

Sygn. akt I C 1584/16

# WYROK

## W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 23 marca 2017 roku

Sąd Rejonowy dla Warszawy – Śródmieścia w Warszawie I Wydział Cywilny

w składzie:

Przewodniczący: SSR Paweł Błasiak

Protokolant: Laura Głowacka

po rozpoznaniu w dniu 23 marca 2017 roku w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa I. K.

przeciwko (...) S.A. z siedzibą w W.

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) S.A. z siedzibą w W. na rzecz powódki I. K. kwotę 5646 (pięć tysięcy sześćset czterdzieści sześć) złotych wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 7 grudnia 2015 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;

II. w pozostałym zakresie powództwo oddala;

III. zasądza od powódki I. K. na rzecz pozwanego (...) S.A. z siedzibą w W. kwotę 700,12 zł (siedemset złotych i dwanaście groszy) tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt I C 1584/16

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 07 grudnia 2015 roku (data prezentaty) I. K. wniosła przeciwko pozwanemu (...) S.A. z siedzibą w W. o zasądzenie kwoty 20.000,00 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty, a także o zwrot kosztów procesu według norm przepisanych. W uzasadnieniu pozwu powódka wskazała, że w dniu 25 maja 2015 roku zawarła umowę o świadczenie usług turystycznych z pozwanym dotyczącą imprezy turystycznej w Maroku z zakwaterowaniem w hotelu (...) w terminie (...) r. Powódka wskazała, iż pozwany nie wywiązał się z obowiązku udzielenia informacji paszportowo-wizowych i powódce nie udzielono pozwolenia na przekroczenie granicy miejsca imprezy turystycznej, a dochodzona kwota stanowi zadośćuczynienie za nieudane wakacje (pozew – k. 2-4, pismo k. 66-67).

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie od strony powodowej na rzecz pozwanego kosztów postępowania według norm przepisanych lub według przedłożonego zestawienia. W uzasadnieniu pozwany żądanie zasądzenia odszkodowania w wysokości około dziesięciokrotnej wartości imprezy jest nieuzasadnione w sytuacji gdy powódka zawierając umowę, uzgodniła z pozwanym ograniczenie odpowiedzialności odszkodowawczej do dwukrotności wartości imprezy turystycznej na osobę. Nadto pełnomocnik pozwanego podnosił, iż powódka została poinformowana o obowiązujących w Maroku przepisach wizowych poprzez przekazanie katalogu z

„Ważnymi informacjami dla turystów” oraz „Ważnymi informacjami dla poszczególnych krajów”, jak również, iż przy podpisywaniu umowy nie wskazała, iż posiada obywatelstwo Armenii (odpowiedź na pozew – k. 16-20).

W piśmie procesowym z dnia 26 lipca 2016 r. pełnomocnik powódki wskazał, iż powódka niniejszym pozwem dochodzi zarówno odszkodowania, jak i zadośćuczynienia za zmarnowany urlop. Wskazano, iż powódka poniosła szkodę majątkową w wysokości 7.127,00 zł tytułem ceny wycieczki oraz kwotę 165,00 zł tytułem ubezpieczenia, z którego nie skorzystała. Pozostała kwota to zadośćuczynienie za zmarnowany urlop. Jednocześnie powódka zaprzeczyła, iż otrzymała dokumenty, na które powołuje się pozwany.

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

W dniu 26 maja 2015 roku została zawarta umowa o świadczenie usług turystycznych pomiędzy pozwanym (...) S.A. (w imieniu którego działał jako agent (...) S.A. reprezentowany przez E. G.), a powódką I. K.. Przedmiot umowy stanowił pobyt łącznie trzech osób posiadających obywatelstwo armeńskie: I. K., S. H. i A. N. w Maroku z zakwaterowaniem w hotelu (...) w terminie w terminie od dnia 05 czerwca 2015 r. do dnia 12 czerwca 2015 roku za łączną cenę 7.127,00 zł. Cena powyższa obejmowała koszty zakwaterowania trzech osób we wskazanym hotelu w pokoju typu (...) Standard + AD wraz z wyżywieniem (...), bilety lotnicze w dwie strony (K. – A. – K.) oraz koszty ubezpieczenia. W umowie nie wskazano w miejscu na to przeznaczonym obywatelstwa osób biorących udział w imprezie turystycznej, ani ich numerów paszportów (które należało wskazać tylko w przypadku destynacji do której są wymagane). Powódka, zawierając umowę potwierdziła m.in., iż otrzymała, przeczytała i zaakceptowała ogólne warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. (...) S.A. (dalej OWU), jak również właściwy katalog oferty biura podróży oraz że otrzymała właściwy katalog oferty Biura (...) S.A. wraz z ofertą cenową oraz z przedstawieniem charakterystycznych punktów kraju docelowego, jego położenia, kategorii hotelu i stopnia wyposażenia hotelu. Jednocześnie powódka potwierdziła, że przeczytała i zaakceptowała otrzymane informacje, które stanowią integralną część umowy. Jednocześnie powódka zawarła w związku z powyższą umową także umowę ubezpieczenia dodatkowego trzech ww. osób za łączną kwotę 165,00 zł. (dowód: rezerwacja, umowa o świadczenie usług turystycznych – k.12, 120-121, ubezpieczenie dodatkowe – k. 13, 122).

Powódka uiściła całość ceny z tytułu umowy o imprezę turystyczną oraz z tytułu ubezpieczenia (dowód: zeznania A. N. k. 111, E. G. k. 112 i powódki k. 113).

W rozdziale III pkt 2 OWU wskazano m.in., że w ramach krajów Strefy Schengen można podróżować na podstawie dowodu osobistego, a poza tą strefą trzeba posiadać paszport. Natomiast w rozdziale VIII pkt 2 OWU poinformowano m.in. że klient zobowiązany jest przekazać pracownikom (...) S.A. lub agentom lub ich pracownikom dane osobowe umożliwiające przekroczenie granicy Rzeczypospolitej Polskiej, odbycie podróży oraz pobyt zgodnie z warunkami wjazdowymi i wyjazdowymi poszczególnych państwa; a jeśli podróż odbywa się poza granice Unii Europejskiej, w zależności od celu podróży m.in. numer i datę ważności paszportu i obywatelstwo. W ważnych informacjach dla turystów wskazano, że w przypadku imprez realizowanych samolotami rejsowymi niezbędne jest uzupełnienie rezerwacji o dane w postaci serii i nr paszportu, jego daty ważności, a także obywatelstwa, jeśli jest inne niż polskie, a dane te powinny zostać uzupełnione najpóźniej w ciągu trzech dni od podpisania umowy. Obywatele polscy udający się na wyjazdy turystyczne do Maroka są zwolnieni z obowiązku wizowego na okres do 90 dni (dowód: „ważne informacje dla turystów” wraz z „ogólnymi warunkami uczestnictwa” – k. 25-32).

Powódka nie poinformowała agenta pozwanego o swoim obywatelstwie jak i S. H. i A. N., zaś agent reprezentowany przez E. G. nie spytał powódki o obywatelstwo powódki i innych uczestników wycieczki, jak również nie powiadomił jej o obowiązku posiadania wizy na wjazd do Maroka przez obywateli Armenii, choć wiedział, że powódka jest cudzoziemką. Powódka i E. G. te nie rozmawiały też o paszporcie powódki przed jej wylotem do Maroka.

Powódka wraz z uczestniczkami imprezy turystycznej objętej umową w dniu 05 czerwca 2015 r. odbyły lot z K. do Maroka, gdzie z uwagi na brak stosownej wizy odmówiono im pozwolenia na wjazd do Maroka, skąd tego samego

dnia powróciły do Polski. W związku z tym powódka poczuła dyskomfort, zawiedzenie, stresowała się, miała problem z ciśnieniem.

(dowód: zeznania świadka A. N. – k. 111, świadka E. G. – k. 112-113, część zeznań powódki I. K. – k. 113-114).

### **Sąd dokonał następującej oceny zgromadzonego materiału dowodowego.**

Sąd dał wiarę zgromadzonych w aktach niniejszej sprawy dokumentom, których prawdziwość i wiarygodność nie budziła wątpliwości Sądu.

Sąd dał wiarę zeznaniom świadków A. N. i E. G..

Sąd nie dał wiary zeznaniom powódki w tym zakresie, że E. G. powiedziała jej przy zawieraniu umowy, że nie ma miejsca, żeby wpisać tam obywatelstwa, gdyż jak wynika z wiarygodnych zeznań świadka E. G. (która w odróżnieniu od powódki zeznawała pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych zeznań) w ogóle nie rozmawiała z powódką o jej obywatelstwie. Niewiarygodne są zeznania powódki jako zainteresowanej wynikiem procesu na temat skali jej cierpień, upokarzania jej przez marokańską straż graniczną, jej leczenia, w tym w sanatorium w związku z nieotrzymaniem prawa wjazdu do Maroka, pobytu w samolocie przez 9 godzin bez jedzenia i picia - jako wyolbrzymione i sprzeczne z zasadami doświadczenia życiowego. Tym bardziej iż dolegliwości zdrowotne powódki występowały już przed wylotem do Maroka, a skierowanie do sanatorium zostało jej wystawione przed wylotem - jak wynika z dokumentacji z k. 91-92v.

### **Sąd zważył co następuje:**

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie jedynie w części.

Powódkę I. K. łączyła z pozwanym umowa o świadczenie usług turystycznych, przy czym prawa i obowiązki stron tej umowy regulowały dodatkowo ogólne warunki uczestnictwa oraz dane zawarte w ofercie katalogowej pozwanego z „Ważnymi informacjami dla turystów”. Sporna pomiędzy stronami postępowania pozostawała okoliczność, czy pozwany wywiązał się ze swojego zobowiązania w zakresie świadczenia usług turystycznych w sposób należyty, a w przypadku odpowiedzi negatywnej – jaka winna być wysokość odszkodowania i zadośćuczynienia żądanego przez powódkę.

Podstawą roszczenia odszkodowawczego powódki jest m.in. art. 471 kc, zgodnie z którym dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Pozwany – organizator turystyki – jako strona umowy o imprezę turystyczną ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Zgodnie bowiem z dyspozycją art. 11a ust. 1 pkt 1-3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, 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, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć; siłą wyższą.

Na gruncie art. 471 k.c. to wierzyciela obciąża dowód niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, istnienia szkody w określonej wysokości oraz normalnego związku przyczynowego między naruszeniem przez dłużnika więzi zobowiązaniowej a szkodą wyrządzoną wierzycielowi. Dopiero wykazanie tych trzech przesłanek aktualizuje potrzebę obrony dłużnika, który może wykazać, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania jest następstwem okoliczności, za które nie ponosi on odpowiedzialności.

Powódka wykazała ww. przesłanki co do zasady, a pozwany nie wykazał, że wystąpiły przesłanki z punktów 1-3 art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, które uwalniały go od odpowiedzialności.

W świetle zgromadzanego materiału dowodowego w niniejszej sprawie Sąd uznał, iż niewykonanie zobowiązania przez pozwanego było spowodowane zachowaniem obu stron. Do takiego stanu rzeczy doprowadziły obie strony po połowie. Powódka nie wywiązała się ze swego obowiązku wynikającego z zaakceptowanych przez nią OWU i ważnych informacji dla turystów i nie przekazała agentowi pozwanego wymaganych danych, przede wszystkim numeru i daty ważności paszportu, swego obywatelstwa i dwóch innych uczestników imprezy, choć było ono inne niż polskie (dane te powinny zostać uzupełnione najpóźniej w ciągu trzech dni od podpisania umowy). Z kolei pozwany jako profesjonalista nie dochował należytej staranności (art. 355 § 2 kc) i mimo brzmienia imienia i nazwiska powódki, jak i pozostałych uczestniczek imprezy turystycznej nie zapytał o ich obywatelstwo, co zresztą przyznała świadek E. G., zawierająca jako przedstawiciel agenta w imieniu pozwanego przedmiotową umowę o świadczenie usług turystycznych. Jak wynika z zeznań E. G. wiedziała ona, że powódka jest cudzoziemką, a w ogóle rozmawiała z nią na temat jej obywatelstwa ani dwóch pozostałych uczestników imprezy, E. G. nie powiadamiała powódki, że do Maroka obywatele armeńscy muszą mieć wizę, bo „my też nie mamy takich obowiązków”. Obowiązek pozwanego w tym zakresie wynikał z treści art. 13 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych.

Mając powyższe na uwadze przy zastosowaniu 50 % przyczynienia się do powstania szkody przez powódkę Sąd zasądził od pozwanego na jej rzecz kwotę 3.646,00 zł tytułem odszkodowania stanowiącego połowę poniesionych przez powódkę kosztów zakupionej wycieczki i ubezpieczenia (7.127,00 zł + 165,00 zł x 50%). Nie było wątpliwości, że to powódka zawarła umowę z pozwanym, wykupując wycieczkę dla siebie i dwóch innych osób i zapłaciła całość ceny z tego tytułu i z tytułu ubezpieczenia trzech osób. W pozostałym zakresie co do żądanego odszkodowania Sąd oddalił powództwo jako niezasadne.

Ponadto obok powyższej kwoty Sąd zasądził od pozwanego dodatkowo kwotę 2.000,00 zł z tytułu zadośćuczynienia powódce za tzw. zmarnowany jej urlop. Podstawę prawną dochodzonego roszczenia w zakresie zadośćuczynienia stanowi art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. Przepis ten nie wskazuje wprost możliwości żądania zadośćuczynienia za utratę przyjemności z wakacji, jednakże zgodnie z unijnym prawem turysta ma prawo żądać od organizatora wyjazdu wynagrodzenia za naruszenie prawa do niezakłóconego wypoczynku. Takie dobra jak odpoczynek, regeneracja sił, unikanie stresu, komfort psychiczny, przyjemność ze spędzenia czasu w wybrany sposób, podróż bez zakłóceń, bez nieprzyjemności, zasługują z całą pewnością na ochronę. Z uwagi na standard ochrony prawnej przewidziany w dyrektywie nr 90/314/EWG z dnia 16 czerwca 1990 roku o podróżach za cenę zryczałtowaną, ww. art. 11a należy więc interpretować z uwzględnieniem treści art. 5 ww. dyrektywy, który nakazuje państwom członkowskim zagwarantowanie odpowiedzialności organizatorów podróży za szkody wyrządzone konsumentom. Powyższe potwierdził Sąd Najwyższego w uchwale z dnia 19 listopada 2010 roku (sygn. akt III CZP 79/10) wskazując, iż przepis art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (jedn. tekst: Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu.

Zadośćuczynienie jest sposobem naprawienia krzywdy wyrządzonej jako cierpienia fizyczne oraz cierpienia psychiczne i ma na celu przede wszystkim złagodzenie tych cierpień.

Sąd zważył, że w niniejszej sprawie do wykonania zawartej umowy o świadczenie usług turystycznych tak naprawę w ogóle nie doszło. Powódka mimo odbycia lotu z K. do Maroka z uwagi na brak odpowiedniej wizy nie została przez lokalne służby wpuszczona do kraju imprezy turystycznej i zmuszona była powrócić do kraju. Jak już wcześniej zostało to wskazane, powódka nie była wyłącznie winna niewykonaniu przez pozwanego swego zobowiązania w postaci zapewnienia umówionej imprezy turystycznej - strony procesu w 50% przyczyniły się do tego. Zatem pozwany nie wywiązał się z zaciągniętego zobowiązania, czym spowodował utratę przez powódkę przyjemności z wypoczynku. Powódka zawierając umowę z pozwanym chciała wypocząć, lecz z uwagi na problemy związane z brakiem wizy uprawniającej jej na pobyt w Maroku, zmuszona była powrócić do Polski i nie zaznała żadnej przyjemności, a wręcz przeciwnie musiała czuć dyskomfort i stres w takiej sytuacji. Taki stan rzeczy bez wątpienia pozbawił ją odczuwania spodziewanego komfortu wycieczki i przyczynił się do zniweczenia jej urlopu.

Sąd przyznał powódce kwotę 2.000 zł tytułem zadośćuczynienia za „zmarnowany urlop”. Zdaniem Sądu była to kwota adekwatna do poniesionych strat natury psychicznej. Urlop jest czasem przeznaczonym na odpoczynek, zaś na gruncie niniejszej sprawy zaplanowany odpoczynek w ogóle nie odbył się, a wręcz przeciwnie doszło do sytuacji niekomfortowej dla powódki.

W ocenie Sądu w pozostałym zakresie przenoszącym kwotę 2000 zł roszczenie powódki co do zadośćuczynienia, którego żądała za zmarnowany urlop swój i dwóch uczestników, uznać należało za niezasadne.

W odniesieniu do żądania powódki w zakresie odsetek, Sąd miał na uwadze brzmienie art. 481 k.c., którego treść została zmieniona z dniem 1 stycznia 2016 r. na mocy ustawy z dnia 9 października 2015 r. o zmianie ustawy o terminach zapłaty w transakcjach handlowych, ustawy - Kodeks cywilny oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2015 poz. 1830). W niniejszej sprawie powódka domagała się zasądzenia odsetek ustawowych od należności głównej od dnia wniesienia pozwu (k. 66), tj. od dnia 07 grudnia 2015 r., co znajduje swą podstawę w treści art. 455 kc.

Z uwagi na powyższe Sąd w punkcie I wyroku Sąd zasądził od pozwanego rzecz powódki kwotę 5.646,00 złotych (3.646,00 zł tytułem odszkodowania i 2.000 zł tytułem zadośćuczynienia za jej „zmarnowany urlop”) wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 7 grudnia 2015 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty, oddalając powództwo w pozostałym zakresie (pkt II wyroku).

O kosztach postępowania orzeczono w punkcie III wyroku na podstawie art. 100 k.p.c., wobec częściowego jedynie uwzględnienia powództwa. Powódka poniosła koszty w postaci: opłaty sądowej od pozwu 1000 zł i 200 zł od zażalenia, opłaty skarbowej od pełnomocnictwa 17 zł, kosztów pomocy prawnej 2400 zł (łącznie 3617 zł), a pozwany poniósł koszt pomocy prawnej w kwocie 2400 zł. Łącznie koszty procesu wyniosły 6017 zł. Powódka przegrała sprawę w 72%, a pozwany w 28 %. Zatem pozwany powinien ponieść koszty w kwocie 1699,88 zł a poniósł je w kwocie 2400 zł, dlatego należał mu się zwrot od powódki różnicy w kwocie 700,12 zł.