

**Sygn. akt: IX C 58/15**

# WYROK

## W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 26 lutego 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 26 lutego 2016 r. w Opolu

sprawy z powództwa **R. P. (1)**

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powoda R. P. (1) kwotę 2.660,00 zł (dwa tysiące sześćset sześćdziesiąt złotych) wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 21 października 2013 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od 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 powoda R. P. (1) kwotę 717,00 zł tytułem zwrotu kosztów procesu, w tym kwotę 600,00 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa prawnego;

IV. wyrokowi nadaje rygor natychmiastowej wykonalności co do kwoty 1.700,00 zł.

**W imieniu Rzeczypospolitej Polskiej, dnia 07.06.2016 r.**

Sąd Rejonowy w Opolu stwierdza, że niniejszy tytuł uprawnia do egzekucji

w całości oraz poleca wszystkim organom, urządnom 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 PESEL wierzyciela (...)

Nr KRS dłużnika (...)

Tytuł wykonawczy wydano wierzycielowi

Koszty postępowania klauzulowego należne wierzycielowi od dłużnika wynoszą .....zł

Sędzia Sądu Rejonowego

Sygn. akt IX C 58/15

## UZASADNIENIE

Powód R. P. (1) wniósł o zasądzenie od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. kwoty 3.000 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 21.10.2013r. do dnia zapłaty, oraz o zwrot kosztów procesu w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Swoje roszczenie oparł na nienależycie wykonanej umowie usługi turystycznej przez pozwane biuro podróży. Wskazał, że w dniu 5.08.2013r. zawarł z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych. W ramach tej umowy usługodawca zobowiązał się do zorganizowania imprezy turystycznej tj. pobytu powoda oraz jego małżonki M. P. (1) na greckiej wyspie K. w hotelu - (...). Podał, że szczegółowe uzasadnienie nienależytego niewykonania umowy przez pozwaną zawarł w piśmie - Reklamacja wykonania usług turystycznych z dnia 17.09.2013r. z jednoczesnym żądaniem obniżenia ceny imprezy o kwotę 3.000 zł. Zaznaczył, że pismo zostało doręczone w dniu 19.09.2013 r. z zachowaniem 30 dniowego terminu od dnia zakończenia imprezy zgodnie z art. 16b ust. 3 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. Podniósł, że pozwany udzielił odpowiedzi dopiero w dniu 16.12.2013r. (data odbioru pisma pozwanej przez powoda). Podał, że pismo pozwanej (datowane na dzień 11.10.2013r. zostało wysłane (Poczta Polska) dopiero w dniu 11.12.2013r. Wskazał więc, że zgodnie z art. 16b ust. 5 w/w ustawy jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 3, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną. Powołując się na zdanie doktryny wskazał, że w wypadku gdy na reklamację składa się nie tylko oświadczenie wiedzy, ale także oświadczenie woli, to na skutek braku odpowiedzi organizatora dochodzi do uznania roszczenia klienta. Z ostrożności procesowej wskazał jednakże, że jego roszczenie zasługuje na uwzględnienie także z powodu nienależytego wykonania przedmiotu umowy. Wskazał, że zgodnie z informacją zawartą w zaproszeniu do zawarcia Umowy - Katalogu (...) Lato 2013 Hotel (...) miał być czterogwiazdkowy. W jego ocenie nie spełniał takiego standardu. Podał, że choć w katalogu wskazano, że hotel został odnowiony w 2009r., nie został odnowiony w całości. Wskazał, że po przybyciu na miejsce okazało się, że został wraz z małżonką zakwaterowany w części nieodnowionej, niewyglądającej na odnowioną. Ściany pokoju były brudne i odrapane, łazienka zaniedbana i zagrzybiona, klimatyzacja była mało wydajna i nie zapewniała w pokoju komfortowych warunków. Podał, że katalog informuje również, że w pokoju dostępny miał być internet bezprzewodowy. Wskazał, że jego charakter pracy wymaga ciągłego dostępu do internetu i przy wyborze hotelu bardzo ważne było dla niego to, aby miał dostęp do sieci również w czasie wypoczynku. Podał więc, że korzystanie z internetu było niemożliwe, jedyną opcją było korzystanie z komputerów stacjonarnych hotelu znajdujących się w holu przy recepcji (dwie sztuki), co wiązało się z koniecznością oczekiwania w kolejce do skorzystania i ponoszenia dodatkowych opłat. Także stan leżaków z punktu widzenia standardu hotelu czterogwiazdkowego był nie do zaakceptowania - były brudne, stare i podarte. Odnosiło się to również do prysznicy, które były stare i zardzewiałe. Katalog nie informował również rzetelnie o warunkach dojścia do plaży - aby do niej dojść, trzeba było przejść obok pojemników na śmieci, z których wydobywał się przykry zapach oraz przez ścieki, które mogły być szkodliwe dla zdrowia. Nadto wskazał, że choć katalog informował także o możliwości wypożyczenia za opłatą parasoli i leżaków na plaży obok hotelu, to jednak nie było takiej możliwości. Podniósł, że wycieczka realizowana w ramach umowy była jego podróżą poślubną o czym poinformował przy zakupie uzyskując zapewnienie, że hotel jest w podwyższonym standardzie oraz przygotowuje dodatkowe niespodzianki dla nowożeńców.

W tej sytuacji posiłkując się tabelą frankfurcką żąda obniżenia jej ceny o kwotę 3.000 zł w szczególności za:

- zakwaterowanie w części nieodnowionej hotelu, brud w pokoju, złe sprzątnięcie - obniżenie ceny imprezy o 5 %
- niewydolność klimatyzacji - obniżenie ceny imprezy o 5 %
- brak Internetu w pokoju - obniżenie ceny imprezy o 10%
- przykre zapachy przy dojściu do plaży - obniżenie ceny imprezy o 5%
- stare i brudne leżaki basenowe oraz prysznice - obniżenie ceny imprezy o 5%
- brak możliwości wypożyczenia parasoli i leżaków na plaży - obniżenie ceny imprezy o 5%

Odnosząc się do kwestii odsetek wskazał, że dochodzi ich od 21.10.2013r. mając na względzie fakt doręczenia pozwanej w dniu 19.09.2013r. pisma zawierającego reklamację usług turystycznych, w którym wyznaczył pozwanej 30 dniowy termin na dobrowolną zapłatę kwoty 3.000 zł.

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa w części uznając roszczenie co do kwoty 1.700 zł oraz o zwrot kosztów postępowania według norm przepisanych wraz z opłatą od pełnomocnictwa.

W uzasadnieniu przyznał, że powód wraz z małżonką mieli uczestniczyć w organizowanej przez niego imprezie turystycznej, jak i to, że z naruszeniem terminu ustawowego nie odpowiedział na reklamację. Podniósł więc, że w tej sytuacji uznał fakty (nie roszczenie) w sposób domniemany za wykazane. Nie zgodził się natomiast co do wysokości roszczenia podnosząc iż w jego ocenie:

- tytułem zakwaterowania w części wyglądającej na nieodnowioną niedostatków czystości w pokoju, złego sprzątnięcia - obniżenie ceny imprezy winno wynieść 5 %
- niewydolności klimatyzacji - 5 % ceny imprezy gdyż klimatyzacja była, działała, obniżała temperaturę, ale nie do komfortowych warunków.
- braku internetu w pokoju - 5 % a to z tego względu, że internet był dostępny zarówno w punkcie internetowym, gdzie można było skorzystać z komputera, jak i w formie bezprzewodowej przy recepcji, zgodnie z zapisem w katalogu pozwanego, a zatem treścią umowy. Podał, że nie może odpowiadać za oczekiwaną ponadstandardową i umówioną dostępność i szybkość internetu, której powód oczekiwał. Wskazał, że z zasady urlop związany jest z wypoczynkiem od pracy, a nie jej kumulacją.
- przykrych zapachów przy dojściu do plaży - roszczenie z tego tytułu nie jest zasadne. Podał bowiem, że plaża była publiczna, dojście do niej nie znajdowało się na terenie hotelu i to nie osoba prowadząca hotel odpowiada za stan tej drogi,
- starych i brudnych leżaków basenowych oraz pryszniców - 5 % ceny, albowiem plaża była plażą publiczną usługi oferowane na niej nie były oferowane przez hotel i nie miał wpływu na ich stan, zakres i jakość.

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

W dniu 5.08.2013r. powód R. P. (1) zawarł z pozwanym, spółką (...) sp. z o.o. w O. umowę o świadczenie usług turystycznych. Przewidywała dwutygodniowy pobyt wczasowy w czterogwiazdkowym hotelu (...) na wyspie K. w Grecji w terminie od 10.08.2013r. do 24.08.2013r. w ramach ich podróży poślubnej. Umowa została zawarta na rzecz dwóch osób: powoda oraz jego żony M. P. (1). Wartość wycieczki ustalono na łączną kwotę 8.518 zł w tym bez opłat lotniskowych, transportowych i ubezpieczenia na kwotę 7.618 zł.

Powód wraz z małżonką wybierając tę ofertę kierowali się informacjami zawartymi w ofercie Nowej I.. Wskazano w niej że m.in. hotel (...) położony jest w spokojnym miejscu, na rozległym terenie pełnym zadbanej zieleni. Podano, że hotel wybudowano w 1990r. zaś odnowiono w 2009r. Pokoje standardu superior i nowoczesnego deluxe oraz świetna obsługa miała gwarantować wygodne wakacje. Miały być zadbane, klimatyzowane, z łazienką z prysznicem .lub wanna z prysznicem. Nadto miał być internet bezprzewodowy co ze względu na charakter pracy powoda (adwokat) było szczególnie istotne. Jeśli chodzi o plażę, to wskazano, że jest piaszczysto-kamienista o łagodnym zejściu do morza, położona ok. 150 m od hotelu. Zaznaczono, że za kaucją 5 euro będzie możliwe skorzystanie z parasoli i leżaków.

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 5.08.2013r. k.12

- warunki uczestnictwa k.13

- oferta k.14-15

Po przybyciu na miejsce powód wraz z małżonką zostali zakwaterowaniu w w/w hotelu. Estetyka pokoju oraz jego stan sanitarno-higieniczny odbiegał od standardów, jakie powód z żoną oczekiwali od hotelu cztero-gwiazdkowego. Dostali pokój w części, która nie była odnowiona. Było brudno, ściany odrapane, łazienka zaś zagrzybiona, prysznic zardzewiał, z niskim ciśnieniem wody. Klimatyzacja nie działała w sposób prawidłowy, była mało wydajna skutkiem czego nieefektywna nie zapewniająca komfortowych warunków wypoczynku. Także wbrew ofercie nie było możliwości skorzystania z internetu w pokoju. Jedyną opcją było korzystanie z komputerów stacjonarnych hotelu znajdujących się w holu przy recepcji (w liczbie dwóch), co wiązało się z koniecznością oczekiwania w kolejce do skorzystania i ponoszenia dodatkowych opłat w wysokości 2 euro za godzinę. Z kolei dojście do plaży wiązało się z koniecznością przejścia obok pojemników na śmieci, z których wydobywał się przykry zapach oraz przez ścieki. Natomiast z uwagi na brak możliwości wypożyczenia parasoli i leżaków na plaży z uwagi na jej kamienistość byli zmuszeni do korzystania z plaży sąsiedniego hotelu.

**dowód:** - przesłuchanie powoda R. P. (1) k.46 (e-protokół)

- zeznanie świadka M. P. (1) k.46 (e-protokół)

- dokumentacja fotograficzna k.16-25

Po powrocie powód pismem z dnia 17.09.2013r. powołując się na niedotrzymanie warunków umowy, zażądał zwrotu 3.000 zł ceny imprezy płatnej w terminie 30 dni od daty doręczenia. Wskazał, że informacje zawarte w Katalogu (...) Lato 2013 Hotel (...) wprowadziły go w błąd, ponieważ hotel ten nie spełnia standardów wymaganych dla hoteli czterogwiazdkowych. Podał, że choć w katalogu wskazano, że hotel został odnowiony w 2009r. nie został odnowiony w całości. Wskazał, że po przybyciu na miejsce okazało się, że został wraz z małżonką zakwaterowany w części nieodnowionej, niewyglądającej na odnowioną. Ściany pokoju były brudne i odrapane, łazienka zaniedbana i zagrzybiona, klimatyzacja była mało wydajna i nie zapewniała w pokoju komfortowych warunków. Podał, że katalog informuje również, że w pokoju dostępny miał być internet bezprzewodowy. Wskazał, że jego charakter pracy wymaga ciągłego dostępu do internetu i przy wyborze hotelu bardzo ważne było dla niego to, aby miał dostęp do sieci również w czasie wypoczynku. Podał więc, że korzystanie z internetu było niemożliwe, jedyną opcją było korzystanie z komputerów stacjonarnych hotelu znajdujących się w holu przy recepcji (dwie sztuki), co wiązało się z koniecznością oczekiwania w kolejce do skorzystania i ponoszenia dodatkowych opłat. Także stan leżaków z punktu widzenia standardu hotelu czterogwiazdkowego był nie do zaakceptowania - były brudne, stare i podarte. Odnosiło się to również do pryszniczycy które były stare i zardzewiałe. Katalog nie informował również rzetelnie o warunkach dojścia do plaży - aby do niej dojść, trzeba było przejść obok pojemników na śmieci, z których wydobywał się przykry zapach oraz przez ścieki, które mogły być szkodliwe dla zdrowia. Nadto wskazał, że choć katalog informował także o możliwości

wypożyczenia za opłatą parasoli i leżaków na plaży obok hotelu, to jednak nie było takiej możliwości. Pismo zostało doręczone w dniu 19.09.2013r.

W odpowiedzi pozwany pismem z dnia 11.10.2013r. wysłanym w dniu 10.12.2013r. odmówił spełnieniu obniżenia ceny imprezy turystycznej. W uzasadnieniu wskazał, że subiektywna opinia dotycząca hotelu, uzasadnia jednak oficjalnej kategorii, jaką posiada ten obiekt. Podał, że w opisie prezentowanych w katalogu hoteli stosujemy kategoryzację obowiązującą w danym kraju. Informujemy, że każdy kraj stosuje własne kryterium przyznawania określonej kategorii (gwiazdki, klucze, kategorie literowe). Podniósł, że zarówno rezydent I., jak i hotelarz nie przyznali, aby ściany w pokoju były brudne i odrapane, a łazienka zaniedbana i zagrzybiona. Zakwestionował również, aby klimatyzacja nie działała prawidłowo. Odnosząc się natomiast do zarzutu brudnych, starych i podartych leżaków hotelu oraz zardzewiałych pryszniców przy basenach, stwierdził, że przedstawione fotografie nie dokumentują wskazanych zarzutów, nadto nie wynika z nich gdzie zostały wykonane. Także obecność pojemników na śmieci na publicznej drodze oraz plaży, w jego ocenie nie był zasadny, gdyż to do odpowiednich służb należy prawidłowe i systematyczne wywożenie śmieci. Nie potwierdził także, aby na przyhotelowej plaży miało brakować możliwości wypożyczenia za opłatą parasoli i leżaków.

**dowód:** - reklamacja z dnia 17.09.2013r. wraz z potwierdzeniem

nadania k.27-29

- odpowiedz na reklamację z dnia 11.10.2013r. wraz z

potwierdzeniem nadania k.30-32

### **Sąd zważył co następuje:**

Powództwo zasługiwało na częściowe uwzględnienie.

Nie ulega wątpliwości, iż strony wiązała umowa o organizację usługi turystycznej, a prawa i obowiązki stron regulowały informacje w warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych oraz w ofercie katalogowej pozwanej. Podstawę prawną zgłoszonego w sprawie żądania stanowi art. 11a ust.1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, który stanowi, iż 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, albo siłą wyższą. Powyższy przepis przewiduje odrębny, surowszy reżim odpowiedzialności, w szczególności co do zakresu odpowiedzialności wywołanej niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązania co do okoliczności zwalniających z odpowiedzialności i stanowi samodzielną podstawę roszczeń. Odpowiedzialność organizatora imprezy skonstruowana jest na zasadzie ryzyka, ponieważ odpowiada nie tylko za własne działania, ale również osób trzecich, z których pomocą wykonuje zobowiązanie i niezależnie od tego czy jemu lub tym osobom można przypisać zawinienie. Organizator nie może zwolnić się z odpowiedzialności poprzez powołanie się na brak winy w nadzorze nad tymi osobami lub brak winy w ich wyborze. Jedynie wykazanie zaistnienia ściśle określonych w ustawie przesłanek egzoneracyjnych jest podstawą prawną do wyłączenia odpowiedzialności organizatora imprezy. Uczestnik imprezy dochodzący ochrony swoich praw z tego tytułu musi jedynie wykazać, że świadczenia objęte umową nie zostały wykonane lub zostały wykonane niezgodnie z jej treścią oraz, że stanowiło to przyczynę powstania po jego stronie szkody majątkowej lub niemajątkowej. Zakres okoliczności za jakie odpowiada organizator turystyki musi uwzględniać wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty, zajmującego się prowadzeniem działalności o specjalistycznym charakterze. Zgodnie z art. 6 k.c. to na osobie dochodzącej roszczenia spoczywa ciężar wykazania okoliczności niezbędnych do ustalenia zakresu odpowiedzialności pozwanego. To na stronie powodowej ciążył obowiązek wykazania i udowodnienia, iż między stronami doszło do zawarcia umowy, jaka była jej treść oraz tego, że pozwana nienależycie wykonała swoje zobowiązanie wykonując je niezgodnie z umówionym lub niższej jakości. Sąd uznał, iż strona powodowa wykazała zaistnienie przesłanek pozwalających na uwzględnienie żądania

w określonej w wyroku wysokości. Powód wykazał na czym miało polegać nienależyte wykonanie zobowiązania jak też spowodowanie obniżenia standardu oferowanej usługi poniżej poziomu oczekiwań powodów. W ocenie Sądu w przedmiotowej sprawie bezsporny był zakres łączącej strony umowy oraz fakt, iż całkowity koszt imprezy dla 2 osób wyniósł łącznie 8.518 zł, natomiast bez opłaty lotniskowej, transportowej i ubezpieczenia koszt imprezy wyniósł kwotę 7.618 zł.

W niniejszej sprawie zastrzeżenia powoda dotyczyły kategorii świadczonych usług turystycznych w postaci:

- zakwaterowania w hotelu w części nieodnowionej
- wyposażenie i stanu pokoju, w którym zostali zakwaterowani
- niewydolności klimatyzacji
- braku internetu w pokoju
- przykre zapachy przy dojściu do plaży
- stare i brudne leżaki basenowe oraz prysznice oraz brak możliwości wypożyczenia parasoli i leżaków na plaży

Mając na uwadze materiał dowodowy zgromadzony w sprawie nie ulega wątpliwości, iż powodowie zostali zakwaterowani w hotelu w czterogwiazdkowym C. W. na wyspie K. w Grecji w terminie od 10.08.2013r. do 24.08.2013r. w części nieodnowionej, niewyglądającej na odnowioną. Ściany pokoju były brudne i odrapane, łazienka zaniedbana i zagrzybiona, klimatyzacja była mało wydajna i nie zapewniała w pokoju komfortowych warunków. Korzystanie z internetu było niemożliwe, a jedyną opcją było korzystanie z komputerów stacjonarnych hotelu znajdujących się w holu przy recepcji (dwie sztuki), co wiązało się z koniecznością oczekiwania w kolejce do skorzystania i ponoszenia dodatkowych opłat. Ponadto stan leżaków z punktu widzenia standardu hotelu czterogwiazdkowego był nie do zaakceptowania - były brudne, stare i podarte. Odnosiło się to również do prysznicy, które były stare i zardzewiałe. Aby dojść do plaży trzeba było przejść obok pojemników na śmieci, z których wydobywał się przykry zapach. Ponadto nie było możliwości wypożyczenia za opłatą parasoli i leżaków na plaży obok hotelu. Powyższe okoliczności zostały wykazane zeznaniami świadka M. P. (2) i powoda R. P. (2) oraz potwierdzone również przez stronę powodową w reklamacji. Brak było dowodów, które podważałyby dowody wskazane przez stronę powodową. Jest rzeczą oczywistą, iż powód chciał wykupić imprezę turystyczną o odpowiednim standardzie, w tym również jeżeli chodzi o czystość wnętrza. Błędem organizatora było umieszczenie powoda z rodziną w pokoju, w którym były zastrzeżenia do czystości podobnie jak w łazience, a klimatyzacja była mało wydajna.

Ustalając wysokość odszkodowania Sąd uznał, iż powodowi należy się kwota 2.660 zł za nienależyte wykonanie przez pozwaną oferowanej im imprezy turystycznej. Sąd ustalając taką wysokość odszkodowania miał na względzie brzmienie art. 322 k.p.c. i uwzględnił je rozważając wszystkie okoliczności sprawy. Sąd w przedmiotowej sprawie wziął pod uwagę i posiłkował się kartą frankfurcką i przyjął za powodem jak w pozwie 35% bonifikaty z tytułu nienależytego wykonania umowy. Przy uwzględnieniu, iż impreza turystyczna bez opłaty lotniskowej, transportowej i ubezpieczenia wynosiła kwotę 7.618 zł i przy przyjęciu łącznie 35% bonifikaty daje łącznie kwotę 2.660 zł.

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