprzez: brak możliwości korzystania z plaży bezpośrednio przy hotelu, mętną wodę w morzu oraz pracy na plaży ciężkiego sprzętu co wiązało się z hałasem, który zakłócał wypoczynek, a z maszyn wydobywał się przykry zapach spalin. Powódka zażądała obniżenia ceny w kwocie 3.682,80 zł i zadośćuczynienia w kwocie 1.000 zł.

W odpowiedzi na reklamację strona pozwana wskazała, iż przeprasza za wszelkie niedogodności, ale właściciel hotelu nie miał wpływu na prowadzone prace, a powódka miała możliwość korzystania z plaży C. oddalonej o 500 m od hotelu. Pozwany zaproponował w ramach rekompensaty skorzystanie z bonu wakacyjnego o wartości 300 zł.

**dowód:** - reklamacja z dnia 4.07.2014 r. k. 18

- z odpowiedzi na reklamację z dnia 4.08.2014r. k.19

**Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo zasługuje na uwzględnienie w części.

Sąd dokonując oceny zebranego materiału dowodowego przy ustalaniu podstawy faktycznej rozstrzygnięcia oparł się na przeprowadzonych i wskazanych dowodach. Bezspornym w sprawie był fakt, że strony zawarły umowę o świadczenie usług turystycznych, przedmiotem której było zorganizowanie wycieczki powodom w miejscowości P. położonej na Cyprze w hotelu (...) w terminie od 22.06.2014r. do 29.06.2014r. Spór natomiast sprowadzał się do kwestii należytego wykonania umowy, a tym samym odpowiedzialności pozwanego biura podróży. Powódka podnosiła bowiem, że z uwagi na sprzeczne z umową warunki w jakich przyszło im spędzić urlop - tj. brak możliwości korzystania z plaży położonej bezpośrednio przy hotelu przez 5 dni pobytu, brak możliwości kąpieli w morzu oraz pracy na plaży ciężkiego sprzętu, co wiązało się z hałasem oraz przykrym zapachem spalin wydobywającym się z maszyn - nie był on udany, a w związku z tym żąda odszkodowania od zapłaconej ceny wycieczki, a także zadośćuczynienia za zmarnowany przez powyższe urlop. Z kolei wykazanie uprawnienia do zakwestionowania zapłaty żądanej kwoty, pozwany oparł na twierdzeniu, że właściciel hotelu nie miał wpływu na prowadzone prace, a powodowie mieli możliwość korzystania z plaży C. oddalonej o 500 m od hotelu. Odnosząc się do powyższych twierdzeń obu stron, uwzględniając obowiązujące przepisy, jak i ustalony stan faktyczny, sąd uznał, że powódce należy się odszkodowanie i zadośćuczynienie za nienależyte wykonanie umowy jednakże nie we wskazywanej przez nią wysokości.

Na wstępie podnieść należy, że z treści art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych 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. Ustawa 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. 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. Celem bowiem jakim przyświecał ustawodawcy przy uchwaleniu powyższej ustawy była ochrona klienta imprezy turystycznej poprzez domniemanie odpowiedzialności organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej.

W kontekście niniejszej sprawy wskazać również należy, że w polskim systemie prawnym, co wynika zarówno z przepisów prawa jak i z orzecznictwa sądowego ciężar udowodnienia faktu spoczywa na osobie, która z tego faktu wywodzi określone skutki prawne, stanowi o tym art. 6 k.c. Z powołanego przepisu wynika jedna z naczelnych zasad procesu sądowego polegająca na tym, że dowód wykazania prawdziwości określonego faktu obciąża tego, kto się na dany fakt powołuje dla uzasadnienia dochodzonego przed sądem prawa. Potwierdzeniem powyższej zasady jest również art. 232 k.p.c. zgodnie, z którym strony obowiązane są wskazywać dowody dla stwierdzenia faktów, z których wywodzą skutki prawne.

Mając na uwadze powyższe, to na powódce jako stronie, która z tych okoliczności pragnie wywodzić określony skutek prawny w postaci żądania zapłaty dochodzonych roszczeń spoczywał obowiązek ich wykazania i udowodnienia.

Odnosząc się, więc do przedłożonych dowodów przede wszystkim wskazać należy, że zasadne były twierdzenia powódki w zakresie tych wszystkich uchybień w wykonaniu umowy przez pozwanego, a zawartymi w reklamacji. Zresztą strona pozwana przyznała okoliczności wskazujące na wykonywanie prac budowlanych na plaży znajdującej się w pobliżu hotelu w odległości około 200m. Wskazywał pozwany jednocześnie, iż ta okoliczność jedynie w niewielkim stopniu wpłynęła na komfort wypoczynku powódki. Jednocześnie zaprzeczając by na sąsiedniej plaży powódka zmuszona była korzystać z leżaków odpłatnie i by prowadzone na pobliskiej plaży prace zakłócały spoczynek powódki, a urlop powodów był zmarnowany.

W ocenie Sądu zarówno z zeznań powódki, jak również z materiału zdjęciowego i filmowego wynika, iż powódka słusznie miała zastrzeżenia co do jakości wykonanej umowy przez pozwanego. Jak wynika z materiału dowodowego powódce bardzo zależało na ofercie, gdzie będzie mogła korzystać z plaży położonej bezpośrednio przy hotelu. Konieczność wykonywania prac budowlanych na plaży, położonej blisko hotelu, w którym była zakwaterowana powódka spowodowała, iż uniemożliwiono powódce skorzystania z oferty za jaką zapłaciła zawierając stosowną umowę. Z pewnością w ocenie Sądu nie była to okoliczność, która mogła jedynie w niewielkim stopniu wpłynąć na komfort wypoczynku powódki, zwłaszcza jak się zważy, iż inna plaża była oddalona już 500m od hotelu, a przejście do niej, jak wynika z zeznań powódki i świadka było utrudnione z uwagi na konieczność przejścia ruchliwą drogą. Na powyższej plaży – C., parasole i leżaki już były płatne, w przeciwieństwie do plaży, która znajdowała się przy hotelu - co zresztą zostało potwierdzone ofertą katalogową hotelu (...) i stanowiło nienależyte wykonanie umowy przez sam fakt odpłatności. Również zastrzeżenia w postaci hałasu spowodowanego przez pracujący sprzęt na plaży i przykre zapachy spalin wydają się być jak najbardziej uzasadnione, przy uwzględnieniu, iż powódka podczas swojego pobytu przebywała na basenie czy hotelowym ogrodzie i z pewnością odczuwała skutki tych immisji. W ocenie Sądu pozwany zapewniając pobyt stacjonarny powódce powinien szczególnie zadbać o to, aby główna atrakcja w postaci plaży była dostępna na warunkach wskazanych w umowie i na bieżąco monitorować ten stan rzeczy, co zostało zaniedbane. Natomiast w przypadku zaistnienia takich okoliczności, że plażę trzeba zamknąć, wówczas należałoby z odpowiednim wyprzedzeniem zawiadomić o powyższym swoich klientów.

W tych okolicznościach, mając na uwadze powyższe sąd posiłkując się kartą frankfurcką ustalił, że powódce za niezgodności z umową przysługuje bonifikata w wysokości:

- 10% tytułem hałasu
- 10% przykre zapachy
- 15% tytułem zwiększonej odległości od plaży i konsekwencji z tym związanych

łącznie 35%. W związku z tym w takiej wysokości pomniejszono koszty imprezy turystycznej jako rekompensaty za nienależyte wykonanie usługi.

Odnosząc się do żądania powódki co do przyznania zadośćuczynienia podnieść należy, że również zasługuje na uwzględnienie w części. Choć co prawda w polskim prawie zadośćuczynienie można uzyskać jedynie w przypadkach określonych ustawowo, a przepisy te nie przewidują odpowiedzialności za szkodę niematerialną w postaci zmarnowanego urlopu to tym niemniej nie oznacza, że takiej możliwość na chwilę obecną nie istnieje. Wskazać bowiem trzeba, że Sąd Najwyższy Uchwałą o mocy zasady prawnej, składu Izby Cywilnej sygn. akt III CZP 79/2010 z dnia 19 listopada 2010r. uporządkował niejednolite dotychczasowo jak dotąd orzecznictwo sądów zbliżając je do modelu powszechnie obowiązującego w Unii Europejskiej. Sąd Najwyższy wskazał więc, 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”.

W związku z powyższym mając na uwadze całość zebranego w sprawie materiału dowodowego, w świetle wyżej wymienionych okoliczności nienależytego wykonania umowy, Sąd uznał, że żądanie powódki co do przyznania zadośćuczynienia za "zmarnowanie urlopu" zasługuje na uwzględnienie w kwocie 400 zł. Niezadowolenie z powodu niezgodności oferty wycieczki z zastanymi realiami skutecznie uniemożliwiały odprężenie się, zrelaksowanie i czerpanie przyjemności z urlopu zwłaszcza, że powódce zależało na wypoczynku stacjonarnym.

O odsetkach Sąd orzekł na podstawie art. 481 § 1 k.c., w zw. z art. 476 k.c.

Z powyższych względów orzeczono jak w sentencji.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis art. 100 k.p.c. przy uwzględnieniu, iż powódka wygrała w 60%, a koszty powoda wyniosły 717 zł, a pozwanego 617 zł.