

**Sygn. akt: IX C 95/15**

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 22 grudnia 2015 r.

**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 22 grudnia 2015 r. w Opolu

sprawy z powództwa **K. L.**

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda K. L. kwotę 3.499,00 zł (trzy tysiące czterysta dziewięćdziesiąt dziewięć złotych);

II. w pozostałym zakresie oddala powództwo;

III. zasądza od powoda K. L. na rzecz pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. kwotę 789,00 zł tytułem zwrotu kosztów postępowania.

**Dnia 1.09.2016 r.** Sąd Rejonowy w Opolu stwierdza, że niniejszy tytuł

uprawnia do egzekucji w zakresie pkt III wyroku Sądu Okręgowego w Opolu,

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 KRS wierzyciela (...)

Nr PESEL dłużnika (...)

Tytuł wykonawczy wydano adw. A. S.

Koszty postępowania klauzulowego należne wierzycielowi od dłużnika

wynoszą 6 zł + 60 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego

w postępowaniu klauzulowym

## **Sędzia**

Sygn. akt IX C 95/15

# UZASADNIENIE

Powód K. L. wniósł o zasądzenie od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. kwoty 11.849,00 zł w tym:

- 2.000,00 zł tytułem zwrotu części kosztu wycieczki do Grecji zaplanowanej w dniach od 12.08.2013r. do 19.08.2013r.,
- 2.000,00 zł tytułem zadośćuczynienia za nieudany wypoczynek w Grecji,
- 3.849,00 zł tytułem zwrotu kosztów za nieudaną wycieczkę do Turcji w dniach od 22.08.2013r. do dnia 29.08.2013r.,
- 4.000,00 zł tytułem zadośćuczynienia za nieudany wypoczynek w Turcji.

Nadto wniósł o zasądzenie od pozwanego na jego rzecz zwrotu kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych wraz z opłatą skarbową od udzielonego pełnomocnictwa.

Swoje roszczenie oparł na nienależycie wykonanych umowach usług turystycznych przez pozwane biuro podróży. Wskazał, że zgodnie z umową powinien być na R. w dniu 12.08.2013r. o godzinie 16.50 czasu miejscowego. Tymczasem nie ze swojej winy znalazł się tam dopiero w dniu 13.08.2013r. o godzinie 4 nad ranem. Podał więc, że z uwagi na fakt, iż cała wycieczka miała trwać zaledwie 7 dni, opóźnienie stanowiło istotne skrócenie usługi turystycznej. Zaznaczył przy tym, że miało to wpływ na sam wypoczynek - zdenerwowanie związane z brakiem rzetelnej informacji ze strony organizatora usługi turystycznej o zmienionym terminie odlotu. Podniósł, że całą sytuacja powtórzyła się przy wylocie do kraju, gdyż nie poinformował ich o przesunięciu odlotu z godziny 10:45 na 13:15 przez co tak jak i inni uczestnicy wycieczki musiał przez wiele godzin oczekiwać na lotnisku. W tej sytuacji w oparciu o wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19 listopada 2010 roku o sygnaturze 111 CZP 79/10, posiłkując się tabelą frankfurcką na zasadzie art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, domaga się kwoty odpowiednio po 2.000 zł tytułem odszkodowania i zadośćuczynienia za zmarnowany urlop. Podał, że kilkudniowy wypoczynek został z przyczyn ewidentnie leżących po stronie pozwanego skrócony de facto o 1 dzień z powodu opóźnienia w odlocie. Poczucie dyskomfortu, towarzyszący zaistniałej sytuacji, stres i brak satysfakcji z wysoko opłaconej wycieczki podkreślił fakt nierzetelności w ostatnim dniu pobytu, przy odlocie. Wskazał, że oprócz powyższej, zawarł z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych w ramach wycieczki do Turcji, która to miała miejsce w dniach od 22.08.2013r. do 29.08.2013r. Podał, że po przybyciu do hotelu docelowym w B. o godzinie 6:45 czasu miejscowego musiał oczekiwać na rozpoczęcie doby hotelowej. Tym niemniej został zakwaterowany w pokoju dopiero o godzinie 17:00 czasu miejscowego, co łącznie z męczącą podróżą i oczekiwaniem na lotnisku było przyczyną stresu. Zdenerwowanie spotęgowała również awaria drzwi wejściowych do przydzielonego mu pokoju. Podniósł, że choć hotelu (...) zgodnie z katalogiem pozwanego był hotelem 5-cio gwiazdkowym z eleganckimi pokojami standardowymi i komfortowymi pokojami deluxe to aż ośmiokrotnie dokonywano naprawy jego drzwi co trwało to za każdym razem po kilkadziesiąt minut i wymagało jego obecności. Nadto stanowiło to dla niego dyskomfort psychiczny, gdyż wymagało konieczności ciągłego noszenia wszystkich cennych rzeczy i dokumentów ze sobą /nawet na plażę/ z obawy o kradzież. Dodał także, że zgodnie z umową i przedstawionymi materiałami reklamowymi miał posiadać balkon, którego nie było. Nadto umeblowanie było niskiego standardu (uszkodzone łóżko), zaś w łazience widniał grzyb oraz wadliwie funkcjonowała wanna zatykając się i zalewając pomieszczenie. W pokoju zepsuta była także klimatyzacja, a lodówka źle chłodziła. Wskazał także, że jego pokój był zlokalizowany nad stołówką oraz sąsiedował z zapleczem innego hotelu. Powodowało to okropny zapach i zmuszało do zatykania okna kotarą. W tej sytuacji podał, że w jego ocenie posiłkując się tabelą frankfurcką cały koszt wycieczki do Turcji w wysokości 3.849,00 zł winien zostać zwrócony. Nadto ewidentnie wystąpiła również szkoda

niemajątkowa w postaci zmarnowanego urlopu, co odbiło się na jego zdrowiu psychicznym. W związku z tym żąda z tego tytułu zasądzenia od pozwanej na jego rzecz zadośćuczynienia za zmarnowany urlop w wysokości 4.000,00 zł.

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz o zwrot kosztów postępowania w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych wraz z opłatą od pełnomocnictwa.

W uzasadnieniu przyznał, że w pierwszej imprezie turystycznej organizowanej do Grecji, w której uczestniczył powód, samolot którym podróżował miał wylądować na lotnisku znajdującym się na wyspie R. o godzinie 16:50 w dniu 12.08.2013r. Jednak opóźnienie było jedynie 8 godzin i 40 minut zamiast 12 godzin jak wskazuje powód. Wskazał, że pomimo późniejszego dotarcia powoda do hotelu nie utracił on jakichkolwiek świadczeń zagwarantowanych umową o świadczenie usług turystycznych, w szczególności zaś skorzystał on ze wszystkich przewidzianych dóbr hotelowych, które zgodnie z międzynarodowymi standardami nie są rozliczane godzinowo, lecz według każdej nowo rozpoczętej doby. Podał, że także kilkugodzinne opóźnienie lotu powrotnego nie wpłynęło na prawidłowe wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych. Odnosząc się z kolei do drugiej imprezy turystycznej, w której brał udział powód wskazał, że w Informacjach Praktycznych, będącymi nieodłączną częścią umowy są podane godziny rozpoczęcia oraz zakończenia doby hotelowej. Powinien mieć więc świadomość, że do Turcji przyleci o godz. 6:35. Podał, że te nieznaczne w istocie uchybienia w żaden sposób nie wpłynęły na realizację celu imprezy jakim była regeneracja sił i odpoczynek powoda, albowiem przez cały zaplanowany okres trwania imprezy mógł korzystać z infrastruktury hotelowej i walorów klimatycznych. Podał, również, że powód w trakcie trwania imprezy turystycznej w Turcji, w żaden sposób nie zgłaszał jakichkolwiek uchybień w wykonaniu przez pozwanego umowy o świadczenie usług turystycznych, a zgodnie z Warunkami Uczestnictwa w imprezach Turystycznych taki obowiązek na nimi ciążył. Również po zakończeniu w/w imprezy pozwany nie wniósł reklamacji wbrew nałożonemu na niego obowiązkowi zgodnie z przepisem art. 16b ustawy o usługach turystycznych. W związku z tym zaprzeczył zaistnieniu jakichkolwiek wad w imprezie turystycznej organizowanej w Turcji w której to uczestniczył powód. W szczególności zaprzeczył, aby pokój pozwanego nie posiadał balkonu oraz by występowały w nim wady wymienione w uzasadnieniu pozwu (awaria drzwi, klimatyzacji, lodówki).

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

Powód K. L. w dniach 11.07.2013r. i 13.07.2013r. zawarł z pozwanym, spółką (...) sp. z o.o. w O. dwie umowy o świadczenie usług turystycznych. Pierwsza z nich przewidywała tygodniowy pobyt wczasowy na wyspie R. w Grecji w terminie od 12.08.2013r. do 19.08.2013r. Wartość wycieczki ustalono na kwotę 4.569 zł, którą to powód uiścił w całości. Ustalono, że wylot z kraju nastąpi w dniu 12.07.2013r. o godzinie 13:20, zaś lądowanie o godzinie 16:50. Z kolei powrót miał mieć miejsce w dniu 19.08.2013r. o godzinie 10:45.

Z kolei druga z wycieczek przewidywała tygodniowy pobyt wczasowy w 5 gwiazdkowym hotelu (...) § W. w miejscowości B. w Turcji w terminie od 22.08.2013r. do 29.08.2013r. Powód wybrał tę ofertę kierując się informacjami zawartymi w ofercie katalogowej (...)I.. W ofercie wskazano, m.in. że pokoje są nowoczesne i elegancko urządzone, klimatyzowane, z łazienką i balkonem. Koszt imprezy wyniósł 3.849 zł w tym 3.399 zł bez opłat lotniskowych i ubezpieczenia. Przyłot z Polski do B. zaplanowano na 22.08.2013r. na godzinę 6:35. Doba hotelowa w tym hotelu rozpoczynała się od godziny 12:00.

Zgodnie z warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych pozwany zobowiązany był zrealizować imprezę zgodnie z postanowieniami zawartej umowy oraz informacjami zawartymi w katalogu. W przypadku poniesienia przez uczestnika imprezy straty finansowej w wyniku wad imprezy miał on prawo do odszkodowania ze strony biura podróży chyba, że wada została spowodowana przez osobę nie uczestniczącą w wykonaniu przez biuro umówionych świadczeń, lub jest wynikiem okoliczności, za których zaistnienie biuro nie ponosi odpowiedzialności.

**dowód:** - rezerwacje nr (...) i (...) z dni 11.07.2013r. i

- rachunek z dnia 11.07.2013r. k. 18
- pokwitowanie wpłaty z dnia 13.07.2013r. k.22
- warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych k.50
- oferta katalogowa k.24-25

W dniu 12.08.2013r. powód przybył na lotnisko w B. w (...) godziny przed wylotem. Z uwagi na fakt, iż wylot nie nastąpił o zaplanowanej godzinie 13:50, powód udał się do przedstawiciela pozwanego który wyjaśnił, że opóźnienie jest wynikiem sprzątanania oraz dotankowania oraz potrwa 45 minut. Po upływie tego czasu wylot nie nastąpił. Ostatecznie wylot nastąpił o godzinie 22:30 po przeszło 8 godzinach opóźnienia. Powód przybył na miejsce w środku nocy około godziny 2:00 zaś został zakwaterowany w godzinach porannych. Po przybyciu z uwagi na zmęczenie oczekiwaniem i podróżą poszedł spać i obudził się dopiero po południu.

W dniu 19.08.2013r. nastąpił wylot do kraju, który również był opóźniony i odbył się o godzinie 13:15 zamiast pierwotnie zaplanowanej 10:45. Pomimo trwającej doby hotelowej pozwany nie zgodził się na pozostanie uczestników wycieczki w hotelu i czas ten spędzili na lotnisku.

**dowód:** - przesłuchanie powoda K. L. k.83v-85

- karta wstępu k.23

Po powrocie w dniu 22.08.2013r. powód udał się na drugą z zaplanowanych wycieczek organizowanych przez pozwanego, do B. w Turcji. Po przybyciu na miejsce do hotelu (...) § W. powód był zmuszony oczekiwać na zwolnienie pokoju, z uwagi na fakt, iż doba hotelowa rozpoczyna się od godziny 12:00. Przydział pokoi przebiegał powoli i niesprawnie tak, że powód otrzymał swój pokój dopiero o godzinie 17:00 jako ostatni z przybyłych uczestników imprezy turystycznej. Budynek hotelu miał kształt litery „U” i pokój powoda był zlokalizowany w górnej części tej litery sąsiadując z jednej strony z zapleczem hotelowym drugiego hotelu, zaś z drugiej ze stołówką. Estetyka pokoju oraz jego stan sanitarno-higieniczny odbiegał od standardów, jaki powód oczekiwał od hotelu pięć-gwiazdkowego. Z uwagi na fakt, iż okno wychodziło na stołówkę, jego pokój nie posiadał balkonu. W związku z tym przy wadliwie działającym zamykaniu okna, do pokoju dochodziły odgłosy sprzątanania, hałasu stołujących się i zapachy. Nie działała również klimatyzacja oraz lodówka. Także wadliwie działa armatura łazienkowa (wanna) skutkiem czego łazienka była nieustannie zalewana. Przede wszystkim nie działały dobrze drzwi wejściowe. Nie dało się ich zamknąć/otworzyć. Powód zgłaszał rezydentowi wszystkie usterki jednakże z niewielkim skutkiem. Naprawiono jedynie lodówkę, zaś pomimo 8-krotnej próby naprawy drzwi nadal nie funkcjonowały należycie. W związku z tym powód w obawie przed kradzieżą, był zmuszony zawsze nosić wszystkie wartościowe rzeczy (m.in. aparat fotograficzny) ze sobą co stanowiło dla niego dyskomfort.

**dowód:** - zeznanie świadka A. P. k.82-83

- zeznanie świadka Z. P. k.83- 83v
- przesłuchanie powoda K. L. k.83v-85
- dokumentacja fotograficzna k.73-76,
- dokumentacja audiowizualna k.77

Po powrocie do kraju powód powołując się na niedotrzymanie warunków umowy, poprzez skrócenie umówionej usługi turystycznej do Grecji o de facto dobę - wniósł o obniżenie ceny imprezy tj. o zwrot kwoty 2.000 zł. Także tytułem zadośćuczynienia za poniesioną krzywdę wniósł o zapłatę kwoty 2.000 zł.

W odpowiedzi na reklamację pozwany przyznał częściowo powyższe okoliczności wskazując, że opóźnienie trwało 8 godzin i 40 minut wyjaśniając jednocześnie, że zmiany te nie wynikały z jego złej woli. Podał, że z uwagi na powyższe proponuje bon wakacyjny o wartości 400 zł ważny przez 2 lata. Odmówił natomiast roszczeniu zadośćuczynienia.

**dowód:** - reklamacja z dnia 16.09.2013r. k. 20

- odpowiedz na reklamację z dnia 14.10.2013r. k.26-30

### **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 umowy o świadczenie usług turystycznych przedmiotem, których był m.in. przelot samolotem w obie strony i pobyt w hotelu na wyspie R. w Grecji, oraz pobyt wczasowy w 5 gwiazdkowym hotelu (...) § W. w miejscowości B. w Turcji. Rozstrzygnięcia natomiast wymagała kwestia wykonania umowy, a tym samym odpowiedzialności pozwanego biura podróży. Powód podnosił, bowiem, że z uwagi na sprzeczne z umową warunki w jakim przyszło mu spędzić urlop - tj. opóźnienie w wylocie i przylocie do kraju, standard pokoju, przykre zapachy, hałasy, brak poczucia bezpieczeństwa o posiadane rzeczy w związku z wadliwymi nie działającymi drzwiami wejściowymi - nie był on udany, a w związku z tym żąda odszkodowania od zapłaconych cen wycieczek, a także zadośćuczynienia za zmarnowany urlop. Z kolei wykazanie uprawnienia do zakwestionowania zapłaty żądanej kwoty, pozwany oparł na zarzutach braku udowodnienia podnoszonych przez powodów twierdzeń. Wskazywał, że oferowane świadczenie było zgodne z treścią umowy i oferty katalogowej.

Odnosząc się do powyższych twierdzeń obu stron w myśl obowiązujących przepisów jak i ustalonego stanu faktycznego, zdaniem Sądu za nienależyte wykonanie umowy powodowi należy się zarówno odszkodowanie jak i zadośćuczynienie jednakże nie we wskazywanych przez niego wysokościach.

Na wstępie podnieść należy, że z treści art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. 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 powodach 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 w pierwszym rzędzie do wycieczki do Grecji, wskazać należy, iż sam pozwany przyznał, że doszło do opóźnień zarówno w przy wylocie jak i powrocie do Polski. Co prawda wskazywał, że opóźnienie przy przylocie na R. nie trwało jak to wskazywał powód 12 godzin, a jedynie 8 godzin i 40 minut co jednakże nie zmienia faktu, iż czas ten dla powoda był okresem zmarnowanym. Jak słusznie zauważył bowiem powód gdyby przybył na miejsce zgodnie z terminem wskazanym w umowie to mógłby jeszcze tego samego dnia skorzystać z odpoczynku. W szczególności po krótkim odpoczynku mógłby skorzystać z zagwarantowanej w umowie kolacji oraz zorganizować swój odpoczynek w godzinach wieczornych. Tymczasem przybył na miejsce dopiero około godziny 2:00 w nocy, a zaraz po zakwaterowaniu w godzinach wczesno porannych z uwagi na zmęczenie, niewyspanie był zmuszony do odespania. Jak powód zeznał „Na miejscu w hotelu byłem o 6 lub 7 rano. (...) pierwsze co zrobiłem to jak po dobrym dyżurze lekarskim padłem na łóżko (...) po południu się obudziłem.” Także powrót zaplanowany pierwotnie na godzinę 10:45 również był opóźniony i odbył się o godzinie 13:15. Jednakże pomimo trwającej doby hotelowej pozwany nie zgodził się na pozostanie uczestników wycieczki w hotelu i czas ten spędzili na lotnisku. Trudno w tym przypadku uznać to za wypoczynek.

Sąd uznał jego zeznania za wiarygodne, były jasne i rzeczowe, a nadto znajdujące oparcie w ustalonym stanie faktycznym, jak i nie były kwestionowane przez stronę pozwaną. Wobec powyższego uznać należy za zasadnym, iż powód utracił de facto jeden cały dzień swojego urlopu i w tej sytuacji Sąd, mając na uwadze 7 dniowy okres urlopu, zasądził na jego rzecz odszkodowanie w wysokości 1/7 poniesionych kosztów związanych z ceną usługi turystycznej tj. 653 zł (4.569 zł / 7).

Także na uwzględnienie co do zasady zasługiwało roszczenie odszkodowawcze powoda co do nienależytego wykonania przedmiotu drugiej z umów dotyczącej pobytu wczasowego w Turcji. W tym wypadku Sąd ustalając stan faktyczny, oparł się na materiale dowodowym zgromadzonym w sprawie, tj. dowodach z dokumentów, dokumentacji fotograficznej i audio-wizualnej oraz zeznań świadków (innych osób przebywających wraz z powodem na tej wycieczce) jak i samego powoda. Przede wszystkim od 5-gwiazdkowego hotelu należało oczekiwać jakiegoś standardu uzasadniającego liczbę przyznanych gwiazdek. Jednakże nawet jeśli przyjąć, że oznaczenia hoteli w Turcji nie są tożsame z tymi w innych krajach w szczególności Europy zachodniej to jednak pomimo tego standard pięciogwiazdkowy zobowiązuje do zachowania pewnego poziomu. Tymczasem pokój zaofiarowany powodowi, jak wynika z zeznań świadków, powoda, a przede wszystkim z dokumentacji fotograficznej i audiowizualnej tych standardów z całą pewnością nie spełniał. Nie działała klimatyzacja, co w połączeniu z niedziałającą lodówką oraz temperaturach jakie w tej części świata panują w okresie letnim mogło i z pewnością powodowało dyskomfort. Jak zeznał powód „Z braku klimatyzacji było duszno w pokoju, musiałem moczyć prześcieradło i się nim nakrywać. Najbardziej komfortowa sfera w tym hotelu była recepcja, tam był delikatny przeciąg, wygodne fotele i tam spędziłem większość czasu.” Także nieprawidłowo działająca wanna nieustannie zalewając łazienkę co potwierdzili świadkowie: „Tam się wylewała chyba woda z wanny. W każdym bądź razie było cały czas mokro” (Z. P.). Z uwagi na fakt, iż powód dostał pokój w którym okno wychodziło na stołówkę. W związku z tym, że nie dało się ono zamknąć, do pokoju dochodziły odgłosy sprzątania, hałasu stołujących się i zapachy. Uszkodzone były również drzwi wejściowe, były trudności z ich prawidłowym zamknięciem lub otwarciem. Powód zgłaszał rezydentowi wszystkie usterki jednakże z niewielkim skutkiem. Naprawiono jedynie lodówkę, zaś mimo aż 8-krotnej próby naprawy, drzwi nadal nie funkcjonowały należycie. Argumentacja strony pozwanej, iż tak trudne do otwarcia drzwi zapewniały większe bezpieczeństwo nie zasługuje na jakikolwiek komentarz. W związku z tym powód w obawie przed kradzieżą, był zmuszony zawsze nosić wszystkie wartościowe rzeczy (m.in. aparat fotograficzny) ze sobą, co zrozumięle stanowiło dla niego dyskomfort. Nadto niezgodność z umową objawiała się również w braku wymienionego w ofercie balkonu.

Co prawda pozwany kwestionował ten fakt, ale przedłożona przez powoda dokumentacja fotograficzna oraz zeznania świadków w sposób jednoznaczny potwierdzają twierdzenia powoda.

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

- 15% tytułem wadliwie działających drzwi wejściowych, braku bezpieczeństwa,
- 20% tytułem braku klimatyzacji przy uwzględnieniu terminu wycieczki (lato) i kraju (Turcja),
- 25% standardu pokoju, niefunkcjonującej jak należy wanny i lodówki, braku balkonu,
- 10% wadliwego działania okna, przykrych zapachów z pobliskiej stołówki i zaplecza innego hotelu,

łącznie 70%. W związku z tym w takiej wysokości pomniejszono koszty imprezy turystycznej jako rekompensaty za nienależyte wykonanie usługi tj. łącznie o 2.496 zł (70% z 3.399 zł).

Nadto z uwagi na fakt, iż powód został zakwaterowany dopiero o godzinie 17:00 tracąc w ten sposób  $\frac{1}{4}$  dnia, Sąd mając na uwadze 7 dniowy okres urlopu, zasądził na jego rzecz odszkodowanie w wysokości  $\frac{1}{28}$  poniesionych kosztów związanych z ceną usługi turystycznej tj.  $122 \text{ zł}$  ( $3.399 \text{ zł} / 7 = 486 \text{ zł} / 4 = 122 \text{ zł}$ ).

Odnosząc się do żądania powodów 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 powoda co do przyznania zadośćuczynienia za "zmarnowanie urlopu" zasługuje na uwzględnienie w kwocie odpowiednio 100 zł (Grecja) i 250 zł (Turcja). Stres, zdenerwowanie i brak informacji związany z przeciągającym się wylotem na wycieczkę, interwencje u rezydenta, narastająca frustracja i niezadowolenie z powodu niezgodności oferty wycieczki z zastanymi realiami skutecznie uniemożliwiały odprężenie się, zrelaksowanie i czerpanie przyjemności z urlopu. Został bowiem zakwaterowany w hotelu (wycieczka w Turcji), który standardem odbiegał od gwarantowanego w umowie przez organizatora.

Z powyższych względów orzeczono jak w sentencji.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis art. 100