

Sygn. akt: IX C 1413/15

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 17 marca 2016r.

**Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny**

w składzie następującym:

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

po rozpoznaniu w dniu 19 października 2015r., 17 grudnia 2015r., 3 marca 2016r. w O.

***sprawy z powództwa B. B. i A. T.***

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

***o zapłatę***

I. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powódki B. B. kwotę 4.896,00 zł (cztery tysiące osiemset dziewięćdziesiąt sześć złotych) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od 10 listopada 2014r. do dnia zapłaty, a w pozostałym zakresie powództwo oddala;

II. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powoda A. T. kwotę 4.371,00 zł (cztery tysiące trzysta siedemdziesiąt jeden złotych) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od 10 listopada 2014r. do dnia zapłaty, a w pozostałym zakresie powództwo oddala;

III. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O.:

- na rzecz powódki B. B. kwotę 100 zł,

- na rzecz powoda A. T. kwotę 100 zł

tytułem kosztów procesu;

IV. nakazuje kasie Sądu Rejonowego w Turku zwrócić powodowi A. T. kwotę 100 zł.

***Sygn. akt IX C 1413/15***

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 2 marca 2015 r. A. T. i B. B. domagali się zasądzenia od pozwanej (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w O. kwoty 9.792,00 zł po połowie wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 28 sierpnia 2014 r. do dnia zapłaty oraz kosztów procesu.

Podali, że zawarli z pozwaną umowę o świadczenie usług turystycznych. Pozwana zobowiązała się zorganizować dla nich wczasy na wyspie K. od dnia 22 lipca 2014r. do 30 lipca 2014r. Powód A. T. razem z żoną M. T. mieli zostać

zakwaterowani w hotelu (...) w pokoju dwuosobowym superior, z wyżywieniem all inclusive, za 2.914 zł za osobę. Na podstawie umowy zawartej z powódką, w hotelu (...) mieli zostać zakwaterowani powódka razem z mężem J. B. i 13 letnią córką Z. B. w pokoju dwuosobowym superior z dostawką, z wyżywieniem all inclusive, w drugim pokoju dwuosobowym superior z dostawką, z wyżywieniem all inclusive, mieli przebywać towarzyszący powódce: M. R. (kuzynka powódki), M. C. i 12 letnia N. C. - za 2.914 zł za każdą osobę dorosłą oraz 1.050,00 zł za każde dziecko. Z oferty powódki wynikało, że hotel (...) został zbudowany w 1994r, odnowiony w latach 2007/2008 i 2011/2012.

Zdaniem powodów standard zakwaterowania w zasadniczy sposób odbiegał od oferty pozwanej. W pokojach, które otrzymali panował brud, stęchlizna, odpadał tynk ze ścian, występowała pleśń na ścianach i podłodze, były zardzewiałe składane łóżka, zapadnięte materace, kiepskiej jakości pościel i pozostałe wyposażeni. O stanie tych pomieszczeń, zawiadomili rezydentkę nazajutrz po przylocie. Powodowie bezskutecznie żądali zamiany pokoi od pozwanej, kontaktując się w tej sprawie zarówno z rezydentem i pracownikami pozwanej w Polsce. Pracownicy pozwanej jedynie deklarowali, że zamienią im pokoje. Powodowie złożyli reklamację, szczegółowo opisali w niej przydzielone im w pomieszczenia, Pozwana odrzuciła reklamację. Powodowie zwrócili się o pomoc do powiatowego rzecznika konsumentów. Wyjaśnili, iż wysokość odszkodowania oparli o ustalenia i konsultacje z powiatowym rzecznikiem konsumentów oraz tzw. „Tabełę frankfurcką”.

W dniu 10 marca 2015 r. Sąd Rejonowy w Turku wydał nakaz zapłaty w postępowaniu upominawczym zgodnie z żądaniem pozwu.

W sprzeciwie od nakazu zapłaty pozwana (...) Sp. z o.o. w O. zaskarżyła nakaz zapłaty w całości wnosila o oddalenie powództwa i zasądzenie kosztów procesu według norm przepisanych w tym, kosztów zastępstwa prawnego. Twierdziła, iż umowa o świadczenie usług turystycznych zawarta z powodami została wykonana w sposób prawidłowy. Powodowie nie stracili żadnej z przewidzianych dób hotelowych, a program wycieczki został w całości zrealizowany. Natomiast zakwaterowanie powodów, w konkretnej części hotelu nie było przedmiotem umowy o świadczenie usług turystycznych, a otrzymane przez powodów pokoje były zgodne z zawartą umową.

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

Powodowie zawarli z pozwaną umowy o świadczenie usług turystycznych. Pozwana zobowiązała się zorganizować dla nich oraz towarzyszących im osób wczas na wyspie K. od dnia 22 lipca 2014r. do 30 lipca 2014r. A. T. razem z żoną M. T. mieli zostać zakwaterowani w hotelu (...) za 2.914 zł za osobę, w pokoju dwuosobowym superior. Na podstawie umowy zawartej z powódką, powódka razem z mężem J. B. i 13 letnią córką Z. B. miała zostać również zakwaterowana w hotelu (...) w pokoju dwuosobowym superior z dostawką, ponadto taki sam pokój mieli otrzymać towarzyszący powódce członkowie jej rodziny: M. R., M. C. i 12 letnia N. C., za 2.914 zł za każdą osobę dorosłą oraz 1.050,00 zł za każde dziecko. Umowy przewidywały zakwaterowanie w hotelu (...) kategorii 3 gwiazdek z plusem, z wyżywieniem all inclusive, przelot, ubezpieczenie oraz transport z lotniska i na lotnisko.

W ofercie pozwanej hotel (...) został opisany jako typowy wakacyjny kompleks, doskonały na rodzinne wakacje, idealny dla rodzin z dziećmi, zbudowany w 1994r, odnowiony w latach 2007/2008 i 2011/2012. Z zamieszczonego w internecie zdjęcia pokoju superior wynikało, że jest to pomieszczenie schludne, zadbane, czyste, wyposażone w niezniszczone estetyczne meble, estetyczną pościel, za oknem tarasowym był uporządkowany, ładny teren.

Przed zawarciem umowy powódka prosiła pracownika pozwanej o przedstawienie jej atrakcyjnej oferty wczasów w Grecji dla dwóch rodzin. Pozwana przedstawiła powodom ofertę wczasów w hotelu (...). Pozwana przysłała powódce zdjęcie pokoju superior w tym hotelu. Przedstawiciel pozwanej mówił powodom, że hotel ten jest popularny wśród turystów, goście są zadowoleni z wypoczynku w tym hotelu, pozwana nie otrzymywała żadnych reklamacji. Przed zawarciem umowy pozwana nie uprzedziła powodów, że w hotelu (...) są również pokoje, które nie były remontowane.

Przy zawarciu umowy, powodowie sugerowali się przede wszystkim zdjęciem pokoju superior przesłanym powódce przez pozwaną, tym, że obiekt był odnowiony w latach 2007-2008 i 2011 i 2012 oraz infrastrukturą.

Dopiero po przybyciu do hotelu (...), powodowie dowiedzieli się, że od 2014r. z racji dużego zainteresowania turystów tym hotelem, pozwana zaczęła lokować swoich klientów w starych niewyremontowanych pokojach.

Dowód: zdjęcie, k. 10, oferta, k.11, warunki uczestnictwa, k.12,

umowy, k. 13,14;

W dniu 22 lipca 2014r. powodowie przybyli do hotelu (...) około godziny 23-ciej. Na miejscu nie otrzymali żadnego posiłku. Zostali zakwaterowani wraz z towarzyszącymi im osobami w starej, niewyremontowanej części hotelu. Nie otrzymali pokoi dwuosobowych superior o takich walorach, jakie miał pokój tego typu przedstawiony w ofercie pozwanej. Otrzymali pokoje nieremontowane od bardzo długiego czasu, nieestetyczne. W pokojach tych klimatyzacja działała wadliwie, były zawilgocone ściany, brudne wykładziny, stare wyeksploatowane, brudne zasłony, łóżka stare, pozapadane, śmierdzące stęchlizną, lampki przy łóżkach były pordzewiałe poszarpane, szafy obdrapane, zawilgocone, unosił się z nich nieprzyjemny zapach, na ścianach pokoi było dużo niedociągnięć malarskich. W łazience były stare zardzewiałe baterie, grzyb i brud na fugach płytek, nie było syfonów w kratkach ściekowych, co powodowało smród i odór, było tam pełno szlamu, śluzu. Nie było wentylacji w kratkach wentylacyjnych, przez kratkę wentylacyjną przechodziły robaki. Drzwi były powgniatane, na jednych widoczna była dziura zamalowana farbą. Na balkonach była popękana dachówka, zdemontowane stare okiennice, ze starymi zardzewiałymi, ostrymi zawiasami. W pokoju powódki łóżko dla jej córki zaginało w literę U, było zardzewiałe i brudne. Powódka bezskutecznie prosiła personel hotelu o wymianę tego łóżka. Ostatecznie jej córka spała z rodzicami na połączonych łóżkach.

Od razu, po tym jak powodowie zobaczyli te pomieszczenia, udali się do recepcji i zażądali zamiany na pokoje o normalnym standardzie. W dzień przyjazdu pracownik recepcji powiedział powodom, by poczekali do następnego dnia, to znajdą dla nich inne pokoje. Następnego dnia powodowie nie otrzymali innych pokoi, bezskutecznie zadzwonili w tej sprawie do pozwanej. Rezydentka nie odbierała telefonu, ani nie przybyła na spotkanie umówione z powodami. W międzyczasie kilkakrotnie dzwonili do pozwanej skarżąc się, że otrzymali zakwaterowanie o standardzie rażąco niższym od tego jaki wynikał z oferty, prosili pozwaną o zmianę pokoi lub hotelu. Pomimo tych starań do końca pobytu nie zmieniono im zakwaterowania. Przez cały czas imprezy powodowie nie rozpakowali swoich bagaży, do końca pobytu czekali na zmianę zakwaterowania. Przez cały tydzień zmuszeni byli mieszkać w nieestetycznych pokojach, starali się spędzać w nich jak najmniej czasu, przychodzili tam się przebrać, wykapać i spać. Bezskutecznie kilkakrotnie zgłaszali pracownikom recepcji, że ich nocny wypoczynek jest zakłócany przez inne osoby. Żadnego efektu to nie dało.

Powodowie nie zawarliby umów z pozwaną, gdyby wiedzieli, że zostaną zakwaterowani w wyżej opisanych warunkach. Powódka nawet za darmo nie pojechałaby do takiego pokoju. Powodowie i towarzyszące im osoby byli niezadowoleni z pobytu w hotelu (...), nie odpoczęli. Wszyscy wrócili stamtąd zmęczeni.

Powód i jego żona są aktywni zawodowo, oczekują na wakacje. Dla powoda pobyt w hotelu (...) był jedynym czasem przeznaczonym na wakacje w 2014r. Po opuszczeniu hotelu (...) powód i jego żona czuli się zmęczeni psychicznie, do dziś niemile wspominają pobyt w tym obiekcie. Dla powodów nie były to tanie wczasy. Czuli się upokorzeni przez pozwaną.

Powódka jest alergikiem, choruje na astmę, codziennie przyjmuje leki wziewne. Z uwagi na tę chorobę zakwaterowanie w wyżej opisanych warunkach było dla niej szczególnie uciążliwe. Przez cały czas imprezy, każdej nocy w nie spała, przeszkadzał jej smród wydobywający się z klimatyzacji. Ani powódka, ani osoby jej towarzyszące nie odpoczęły podczas pobytu w hotelu (...). Przez długi czas niemilo wspominali ten pobyt, czuli się oszukani, rozgoryczeni, zwłaszcza, że przez długi czas powódka oszczędzała, by opłacić koszty tej imprezy turystycznej.

Dowody: zdjęcia, k.16-44, wykaz połączeń telefonicznych, k. 47-53, zeznania świadka P. K., k. 147-148, przesłuchanie powoda, k. 122-123, przesłuchanie powódki, k.123-124;

W dniu 27 lipca 2014 roku rezydent pozwanej otrzymał reklamację powodów i pozostałych uczestników imprezy, w której zaznaczyli, że pokoje, w których zostali zakwaterowani rażąco odbiegają standardem od pokoi zaferowanych przez pozwaną, panuje w nich smród, czuć stęchłą i „starocią”, w niektórych narożnikach są zagrzybiałe ściany, łóżka są pozapadane i zardzewiałe, mają popsute stelaże, w oknach wiszą brudne firany, w łazienkach brak wentylacji, są tam zagrzybiałe i zakurzone kratki wentylacyjne, baterie są ciekące i zardzewiałe, brak syfonów w kratkach kanalizacyjnych w podłodze powoduje wydobywanie się odoru i odczucie smrodu w całym pokoju. Na balkonach znajdują się stare, ostre okucia od zdemontowanych okiennic, które są niezabezpieczone, Dachy pokryte są starą, połamaną dachówką. Na korytarzach znajduje się stara, powycierana wykładzina dywanowa, która stanowi zagrożenie dla dzieci powodów chorujących na alergię (pomimo zgłoszenia problemu – brak reakcji ze strony hotelu). Zaznaczyli, że czują się oszukani, ponieważ zapłacili za pokoje o standardzie superior, bardzo niesprawiedliwe, że pozwana za tą samą cenę oferowała pokoje o diametralnie różnych standardach. Wczasy były dla nich udręką i koszmarem.

W piśmie z dnia 30.10.2014r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w T., zwrócił się do pozwanej o udzielenie pisemnej informacji w sprawie reklamacji zgłoszonej przez A. T. oraz B. B., o ponowne przeanalizowanie reklamacji powodów oraz udzielenie pisemnej odpowiedzi dotyczącej niniejszej sprawy w terminie 7 dni od dnia otrzymania pisma.

W piśmie z dnia 10.11.2014r. pozwana oświadczyła, że w celu polubownego zakończenia sprawy, proponuje zamianę odrzuconej przez powodów rekompensaty w formie bonów wakacyjnych na zwroty gotówkowy o tej samej wartości (co stanowi równowartość 10% cen podstawowych obu rezerwacji.)

Dowody: pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów, k.62, pismo pozwanej, k.63;

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwa zasługiwały na uwzględnienie w przeważającej części.

Każdy z powodów zawarł z pozwaną umowę o świadczenie usług turystycznych, do której zastosowanie mają przepisy ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., nr 223, poz. 2268 t.j.).

Zgodnie z przepisem art. 353(1) k.c., strony zawierające umowę mogą ułożyć stosunek prawny według swego uznania, byleby jego treść lub cel nie sprzeciwiały się właściwości (naturze) stosunku, ustawie ani zasadom współzycia społecznego.

W przypadku umów z udziałem klientów organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, zasada ta doznaje ograniczenia z uwagi na imperatywne przepisy ustawy, gdyż w pierwszej kolejności mają tu zastosowanie przepisy art. 11 – 19a ustawy o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., nr 223, poz. 2268 t.j.). Zgodnie z art. 19 tej ustawy, postanowienia umów mniej korzystne dla klientów niż przepisy ustawy są nieważne i w ich miejsce stosuje się przepisy tejże ustawy. Dopiero 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 (art. 11 ustawy).

Zgodnie z treścią przepisu art. 11a ust. 1 powołanej wyżej ustawy, organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 1) działaniem lub zaniechaniem klienta; 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą.

Z powołanego uregulowania wynika jednolity sposób określenia odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej. Przepis art. 11a u.u.t. wprowadza reżim odpowiedzialności organizatora turystyki oparty na zasadzie ryzyka, mający charakter obiektywny; przesłanką tej odpowiedzialności nie jest wina organizatora turystyki (P. Cybula Komentarz do art.11(a) ustawy o usługach turystycznych LEX 2012). Organizator odpowiada za szkodę niezależnie od tego, czy powstała na skutek deliktu czy też wadliwego świadczenia. Umowa o imprezę turystyczną należy do umów,

w przypadku których trudno jest zarówno określić, kiedy występuje szkoda, jak i ustalić jej wysokość. Szkodę w tym przypadku konkretyzuje się przez uznanie, iż jest nią „nieotrzymanie zagwarantowanych w umowie świadczeń albo otrzymanie świadczeń o niższym standardzie (niższej jakości), zmiana programu wycieczki, kradzież lub uszkodzenie bagażu, uszkodzenie ciała lub wywołanie rozstroju zdrowia uczestnika wycieczki lub - wskutek jego śmierci - utrata środków utrzymania przez osoby bliskie”.

W piśmiennictwie wskazuje się, że biuro podróży nie może zasłaniać się faktem, że powierzyło wykonanie umowy osobom trzecim, kompetentnym, zajmującym się tego rodzaju czynnościami i tylko dlatego starać się uwolnić od odpowiedzialności. Za działanie tych osób odpowiada bowiem biuro podróży, jak za swoje własne, niezależnie, czy ponosi winę, czy też nie. Przyjęcie stanowisko przeciwnego, powodowałoby przeniesienie na konsumenta ryzyka niepowodzenia wycieczki (T. K. Ochrona konsumentów na rynku usług turystycznych R..2002.12.28 Teza 3, LEX 35873/3). Konsument nie ma żadnego wpływu na to, komu biuro podróży powierzy wykonanie umowy. Przyjęcie odpowiedzialności według zasady odmiennej powodowałoby też, że konsument byłby narażony na proces z osobami trzecimi, z którymi nie łączył go żaden stosunek prawny.

Za słuszny Sąd Rejonowy przyjmuje pogląd, zgodny z którym realizacja programu imprezy turystycznej nie może być oceniana tylko i wyłącznie przez pryzmat starannego działania, ale i przez pryzmat osiągniętego rezultatu. Umowa o świadczenie usług turystycznych jest umową mieszaną - nie tylko starannego działania, ale również rezultatu. To rezultat wyznacza granice zrealizowania obowiązku. Jeśli nie został osiągnięty, to znaczy, że cel podróży, na który godził się konsument, również nie została osiągnięty.

Pozwana zobowiązana była zrealizować imprezę turystyczną zgodnie z postanowieniami zawartych z powodami umów, a zobowiązanie to obejmowało wszystkie świadczenia wchodzące w zakres umów – również realizowane przez inne podmioty.

Sąd uznał za nieuprawnione twierdzenie strony pozwanej, jakoby umowa została wykonana w sposób należyty, a świadczyć ma o tym to, że powodowie nie stracili żadnej z przewidzianych dóbr hotelowych, program wycieczki został w całości zrealizowany, zakwaterowanie powodów w konkretnej części hotelu nie było przedmiotem umowy o świadczenie usług turystycznych.

Z materiału dowodowego wynika, że strona pozwana nie wywiązała się w sposób należyty z umowy. Strony umówiły się, że pozwana zapewni powodom pobyt w hotelu (...) na K. w okresie od 22.07.2014 r. do 30.07.2014 r. w pokojach hotelowych o standardzie superior, zobrazowanym na zdjęciu zamieszczonym w ofercie. Poza sporem było, że informacje zawarte w ofercie były wiążące dla stron umowy. Stąd też nieotrzymanie przez uczestnika imprezy świadczeń tam wyszczególnionych bądź, jakość świadczeń niższa, od jakości umówionej stanowi wadę imprezy. Zakwaterowanie było dla powodów istotną częścią programu imprezy turystycznej i stanowiło jeden z głównych elementów tej imprezy. Charakter wyjazdu na urlop wypoczynkowy przesądza o tym, iż warunki zakwaterowania są jednymi z najistotniejszych czynników decydujących o wyborze danej oferty biura podróży. Na organizatorze imprezy turystycznej ciąży szczególnie obowiązek należytego informowania klienta o warunkach zakwaterowania w obiekcie, tak by konsument mógł rozsądnie ocenić, mając pełną wiedzę o standardzie zakwaterowania, czy zamierza usługę nabyć i na jakich warunkach cenowych. Biuro podróży nie może zasłaniać się faktem, że powierzyło wykonanie umowy osobom trzecim, zajmującym się tego rodzaju czynnościami i tylko dlatego starać się uwolnić od odpowiedzialności. Za działanie tych osób biuro podróży odpowiada jak za swoje własne, niezależnie, czy ponosi winę, czy też nie.

Zasadnie powodowie oczekiwali, że będą wypoczywali w pokojach schludnych, zadbanych, czystych, estetycznych, wyposażonych w niezniszczone meble, zaopatrzonych w niezniszczone, estetyczną pościel, za oknem tarasowym będą mieli widok na uporządkowany, ładny teren. Ze zdjęcia zamieszczonego przez pozwaną w ofercie wynikało, że tak właśnie wygląda dwuosobowy pokój typu superior w hotelu (...). Nie budziło wątpliwości, że powodowie nie otrzymali pokoi o takich walorach. Organizator nie dołożył należytej staranności, aby zapewnić uczestnikom warunki zakwaterowania zgodne z umową, skoro powodom oddano do dyspozycji pomieszczenia hotelowe o standardzie rażąco niższym od tego, który wynikał z oferty. Świadek P. K. (pracownik pozwanej), podczas składania zeznań

stwierdził, że „powodowie trafili do tych gorszych pokoi(...) normalni klienci do tego typu pokoju nie powinni trafić”. Przeprowadzone dowody z zeznań świadka P. K., z przesłuchania powodów, dowody z dokumentów, zdjęć dołączonych przez powodów, reklamacji, są spójne i zgodne ze sobą, w sposób szczegółowy opisują przebieg pobytu powodów w hotelu (...). W sprawie ustalono, że powodowie otrzymali pokoje nieremontowane od bardzo długiego czasu, bardzo nieestetyczne, w których były zawilgocone ściany, robactwo, brudne wykładziny, stare brudne zasłony, stare, śmierdzące stęchlizną łóżka, podarte, porzewiałe lampki przy łóżkach, obdrapane, zawilgocone szafy, w łazience był smród, stare zardzewiałe baterie, grzyb i brud na fugach płytek. W pokoju powódki łóżko dla jej córki nie nadawało się do korzystania. Pomimo nalegań powódki nie zostało ono wymienione i dlatego jej córka spała z rodzicami na połączonych łóżkach.

Skoro obowiązkiem strony pozwanej było zapewnienie powodom zakwaterowania o określonych w umowie standardach, to rezultat ten nie został osiągnięty. Tym samym cel umowy nie został osiągnięty. Biorąc pod uwagę wszystkie okoliczności sprawy Sąd uznał, że żądanie powodów jest uzasadnione. Głównym celem zawarcia przez nich umowy było spędzenie wycieczki w miejscu i w sposób przez siebie wybrany. Pobyt w pokojach hotelu (...) nie gwarantował powodom takich warunków, jakie wynikały z oferty pozwanej. Miejsce zakwaterowania powodów i towarzyszących im członków rodziny w hotelu (...), stanowiło świadczenie o rażąco niższej jakości od umówionej. Zaniechanie uprzedzenia ze strony pozwanego biura podróży o rzeczywistych warunkach zakwaterowania, oczywisty od samego początku brak rezultatu, jak również brak natychmiastowej reakcji organizatora na sytuację powstałą po przybyciu powodów do hotelu, powodował rozgoryczenie, stres, zdenerwowanie wszystkich uczestników imprezy. Zamiast wypoczywać, przez kolejne dni pobytu zabiegali o zmianę zakwaterowania u właściciela hotelu, rezydenta i pracowników pozwanej, przez cały czas imprezy czekali na informację czy miejsce ich zakwaterowania zostanie zmienione. Nie rozpakowali bagaży, ponieważ szafy w ich pokojach były niehigieniczne, śmierdzące. Powodowało to frustrację, niepokój i nerwowość wszystkich uczestników imprezy przez cały czas jej trwania. Na skutek zaistniałej sytuacji wakacje stały się dla uczestników imprezy źródłem silnego stresu.

Zdaniem Sądu, spełniona została podstawowa przesłanka odpowiedzialności kontraktowej strony pozwanej w postaci powstania po stronie powodów szkody na skutek nienależytego wykonania umowy. W ocenie Sądu ścisłe udowodnienie wysokości szkody było bardzo utrudnione lub wręcz niemożliwe, bowiem trudno wymagać od powodów precyzyjnego wykazania wartości utraconych świadczeń. W tej sytuacji uprawnione było w ocenie Sądu ustalenie szkody w przybliżeniu, przy uwzględnieniu wszystkich okoliczności sprawy, stosownie do treści art. 322 k.p.c. Nie budziła wątpliwości okoliczność, iż powódka na poczet imprezy turystycznej uiściła łącznie kwotę 13.756,00 zł, w tym po 2.914,00 zł za 4 osoby dorosłe i po 1.050,00 zł dwoje dzieci, natomiast powód na poczet imprezy turystycznej uiścił łącznie kwotę 5.828,00 zł. Organizator turystyki ponosi odpowiedzialność w razie dokonania nierzetelnego opisu warunków zakwaterowania. Przy ustalaniu odpowiedniego obniżenia ceny imprezy z tego powodu, 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 uszkodzeń (pęknięcia wilgoć)– 10-50%, robactwa - 10-50%, awarii klimatyzacji 10–20 %, złego sprzętania - 10 do 20 %, przykrych zapachów 5-15%. Stawki te można stosować do podobnych zdarzeń.

Sąd uznał za zasadne obniżenie ceny na rzecz każdego z powodów o 75%. W przypadku roszczenia powódki Sąd nie mógł wyrokować ponad żądanie, co wynika z przepisu art. 321 k.p.c., dlatego zasądził dochodzoną przez nią kwotę 4.896,00 zł. Na rzecz powoda zasądził 75% uiszczonych przez niego cen, tj. 4.371,00 zł. Ustalając taki poziom odszkodowania za uszczerbek majątkowy powódek Sąd miał na względzie brzmienie art.322 k.p.c. i ustalił odszkodowanie odpowiednie według swojej oceny opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy. Sąd kierował się stopniem niewykonania umowy przez pozwaną spółkę, ale też stopniem jej realizacji. Realizacja programu imprezy turystycznej musi być oceniana przez pryzmat osiągniętego rezultatu. Biuro podróży nie może uwolnić się od odpowiedzialności za przekazanie konsumentowi świadczeń o niższej jakości niż wynikające z umowy. W innym

przypadku na konsumenta byłby przenoszony ciężar ryzyka imprezy turystycznej. Takiego stanowiska nie można byłoby zaaprobować. Zdaniem Sądu zasądzenie powyższych kwot uzasadnia wyżej opisany standard zakwaterowania uczestników imprezy w pokojach o standardzie rażąco odbiegającym od oferowanego oraz czas trwania kwaterunku w takich warunkach. Odszkodowanie ustalone w takiej wysokości uwzględnia jednocześnie wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty. Podkreślić należy, iż powodowie zdecydowali się na wybór oferty (...) Spółki z o.o. w O., albowiem zainteresowani byli otrzymaniem konkretnych świadczeń. Z materiału dowodowego wynika, że przed zawarciem umowy przedstawiciel pozwanej zapewniał powodów, że turyści są zadowoleni z wypoczynku w hotelu (...). Nie uprzedził ich, że mogą zostać zakwaterowani w warunkach diametralnie odbiegających od tych, które wynikały z oferty. Z materiału dowodowego nie wynika, że pozwany organizator nie mógł przewidzieć, że powodowie zostaną zakwaterowani w gorszych pokojach, w których - według słów świadka P. K. - normalni klienci nie powinni trafić. Warunki zakwaterowania miały zasadniczy wpływ na zawarcie umowy przez powodów. Dane zawarte w ofercie wiążą organizatora podróży jako elementy kontraktu z klientem. Klient ma prawo oczekiwać, iż otrzyma miejsce zakwaterowania takie jak opisał je organizator w ofercie.

Jednocześnie nie występują w ocenie Sądu Rejonowego okoliczności mogące wyłączać odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej. Po pierwsze strona pozwana nie wykazała i nawet nie próbowała tego zrobić, by zmiany warunków zakwaterowania wynikały z niewywiązania się z pewnych zobowiązań przez jej kontrahenta, a po drugie działania kontrahenta organizatora imprezy turystycznej nie stanowią działań osoby trzeciej w rozumieniu art. 11a ustawy.

Mając na uwadze powyższe zasądzono na rzecz powódki 4.896,00 zł z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 10 listopada 2014r. do dnia zapłaty, a w pozostałej części żądanie oddalono (co do odsetek). Na rzecz powoda Sąd zasądził 4.371,00 zł z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 10 listopada 2014r. do dnia zapłaty, a w pozostałej części żądanie oddalił (co do odsetek). O odsetkach orzeczono na podstawie art. 481 § 1 k.c.

O kosztach orzeczono na podstawie art. 100 k.p.c, zgodnie z którym w razie częściowego tylko uwzględnienia żądań koszty będą wzajemnie zniesione lub stosunkowo rozdzielone. Sąd może jednak włożyć na jedną ze stron obowiązek zwrotu wszystkich kosztów, jeżeli jej przeciwnik uległ tylko co do nieznaczej części swego żądania albo gdy określenie należnej mu sumy zależało od wzajemnego obrachunku lub oceny sądu. Sąd uznał, że skoro powodowi ulegli tylko co do nieznaczej części swoich żądań, w rozpatrywanej sprawie zasadne jest włożenie na pozwaną obowiązku zwrotu wszystkich kosztów.

Orzeczenie zawarte w punkt IV wyroku uzasadnia art. 80 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych.