

Sygn. akt: IX C 1125/15

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 15 października 2015 r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Małgorzata Garbowicz
Protokolant:	sekr. sądowy Joanna Romkowska

po rozpoznaniu w dniu 1 października 2015 r. w Opolu

sprawy z powództwa **T. S., G. S.**

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powodów T. S. i G. S. po 3.393,75 zł (trzy tysiące trzysta dziewięćdziesiąt trzy złote 75/100) wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 26 września 2014r. do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powódki G. S. kwotę 767 zł tytułem zwrotu kosztów procesu, w tym kwotę 600 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa prawnego;

III. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powoda T. S. kwotę 750 zł tytułem zwrotu kosztów procesu, w tym kwotę 600 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa prawnego.

Sygn. akt IX C 1125/15

UZASADNIENIE

W pozwie z dnia 26 września 2014r. G. S. i T. S. domagali się zasądzenia od pozwanej (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w O. 8.587,50 zł z odsetkami ustawowymi od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty oraz kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa prawnego.

Podali, że w dniu 8 kwietnia 2014r. zawarli z pozwaną umowę o świadczenie usług turystycznych. Pozwana zobowiązała się zorganizować dla nich wycieczkę na wyspę R. od dnia 9 czerwca 2014r. do 20 czerwca 2014r. Powodowie mieli zostać zakwaterowani w hotelu (...), za 3.075 zł za osobę. Z oferty powódki wynikało, że hotel miał być świetnie prowadzony, zadbane, pokoje odnowione, przestronne, zadbane, z balkonem lub tarasem, co obrazowała fotografia w katalogu. Zgodnie z umową powodowie mnieli otrzymać pokój z balkonem lub tarasem (taras z definicji jest powierzchnią umieszczoną na wysokości parteru). Według oficjalnej klasyfikacji hotel był trzygwiazdkowy, natomiast pozwana w ofercie podała, że obiekt ten ubiega się o czwarta gwiazdkę. Te czynniki zadecydowały o zawarciu umowy przez powodów.

Na miejscu okazało się, że powodowie, jako jedni z nielicznych uczestników zostali zakwaterowani w pokojach znajdujących się w piwnicy hotelu. Powodowie ustalili, że na około 170 pokoi hotelowych tylko 5 znajduje się w

podpiwniczeniach i właśnie w takim zostali zakwaterowani. Ani w umowie ani w ofercie nie było wzmianki o istnieniu ryzyka zakwaterowania w tego typu pokojach. Pokoje te w ogóle nie powinny być przeznaczone do korzystania. Pokój numer (...) przydzielony powodom okazał się pomieszczeniem w piwnicy, poniżej poziomu hotelu i sąsiedował ze schowkami na sprzęt sprzątający. Przypominał pomieszczenie gospodarcze, a nie apartament z tarasem zobrazowany na folderze przygotowanym dla klientów pozwanej. Rzekomy „taras” był boksem, otoczony kartonowo-gipsowa ścianką, z widokiem na nogi przechodniów. Pokój był ciemny, zawilgocony i zagrzybiały. Utrzymywał się w nim fetor stęchlizny połączony z odorem z kanalizacji. Wyposażenie pokoju nie spełniało minimalnych standardów zakwaterowania. Cuchnąca wilgocią szafa bez półek uniemożliwiała powodom rozpakowanie bagaży, wyposażenie było zniszczone, zawilgocone, instalacja elektryczna i kanalizacyjna była wykonana niechlujnie, źle przymocowane i wystające ze ściany gniazdko stwarzało zagrożenie dla zdrowia. Po korytarzu przed pokojem biegały jeże, regularnie zostawiając na nim cuchnące odchody. Na „tarasie” przed pokojem znajdowała się klatka kanalizacyjna, z której również unosił się odór. Powodowie nie mogli w żaden sposób wypocząć w pokoju, z powodu usytuowania tarasu przy basenie i barze, cały dzień byli narażeni na hałasy, nieustannie wpadające piłki na taras, dzieci wchodzące samodzielnie na ich taras i krzyki przy basenie.

Powodowie wielokrotnie bezskutecznie zwracali się do rezydentów z prośbą o interwencję i zmianę pokoju. Na miejscu sporządzili pismo zatytułowane „reklamacja”, w którym żądali zmiany pokoju i wręczyli je rezydentowi. Rezydent zaferował powodom świadczenie zastępcze w postaci innego pokoju, jednakże za dopłatą 220 euro od osoby. Proponował też przekwaterowanie do innego obiektu o nazwie V. di M. bez dodatkowych opłat, na co powodowie nie zgodzili się, ponieważ obiekt ten był oddalony, powodowie musieliby chodzić do hotelu (...), aby skorzystać z posiłków i opcji all inclusive.

W dniu 13 czerwca 2014r. na „tarasie” pokoju doszło do wycieku z kanalizacji i zalania fekaliami. Odór stał się nie do zniesienia, zdesperowani powodowie spakowali bagaże i przenieśli się do recepcji, gdzie spędzili kilka godzin w oczekiwaniu na pomoc personelu, desperacko prosząc o zmianę pokoju. Pomimo tego zakwaterowanie nie zostało zmienione, powodowie zostali poproszeni o powrót do posprzątanego z fekalii pokoju, jednak wciąż cuchnącego. Zmiana na inny pokój nastąpiła dopiero po dwóch dniach od tego wydarzenia. Również tym razem powodowie byli zmuszeni do spakowania bagaży i oczekiwania w recepcji przez kilka godzin na przeprowadzkę do nowego pokoju.

W związku z rażącym naruszeniem umowy, powodowie domagali się zapłaty odszkodowania. Posiłkowo wskazali, że podobna kwota odszkodowania wynikałaby z zastosowania tzw. karty frankfurckiej za względu na wady imprezy takie jak: wady w wyposażeniu i standardzie pokoju, hałas, przykre zapachy, brak estetyki, brak możliwości korzystania z infrastruktury w pełnym zakresie, strata czasu na przeprowadzki w powiązaniu z czasem trwania wad.

Biorąc pod uwagę, że skorzystali z imprezy dla przyjemności z wypoczynku, spokoju, relaksu, poczucia komfortu związanego z urlopem, a w zamian uzyskali „zmarnowany urlop”, domagali się też zadośćuczynienia za traumatyczne doświadczenia i negatywne przeżycia psychiczne, których doświadczyli na skutek zaniedbań organizatora.

W reklamacji doręczonej pozwanej w dniu 7 lipca 2014r. domagali się zapłaty na rzecz każdego z nich po 4.293,75 zł. Odpowiedź na reklamacje winna zostać doręczona powodom najpóźniej w dniu 6 sierpnia 2014r. Powodowie otrzymali ją dopiero 12 sierpnia 2012r. Powoływali się na art. 16 b ustawy o usługach turystycznych oraz na przepis art. 61 § 1 k.c. Wskazywali, że skoro pozwana nie udzieliła odpowiedzi na reklamację w ustawowym terminie, to uznała ją w całości za uzasadnioną. Pozwana ma obowiązek zaspokojenia żądania złożonego w reklamacji w całości, traci prawo do kwestionowania wysokości dochodzonego reklamacją roszczenia. Stanowisko takie zajął Sąd Okręgowy w Łodzi w wyroku z dnia 6 marca 2014r. w sprawie III Ca 53/14 zapodały po rozpoznaniu apelacji, na gruncie analogicznego stanu faktycznego.

Nakazem zapłaty w postępowaniu upominawczym Sąd Rejonowy w Zgierzu zasądził od pozwanej solidarnie na rzecz powodów 8.587,50 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 26 września 2014r. oraz koszty postępowania.

Orzeczenia to zaskarżyła pozwana ponad kwotę 1.800 zł. Przyznała, że powodowie uczestniczyli w imprezie opisanej w pozwie w trakcie, której zostali zakwaterowani w pokoju posiadającym wady potwierdzone przez pozwaną w

toku postępowania reklamacyjnego, jednak nie w pokoju niezgodnym z umową. W zawartej przez strony umowie nie wskazano na jakim/którym poziomie powodowie zostaną zakwaterowani, nie zawarto również postanowień dotyczących widoku z tego pokoju. Powodowie posiadali zna zewnątrz pokoju taras zgodny z umową – choć jak przyznawała pozwana w pokoju panowała wilgoć przejawiająca się w głównej mierze w przykrym zapachu dobiegającym z szafy, natomiast instalacja elektryczna i kanalizacyjna były wykonane nieestetycznie. Pozwana przyznała, że 13 czerwca 2014r. doszło do wycieku z kanalizacji na tarasie, co w praktyce uniemożliwiło korzystanie z pokoju przez jeden dzień.

Wskazywała, że jej rezydenci niezwłocznie zaoferowali powodom, w trakcie trwania imprezy, odpowiednie świadczenie zastępcze, dając możliwość przeniesienia się do sąsiedniego hotelu (kilkadziesiąt metrów dalej), o wyższym standardzie 4 gwiazdek, bez jakiegokolwiek dopłaty. Ich motywacja odmowy nie zasługiwała na uwzględnienie, wskazywali jedynie na konieczność nieco dalszego przejścia na posiłki, co zdaniem pozwanej winni zaakceptować, w ramach obowiązku współpracy, jaki ciążył na nich, jako na wierzycielach w związku z wykonaniem umowy (art. 354 § 2 k.c.). Tym samym od powodów zależało czy zmieniają niekomfortowe miejsce zakwaterowania na zdecydowanie bliższe standardowi umownemu.

Zdaniem pozwanej, nie uchybiła ona ustawowemu 30 – dniowemu terminowi odpowiedzi na reklamację, gdyż nadała odpowiedź na reklamację w urzędzie pocztowym w 30 dniu terminu. Wskazała, że sądy (...) wielokrotnie w swoich orzeczeniach wyjaśniały, że odpowiedź na reklamację nie stanowi oświadczenia woli gdyż nie zmierza do ukonstytuowania żadnej czynności prawnej, lecz jest oświadczeniem wiedzy, a zatem nie obowiązuje w jego przypadku reżim prawny doręczenia właściwy dla oświadczenia woli. Stosując tę teorię przy odpowiednim zwlekaniu przez adresata z odbiorem odpowiedzi na reklamację do dwukrotnej awizacji, ów termin dla pozwanej uległby skróceniu do 16 dni, co na pewno nie było zamiarem ustawodawcy.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 8 kwietnia 2014 roku T. S. w imieniu własnym oraz żony G. S. zawarł z (...) Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w O. umowę nr (...) o imprezę turystyczną na wyspie R. w okresie od dnia 9 czerwca 2014 roku do dnia 20 czerwca 2014 roku. Cena imprezy dla dwóch osób dorosłych wyniosła 6.150 zł. Umowa przewidywała zakwaterowanie dla dwóch osób dorosłych w hotelu (...) kategorii 3 gwiazdek z plusem, z wyżywieniem all inclusive, przelot, ubezpieczenie oraz transport z lotniska i na lotnisko.

Z oferty pozwanej wynikało, że hotel (...) jest zadbane, ubiega się o czwartą gwiazdkę, w 2009r. został odnowiony. Pokoje dwuosobowe mają około 20 m² są przestronne, odnowione, zadbane, z balkonem lub tarasem, z indywidualnie sterowaną klimatyzacją.

Dowód: umowa, k. 16,17;

oferta katalogowa, k. 20;

Po przylocie, w poniedziałek w nocy, powodowie zostali zakwaterowani w pokoju, położonym w przyziemiu, poniżej parteru budynku. W pomieszczeniu tym były widoczne ślady zalania, meble były „opuchnięte” od wody, wydobywał się z nich smród, w szafie nie było półek, a w jej wnętrzu był grzyb. Ze ściany wychodziły kable, przy próbie podłączenia sprzętu przy instalacji pojawiały się iskry. W pokoju tym wyczuwalny był okropny smród. Na taras powodowie nie wychodzili, ponieważ cały czas widzieli stopy turystów. Nie rozpakowali swoich bagaży, ze względu na grzyb w szafie. Przed ich pokojem stał sprzęt dla pracowników sprzątających. W korytarzu leżały odchody jeży, na schodach był jeź.

Już w pierwszym dniu po przyjeździe powodowie udali się do recepcji i zażądali zamiany pokoju. Pracownicy hotelu obiecali powodom, że zostaną przekwaterowani w niedzielę. Powodowie bezskutecznie kilka razy dziennie zwracali się o zmianę pokoju również do pozwanej. Kilkakrotnie kontaktowali się w tej sprawie z rezydentem. Powódka pisała maile do pozwanej i do zarządu pozwanej spółki, prosząc, by potraktowano ich jak klientów.

W drugim dniu pobytu powodów rezydent pozwanej zaproponował im przekwaterowanie do innego obiektu za dopłatą 220 euro od osoby. Po 3,4 dniach rezydent pozwanej poinformował powodów, że mogą zostać przekwaterowani do innego obiektu- Willi di M. położonej około 200 – 300 metrów od hotelu (...), przy czym posiłki i infrastruktura (baseny) miała być dla nich dostępna tylko w hotelu (...).

Dowód: zeznania świadka K. D. (1), e-protokół (...):07:06-00:22:00,

zeznania świadka R. D. (1), e-protokół (...):22:28-00:35:00,

przesłuchanie powódki, e-protokół (...):35:53-00:44:00,

przesłuchanie powoda, e-protokół (...):44:58-00:50:00,

Powodowie nie wyrazili zgody na przekwaterowanie do Willi di M., ponieważ jakość zakwaterowania w tym obiekcie nie odpowiadała jakości świadczenia, które miała pozwana zrealizować zgodnie z umową. Powodowie oglądali ten obiekt, wyglądał on jak dom mieszkalny. Nie było w nim restauracji. Wokół budynku nie było trawy, był przy nim bardzo mały basen, który nie wyglądał ani estetycznie, ani bezpiecznie, wyglądał jak głęboki brodzik. Na miejscu powodowie poznali innych turystów z Polski, którzy mieszkali w tym obiekcie, choć zgodnie z umową mieli mieszkać w hotelu. Osoby te wyrażały przy powodach swoje niezadowolenie z zakwaterowania w tej willi, mówili, że jak do następnego dnia nie otrzymają pokoju w hotelu, to zażądają przewozu do Polski. Poza tym uciążliwe byłoby dla nich przechodzenie na posiłki i na basen do hotelu (...).

Dowód: zeznania świadka K. D. (1), e-protokół (...):07:06-00:22:00,

zeznania świadka R. D. (1), e-protokół (...):22:28-00:35:00,

przesłuchanie powódki, e-protokół (...):35:53-00:44:00,

przesłuchanie powoda, e-protokół (...):44:58-00:50:00,

Dnia 13 czerwca 2014r. doszło do wycieku fekali z kanalizacji na tarasie przy pokoju powodów. Taras i pokój powodów został zalany fekaliami. Powodowie szybko musieli zbierać wszystkie swoje rzeczy i ewakuować się z nimi do recepcji. Na recepcji siedzieli z walizkami, przez kilka godzin, do późna w nocy. Po tym zdarzeniu nie zapewniono im innego zakwaterowania. Po powrocie do pokoju, nadal wyczuwalny był w nim smród dochodzący z mebli, smród fekali, a ponadto środków chemicznych o silnym zapachu. Powodowie zmuszeni byli nocować w tym pokoju.

Dowód: zeznania świadka K. D. (1), e-protokół (...):07:06-00:22:00,

zeznania świadka R. D. (1), e-protokół (...):22:28-00:35:00,

przesłuchanie powódki, e-protokół (...):35:53-00:44:00,

przesłuchanie powoda, e-protokół (...):44:58-00:50:00,

Powodowie dopiero po sześciu dniach, w niedzielę otrzymali inny pokój, gdzie pachniało i było czysto. Do tego czasu nie mogli swobodnie wypoczywać cały czas myśleli o zmianie pokoju. Mieli problemy ze snem w tym pokoju, najbardziej z powodu odoru wydobywającego się z szafy. Warunki te przyczyniały się do powstawania sytuacji konfliktowych. Powodowie cały czas byli skupieni na poszukiwaniu innego pokoju. Odczuwali dyskomfort, gdy inni turyści pytali ich czy to nich był wyciek fekaliów. W tym czasie widzieli, że turyści z Niemiec i Rosji, otrzymywali pokoje normalne, czyli pokoje były. Zaczęli wypoczywać i korzystać z uroków wyspy i wyjazdu dopiero od poniedziałku, po zmianie pokoju.

Dowód: zeznania świadka K. D. (1), e-protokół (...):07:06-00:22:00,

zeznania świadka R. D. (1), e-protokół (...):22:28-00:35:00,

przesłuchanie powódki, e-protokół (...):35:53-00:44:00,

przesłuchanie powoda, e-protokół (...):44:58-00:50:00,

W dniu 7 lipca 2014 roku pozwany otrzymał reklamację powodów, w której domagali się oni po 4.293,75 zł, w tym po 1.793,75 zł tytułem odszkodowania, co stanowi 58% uiszczonej ceny imprezy, na którą składa się cena usługi turystycznej za siedem dni pobytu, podczas którego warunki umowy nie były realizowane przez pozwaną oraz po 2.500 zł tytułem zadośćuczynienia za doznaną krzywdę w związku z uwłaczającymi warunkami pobytu i niedogodnościami doznanymi w trakcie imprezy.

W odpowiedzi na reklamację, pismem doręczonym pełnomocnikowi powodów w dniu 12 sierpnia 2014r. pozwana przyznała, że pokój hotelowy, w którym zostali zakwaterowani powodowie nie spełniał wymogów przewidzianych w umowie o świadczenie usług turystycznych w kilku aspektach. Potwierdziła, że w pokoju panowała wilgoć, przejawiająca się w głównej mierze w przykrym zapachu dobiegającym z szafy, natomiast instalacja elektryczna i kanalizacja były wykonane nieestetycznie. Przyznała też, że 13 czerwca 2014r. doszło do wycieku z kanalizacji, co uniemożliwiło korzystanie z pokoju przez jeden dzień. Pozwana zaproponowała obniżenie ceny imprezy turystycznej o 1.800 zł. Obok tej rekompensaty, w ramach zadośćuczynienia zaproponowała skorzystanie z bonu wakacyjnego o wartości 500 zł.

Dowody: potwierdzenie doręczenia, k. 18,

reklamacja, k. 22-23;

odpowiedź na reklamację, k. 24–25, potwierdzenie doręczenia, k.26;

Sąd zważył, co następuje:

Powództwa zasługiwały na uwzględnienie.

Zgodnie z przepisem art. 16b. 1. jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi.

2. Umowa powinna jednoznacznie określać obowiązek klienta w zakresie, o którym mowa w ust. 1.

3. Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy.

4. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy.

5. 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.

W sprawie nie było sporu, co do tego, że dniu 20 czerwca 2014r. zakończyła się impreza turystyczna organizowana przez pozwaną, w której uczestniczyli powodowie. Pismem z dnia 1 lipca 2014r. doręczonym pozwanej w dniu 7 lipca 2014r. powodowie zażądali po 4.293,75 zł tytułem odszkodowania i zadośćuczynienia dla każdego z nich, łącznie 8.587,50 zł za nienależyte wykonanie umowy o organizację imprezy turystycznej. Pozwana odpowiedziała na reklamację powodów na piśmie, które doręczono pełnomocnikowi powodów w dniu 12 sierpnia 2014r. Z uwagi na

to, że organizator turystyki nie ustosunkował się na piśmie do reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, Sąd uznał reklamację za uzasadnioną.

Przepisy ustawy o usługach turystycznych nie zawierają szczegółowych unormowań, co do sposobu złożenia odpowiedzi na reklamację. Niemniej jednak, zgodnie z art. 11 ustawy o usługach turystycznych w zakresie nieuregulowanym ustawą do umów z klientami zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta. Z tego względu, w zakresie terminu zawiadomienia o niej konsumentów znajdują zastosowanie przepisy art. 60 i 61 k.c. Kodeksu cywilnego określające chwilę złożenia oświadczenia woli. Zgodnie z art. 61 § 1 k.c., oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. W świetle tego przepisu, przy uwzględnieniu również tej okoliczności, że pozwana odpowiedź na reklamację wysłała do ubezpieczyciela listem, nie jest istotna chwila sporządzenia takiego oświadczenia, ani też chwila jego wysłania, ale tylko i wyłącznie chwila doręczenia go konsumentowi.

W analizowanym stanie faktycznym doręczenie odpowiedzi na reklamację nastąpiło 12 sierpnia 2014r, zatem po upływie terminu z art. 16b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych. W tym stanie sprawy, Sąd uznał, że pozwana nie ustosunkowała się do reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

Słuszne jest stanowisko zaprezentowane w orzecznictwie i literaturze, na które powołują się powodowie (pismo powodów k. 76 akt), a mianowicie, że samo przekroczenie terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację powoduje powstanie po stronie organizatora turystyki obowiązku zaspokojenia żądania zgłoszonego w reklamacji. Trafnie w cytowanym orzecznictwie nawiązano się do innych aktów prawnych, których celem jest udzielenie szerokiej ochrony konsumentowi, który z oczywistych względów jest w tym stosunku prawnym z profesjonalistą stroną słabszą. Rację mają powodowie wskazując, że oświadczenie zawierające odpowiedź na reklamację nie stanowi wyłącznie oświadczenia wiedzy. Oświadczenie takie zawiera zarówno element oświadczenia wiedzy, jak i oświadczenie woli. Reklamacja konsumenta stanowi wezwanie do zapłaty, a odpowiedź na nią, w której organizator uznaje reklamację za zasadną i oferuje odszkodowanie, jest oświadczeniem wiedzy, co do faktów związanych z realizacją usługi turystycznej, ale także oświadczenie woli w postaci uznania roszczeń odszkodowawczych.

Sąd uznał za zasadne przyznanie konsumentom ochrony zgodnej z przytoczonym przez powodów orzecznictwem. Mając na uwadze, że nakazem zapłaty w postępowaniu upominawczym Sąd Rejonowy w Zgierzu zasądził solidarnie od pozwanej na rzecz powodów 8.587,50 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 26 września 2014r. do dnia zapłaty, a orzeczenie to uprawomocniło się do kwoty 1.800 zł (pозwana zaskarżyła nakaz w części, ponad kwotę 1.800 zł - k. 46 akt), powodowie domagali się zasądzenia po 4.293,75 zł na rzecz każdego z nich, Sąd zasądził od pozwanej na rzecz każdego z nich po 3.393,75 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 26 września 2014r. do dnia zapłaty.

Dodatkowo należy zauważyć, iż nawet w przypadku przyjęcia, że oświadczenie zawierające odpowiedź na reklamację nie stanowi oświadczenia woli, to okoliczności faktyczne niniejszej sprawy pozwalają na przyjęcie, iż spełnione zostały przesłanki warunkujące zasądzenie od pozwanej na rzecz każdego z powodów odszkodowania w kwocie po 1.793,50 zł oraz zadośćuczynienia w wysokości po 2.500 zł.

Żądania powodów obejmowały:

- zasądzenie odszkodowania,
- zasądzenie zadośćuczynienia za doznaną krzywdę w związku z uwłaczającymi warunkami pobytu i niedogodnościami doznanymi w trakcie imprezy.

W ocenie Sądu przedstawione przez powodów dowody w postaci zeznań świadków K. D. (2) i R. D. (2) oraz powodów, a także zdjęć dołączonych do pozwu, treści reklamacji powodów są spójne i zgodne ze sobą, w sposób szczegółowy opisują warunki pobytu powodów w hotelu (...). Z ustaleń faktycznych dokonanych przez Sąd wynika, że warunki, jakie zastali powodowie po przyjeździe na miejsce pobytu wakacyjnego diametralnie odbiegały od ich obiektywnie

uzasadnionych oczekiwań. Na podstawie zeznań świadków K. D. (2) i R. D. (2) oraz powodów Sąd ustalił, że jakość świadczenia zastępczego zaoferowanego powodom (zakwaterowanie w willi oddalonej o około 200-300 metrów od hotelu (...)) nie odpowiadała jakości świadczenia, które miała zrealizować pozwana zgodnie z umową. Analiza tego, co podali w/w świadkowie i powodowie prowadzi do wniosku, że wszystkie okoliczności podnoszone przez powodów, a dotyczące imprezy turystycznej organizowanej przez pozwaną są wiarygodne.

W oparciu o powyższe dowody Sąd ustalił, że warunki, w jakich zostali zakwaterowani powodowie odbiegały znacząco od standardu pokoju dwuosobowego o powierzchni około 20 m² przestronnego, odnowionego, zadbanego, z indywidualnie sterowaną klimatyzacją, z balkonem lub tarasem. Powodowie zostali zakwaterowani w pomieszczeniu znajdującym się w przyziemiu (wysokiej piwnicy) oznaczonym numerem 102, które usytuowane było poniżej poziomu parteru, sąsiadowało ze schowkami na sprzęt sprzątający. Przypominało pomieszczenie gospodarcze, a nie pokój hotelowy zobrazowany na zdjęciu w katalogu pozwanej. Rzekomy „taras” był boksem, otoczony kartonowo-gipsowa ścianką, z widokiem na nogi przechodniów. Pokój był ciemny, zawilgocony i zagrzybiały. Utrzymywał się w nim fetor stęchlizny połączony z odorem z kanalizacji. Cuchnąca wilgocią szafa bez półek uniemożliwiała powodom rozpakowanie bagaży, wyposażenie było zniszczone, zawilgocone, instalacja elektryczna i kanalizacyjna była wykonana niechlujnie, źle przymocowane, a wystające ze ściany gniazdko stwarzało zagrożenie dla zdrowia. Wyposażenie pokoju nie spełniało minimalnych standardów zakwaterowania. Na „tarasie” przed pokojem znajdowała się klatka kanalizacyjna, z której również unosił się odór. Po korytarzu przed pokojem biegały jeże, regularnie zostawiając na nim cuchnące odchody.

Po zgłoszeniu pracownikom recepcji zastrzeżeń, co do standardu pokoju, pracownicy hotelu oświadczyli, że przekwaterują powodów w niedzielę (powodowie przyjechali w poniedziałek). Już w pierwszym dniu pobytu, powodowie złożyli żądanie zamiany pokoju również pozwanej. W odpowiedzi po 3, 4 dniach zaproponowano im przekwaterowanie do willi położonej około 200 – 300 metrów od hotelu (...), przy czym posiłki i infrastruktura (baseny) miały być dla nich dostępne tylko w hotelu (...).

Powodowie nie wyrazili zgody na przekwaterowanie do willi, ponieważ jakość usług w tym obiekcie nie odpowiadała, jakości świadczenia, które miała zrealizować pozwana zgodnie z umową. Willa ta wyglądała jak dom mieszkalny, nie było w niej restauracji, budynku nie było trawy, był przy nim bardzo mały basen, który nie wyglądał ani estetycznie, ani bezpiecznie, wyglądał jak głęboki brodzik. Na miejscu powodowie poznali innych turystów z Polski, którzy mieszkali w tym obiekcie, choć zgodnie z umową mieli mieszkać w hotelu. Osoby te wyrażały przy powodach swoje niezadowolenie z zakwaterowania w nim, mówili, że jak do następnego dnia nie otrzymają pokoju w hotelu, to zażądają przewozu do Polski. Dodatkowo baseny do dyspozycji powodów oraz miejsce posiłków miało znajdować się w odległości około 200-300 metrów od miejsca zakwaterowania, bo w hotelu (...).

Zakwaterowanie, posiłki w miejscu zakwaterowania, możliwość korzystania z basenu i brodzku przy hotelu były istotną częścią programu imprezy turystycznej i stanowiły jeden z głównych elementów tej imprezy. Od 9 do 15 czerwca 2014r. powodów zakwaterowano w pokoju, w którym nie mogli się ani rozpakować, ani wypocząć. Zgodnie z umową wypoczynek powodów miał trwać od 9 do 20 czerwca 2014r., dopiero od 15 czerwca powodowie zostali zakwaterowani w godziwych warunkach. W świetle zeznań świadków: K. D. (2) i R. D. (2) oraz zeznań powodów nie ulega wątpliwości, iż zaproponowany powodom pobyt w willi nie stanowił odpowiednika hotelu (...). Pozwana przyznała, że umowa nie została należycie wykonana, proponowała obniżenie ceny imprezy turystycznej, na skutek reklamacji złożonej przez powodów łącznie o kwotę 1.800 złotych.

Zgodnie z przepisem art. 16a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa, od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy.

Nie budziła wątpliwości okoliczność, iż powodowie na poczet imprezy turystycznej uiszcili łącznie kwotę 6.150 zł, 3.075 zł na osobę. Na organizatorze usług turystycznych ciąży szczególny obowiązek należytego informowania klienta o stanie obiektu turystycznego, tak by konsument mógł rozsądnie ocenić, mając pełną wiedzę o stanie obiektu, czy zamierza usługę nabyć i na jakich warunkach cenowych. Organizator turystyki ponosi odpowiedzialność w razie dokonania nierzetelnego opisu między innymi warunków zakwaterowania. Przy ustalaniu odpowiedniego obniżenia ceny imprezy, Sąd posiłkował się tzw. tabelą frankfurcką. W doktrynie i orzecznictwie instrument ten jest coraz częściej omawiany oraz stosowany. Oczywiście nie traktuje się tej tabeli jako wiążącej, ale raczej jako instrument wynikający z pewnego doświadczenia, który można, przy braku przeciwwskazań, stosować w konkretnych przypadkach także w naszym kraju. Zgodnie z tzw. tabelą frankfurcką, przykładowo, w przypadku różnicy w odniesieniu do zarezerwowanego obiektu przyjmuje się możliwość obniżenia ceny usługi, w zależności od wad wyposażenia pokoju w przedziale od 10 do 50 % jej ceny; w przypadku awarii toalety – 15%, awarii prądu- 10-20%, złego sprzętania 10–20 %, niedogodności powodowanych przykrymi zapachami - 5 do 15 %. Sąd uznał za zasadne obniżenie ceny na rzecz każdego z powodów o 58%, tj. w kwocie 1.793,75 zł, ponieważ uzasadnia wyżej opisany standard zakwaterowania powodów w pokoju numer (...) oraz czas trwania kwaterunku w takich warunkach.

Co do zadośćuczynienia to Sąd Najwyższy w uzasadnieniu uchwały z dnia 19 listopada 2010 r. III CZP 79/10 (OSNC 2011/4/41) art. 11a ustawy o działalności turystycznej jest przepisem szczególnym w stosunku do art. 471 k.c., a treść tego przepisu wynika z dokonanej ustawą z dnia 8 grudnia 2000 r. o zmianie ustawy o szkolnictwie wyższym, ustawy o wyższych szkołach zawodowych, ustawy o transporcie kolejowym i ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego, ustawy Prawo o ustroju sądów powszechnych i ustawy o działach administracji rządowej - w związku z dostosowaniem do prawa Unii Europejskiej (Dz.U. Nr 122, poz. 1314) nowelizacji ustawy o usługach turystycznych będącej implementacją dyrektywy nr 90/314/EWG z 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek, przy czym art. 11 a ustawy o usługach turystycznych stanowi odpowiednik art. 5 ust. 1 i 2 dyrektywy. Orzeczeniem interpretującym powyższy przepis dyrektywy jest wyrok Trybunału Sprawiedliwości UE nr C-168/00, w którym Trybunał uznał, że brak specyfikacji w art. 5 dyrektywy 90/314 rodzajów uszczerbków podlegających kompensacji - jako zabieg celowy - stwarza podstawy do szerokiej interpretacji pojęcia szkody, czemu sprzyja także pozanormatywne znaczenie umowy o imprezę turystyczną; turystyka jako sektor przekrojowy i związany z wieloma dziedzinami działalności gospodarczej jest obiektem szczególnej dbałości o wzrost konkurencyjności i upraszczanie istniejącego prawodawstwa europejskiego (por. rezolucję Parlamentu Europejskiego z dnia 29 listopada 2007 r. w sprawie odnowionej polityki turystycznej UE: Ku silniejszemu partnerstwu na rzecz turystyki europejskiej - (...)). Poza tym, podstawowym bodźcem pobudzającym konsumenta do korzystania z imprezy turystycznej jest osiągnięcie korzyści niematerialnej (przyjemności wypoczynku, spokoju, relaksu, poczucia komfortu itp.); niezyskanie jej na skutek zaniedbań organizatora, a więc utrata przyjemności (zmarnowanie urlopu) jest często jedynym uszczerbkiem poniesionym przez konsumenta.

Wobec powyższego pojęciem szkody należy obejmować także uszczerbek niemajątkowy w postaci utraty przyjemności wypoczynku, zaś konsument ma prawo do uzyskania odszkodowania za uszczerbek niemajątkowy poniesiony na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania.

W omawianej uchwale Sąd Najwyższy wskazał na obowiązek wykładni prawa polskiego będącego implementacją dyrektywy w sposób zgodny z dyrektywą i interpretacją Trybunału stwierdzając, że odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych obejmuje szkodę majątkową i niemajątkową (art. 11a ustawy o usługach turystycznych). Podobne stanowisko Sąd Najwyższy zajął także w wyroku z dnia 24 marca 2011 r. I CSK 372/10 (OSNC-ZD 2012/1/21).

Żądanie obejmujące zadośćuczynienia każdy z powodów wywodził z okoliczności wskazujących na nieodpowiadające treści zawartej umowy warunki pobytu zaferowane przez pozwanego powodowi w ramach zorganizowanego wypoczynku w okresie od poniedziałku do niedzieli. Dopiero od 15 do 20 czerwca 2014r. powodowie spędzili urlop w godziwych warunkach.

W sprawie niniejszej w czasie realizowania umowy o świadczenie usług turystycznych na skutek nienależytego wykonania zobowiązania przez pozwanego organizatora usług turystycznych doszło do sytuacji powodującej „zmarnowanie urlopu” klientów wyrażającej się w utracie przez nich przyjemności z wycieczki, utracie urlopu. Zakres dyskomfortu doznanego przez powodów był znaczny. Od 9 do 15 czerwca powodowie oczekiwali na zakwaterowanie w innym pokoju hotelu (...), pomieszczenie w którym ich zakwaterowano w dniu 9 czerwca 2014r. nie spełniało podstawowych warunków higienicznych. Mimo, iż bezustannie prosili pozwaną o zmianę zakwaterowania, zmuszeni byli przez 6 dni przebywać w warunkach, które naraziły ich na ciągły stres, niewygodę, brak możliwości spokojnego, komfortowego wypoczynku. Zamiast korzystać z wypoczynku powodowie przez 6 dni przeznaczonych na urlop tracili czas na uzgodnienia kwestii zakwaterowania z personelem hotelowym i rezydentem pozwanej, byli zdenerwowani i bezradni wobec nierzetelności pozwanego biura podróży, zmuszeni do zamieszkiwania w nieodpowiednich warunkach. Biorąc pod uwagę czasokres trwania wyżej opisanych niedogodności, ich nasilenie i charakter Sąd uznał, iż kwoty po 2.500 złotych są adekwatne do doznanej przez każdego z powodów szkody niemajątkowej. Kwota ta jest proporcjonalna do stopnia negatywnych przeżyć powodów związanych z niewłaściwym wykonaniem umowy przez pozwaną, które zdecydowanie negatywnie wpłynęły na komfort wypoczynku, wywołały uczucie zmarnowanego urlopu.

O odsetkach orzeczono na podstawie art. 481 § 1 k.c. Skoro wezwanie do zapłaty pozwana otrzymała 7 lipca 2014r, powodowie mogli żądać zasądzenia ustawowych odsetek od dnia wniesienia pozwu.

O kosztach procesu orzeczono na podstawie art. 98 k.p.c.