

**Sygn. akt: IX C 2372/15**

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 25 marca 2016r.

**Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny**

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Joanna Zapala-Garbacz
Protokolant:	stażysta Magdalena Laskowska

po rozpoznaniu w dniu 25 marca 2016r. w Opolu

sprawy z powództwa **W. C., A. K.**

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 W. C., kwotę 1329 zł (tysiąc trzysta dwadzieścia dziewięć złotych 00/100 groszy) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 27.05.2015 r. do dnia 31.12.2015 r. oraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 01.01.2016 r. do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powódki, A. K. kwotę 300 zł (trzysta złotych, 00/100 groszy) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 12.08.2015 r. do dnia 31.12.2015 r. oraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 01.01.2016 r. do dnia zapłaty;

III. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda, W. C. kwotę 300 zł (trzysta złotych, 00/100 groszy) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 12.08.2015 r. do dnia 31.12.2015 r. oraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 01.01.2016 r. do dnia zapłaty;

IV. w pozostałym zakresie powództwo oddala.

V. zasądza od powodów W. C. i A. K. na rzecz pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. kwotę 406 zł tytułem zwrotu kosztów postępowania.

Sygn. akt IX C 2372/15

## UZASADNIENIE

Powodowie W. C. i A. K. wnieśli o zasądzenie od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz:

- W. C. kwoty 4.414,92 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 25 maja do dnia zapłaty;

- A. K. kwoty 1.279,50 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty tytułem naprawienia szkody o charakterze niemajątkowym

- W. C. kwoty 1.279,50 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty tytułem naprawienia szkody o charakterze niemajątkowym

Nadto wniesli o zasądzenie od pozwanej na rzecz powodów kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Swoje roszczenie oparli na nienależycie wykonanej umowie usługi turystycznej przez pozwane biuro podróży. Wskazali, że w dniu 28.02.2015r. powód W. C. zawarł z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych. W ramach tej umowy usługodawca zobowiązał się do zorganizowania im wycieczki na Teneryfie w hotelu (...) w terminie od 26.03.2015r. do 2.04.2015r. Wskazali, że po przybyciu na miejsce okazało się, że pomimo, iż obiekt oferował standard obsługi 4 gwiazdek to w rzeczywistości prowadzony był w standardzie 3 gwiazdkowym, a w rzeczywistości zakwaterowanie nie odbiegało od standardu 2 gwiazdek. Powodowie wskazali, iż mieli zapewnienie o tym, że hotel prowadzony jest w standardzie 4 gwiazdkowym. Pokój wypełniała woń stęchlizny, a także nasilający się przykry zapach z rur kanalizacyjnych. O powyższym poinformowani zostali pracownicy hotelu. Pracownicy wyczyścili kwatery silnymi środkami dezynfekcji i dezynsekcji. Wówczas kolejnym utrapieniem był zapach środków chemicznych, który unosił się przez cały pobyt. Powodowie chcieli spędzić urlop w atmosferze rodzinnej wraz z dwójką dzieci, przy czym najmłodsze miało wówczas 13 miesięcy. Zdjęcia, które były przedstawione w ofercie wzmacniały wyobrażenie o niezwykłych i niezapomnianych wczasach w gronie bliskich, a wybór opcji all inclusive miał ten wybór wzmacniać. Z powyższej opcji nie można było jednakże skorzystać bo napoje alkoholowe faktycznie były serwowane, ale za dodatkową opłatą. Ponadto w hotelu istniał umowny podział na osoby, które mogą korzystać w sposób dogodny z wszelkich korzyści płynących z opcji all inclusive oraz inne osoby, które pomimo wykupienia tej opcji posiadają w niej znaczne ograniczenia. Powrót do Polski był zaplanowany na 2 kwietnia 2015r. godz.11.15. Kilka dni przed wylotem wczasowicze zostali poinformowani, że wylot zostanie przesunięty na godz.23.45. Powód był zapewniany, że do wylotu wczasowicze będą mogli korzystać z wyżywienia bez żadnych dopłat, natomiast zakwaterowanie w pokoju będzie można przedłużyć za odpowiednią opłatą. W momencie oczekiwania na wylot okazało się, że nie ma możliwości przedłużenia zakwaterowania w pokoju, a wszystkie pokoje należy opuścić do godz.12.00. Ponadto powód został zmuszony do uiszczenia opłaty za wyżywienie w wysokości 75 Euro. Poza szkodą majątkową powodowie doznali uszczerbku w sferze wrażeń i uczuć, a także przeżyć psychicznych spowodowanych myślą o zmarnowanym urlopie i warunkach w jakich spędzają kolejne dni. Powodowie woleli przebywać poza pokojem, aż do późnej nocy, aby jak najkrócej spędzać czas w miejscu zakwaterowania. Dla powodów była to sytuacja mocno stresująca. W dniu 20 kwietnia 2015 r. powodowie wystąpili z reklamacją do strony pozwanej. W reklamacji wskazali dokładnie jakich roszczeń się domagają i na jakiej podstawie. Pismem z dnia 27 maja 2015r. powodowie otrzymali od pozwanej informację zwrotną o tytule odpowiedź na wezwanie do zapłaty. Brak ustosunkowania się w uzasadnieniu co do złożonej reklamacji stanowi dorozumiane uznanie przez pozwanego okoliczności faktycznych przytoczonych w pozwie, tym samym uznanie reklamacji. Powód wskazał, iż wszelkie zapewnienia pozwanej nie zostały odzwierciedlone w rzeczywistości. Powód domagał się pełnego zwrotu kosztów wycieczki. Jeśli powód wiedziałby o niskim standardzie hotelu (...) oraz uzyskała kompleksową informację odnośnie opcji all inclusive, a także przewidział, że w przypadku niedogodności jakie może napotkać w dniu powrotu do Polski nie uzyska żadnej pomocy ze strony organizatora turystyki nigdy z przedmiotowej oferty by nie skorzystał. Z uwagi, że usługa turystyczna była w pewnej części wykonana, a także z uwagi na brak negatywnego nastawienia względem pozwanej powód domaga się jedynie zasądzenia połowy powyższej kwoty, a mianowicie kwoty 3.483 zł. W kwestii odszkodowania za powstałą szkodę niemajątkową należy wskazać, że kwota 1279,5 zł jest sumą pieniężną adekwatną do krzywdy jaką każdy z powodów poniósł w trakcie zorganizowanych przez pozwaną wczasów. Powód wskazał, iż jego roszczenie opiera się na art. 11a par.1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, a także postanowieniach umownych. O ile nie ulega wątpliwości, iż nienależycie wykonanie umowy doprowadziło do poniesienia szkody niemajątkowej w wysokości połowy uiszczonych kosztów wycieczki, o tyle pozostała szkoda należy oszacować według dyspozycji z art. 322 kpc. Jednocześnie powód wskazał na orzecznictwo SN wskazując na podstawę odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową.

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz o zwrot kosztów postępowania.

W uzasadnieniu wskazał, że zaprzecza wszelkim twierdzeniom powodów, o ile ich wyraźnie nie przyznaje. W ocenie pozwanego umowa została wykonana należycie. Obiekt był zgodny z umową oraz posiadał kategorie 3 kluczy nadaną mu przez odpowiednie, lokalne władze hiszpańskie. Standard hotelu został zaprezentowany przez pozwanego w ofercie katalogowej na podstawie jego oficjalnej kategorii według przepisów kraju pobytu. Okoliczność natomiast przyznania przez pozwanego hotelowi (...) subiektywnej oceny 4 gwiazdek nie ma dla sprawy żadnego znaczenia, bowiem pozwany nie zobowiązywał się do świadczenia usług hotelowych na rzecz powodów w wyższym standardzie, niż wskazywała na to oficjalna kategoryzacja tegoż obiektu. Pokój, w którym zostali zakwaterowani powodowie nie miała wad i strona pozwana nie potwierdza, aby pokój wypełniała woń stęchlizny i przykry zapach z rur kanalizacyjnych. Odnośnie napojów alkoholowych pozwany sugerował, że być może powodowie próbowali zamówić nielocalne napoje alkoholowe, co musiało skutkować koniecznością ich opłacenia. Ponadto nielogicznym jest argument powodów, iż nie zbierali paragonów, czy dowodów wpłat skoro przy opłacaniu rzekomych zamówień pozostawali w przeświadczeniu, iż uiszczane przez nich opłaty są po prostu niesprawiedliwe. Nieprawdą jest również, że był podział na „lepszych” i „gorszych”. Ponadto pozwany wskazał, iż pismo z dnia 27 maja 2015r. sformułowane jako odpowiedź na pismo otrzymane w dniu 27.04.2015r. nawiązywało do otrzymanej reklamacji, a więc pismo to było odpowiedzią na reklamacje.

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

W dniu 28.02.2015r. powód W. C. zawarł z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych. W ramach tej umowy usługodawca zobowiązał się do zorganizowania im wypoczynku na Teneryfie w hotelu (...) w terminie od 26.03.2015r. do 2.04.2015r. Umowa została zawarta na 4 osoby, w tym dwoje dzieci, a jedno z nich 13 miesięczne. Wartość wycieczki ustalono na łączną kwotę 6.966,00 zł z tym, że bez opłat lotniskowych, transportowych i ubezpieczeniowych koszt wycieczki wyniósł kwotę 5.316 zł

**dowód:** - rezerwacja nr (...) z dnia 28.02.2015r. k.15

Po przybyciu na miejsce powodowie zostali zakwaterowaniu w w/w hotelu. Obiekt oferował standard obsługi 4 gwiazdek, a oficjalnie 3 gwiazdek. Powodowie mieli zapewnienie o tym, że hotel prowadzony jest w standardzie 4 gwiazdkowym. Gdy powodowie zostali zakwaterowani w pokoju poczuli zapach stęchlizny, a także nasilający się przykry zapach z rur kanalizacyjnych. O powyższym poinformowali pracowników hotelu. Pracownicy wyczyścili pomieszczenie, ale zapach w dalszym ciągu się unosił. Powodowie chcieli spędzić urlop w atmosferze rodzinnej wraz z dwójką dzieci, przy czym najmłodsze miało wówczas 13 miesięcy. Po wejściu do pokoju starsze dziecko się rozplakało. Warunki, w jakich mieli przebywać były dla nich bardzo ważne z uwagi na najmłodsze dziecko.

Powodowie mieli wykupioną ofertę all inclusive, jednakże powód, gdy zamawiał regionalne alkohole musiał za nie dodatkowo płacić.

Powrót do Polski był zaplanowany na 2 kwietnia 2015r. godz.11.15. Kilka dni przed wylotem wczasowicze zostali poinformowani, że wylot zostanie przesunięty na godz.23.45. Powodowie przed wylotem mieli świadomość, że może dojść do zmiany godzin wylotu. Powód był zapewniany, że do wylotu wczasowicze będą mogli korzystać z wyżywienia bez żadnych dopłat, natomiast zakwaterowanie w pokoju będzie można przedłużyć za odpowiednią opłatą. W momencie oczekiwania na wylot okazało się, że nie ma możliwości przedłużenia zakwaterowania w pokoju, a wszystkie pokoje należy opuścić do godz.12.00.

Gdyby powodowie wiedzieli, że będą takie warunki jak wyżej opisane to by nie zdecydowali się na skorzystanie z przedmiotowej oferty.

**dowód:** - zeznanie powoda W. C. k.88-90

- zeznanie powódki A. K. k.88-90

- korespondencja między stronami – k.16-29

- rezerwacja nr (...) z dnia 28.02.2015r. k.15

- oferta katalogowa – k.61

Po powrocie do kraju powodowie powołując się na nienależyte wykonanie umowy złożyli w dniu 20 kwietnia 2015 r. reklamację do strony pozwanej wnosząc o zapłatę kwoty 13.932 zł tytułem naprawienia szkody wynikłej nienależytego wykonania umowy. W reklamacji wskazano niewłaściwe oznaczenie standardu hotelu jako czterogwiazdkowego, przykrego zapachu w pokoju, zastrzeżeń do opcji all inclusive, brak możliwości przedłużenia zakwaterowania.

W odpowiedzi - pismem z dnia 27 maja 2015r. powodowie otrzymali od pozwanej informacje zwrotną o tytule – odpowiedź na wezwanie do zapłaty-.

Pozwany wskazał, iż hotel posiadał oficjalną kategorię 3 gwiazdek, co było wskazane zarówno w umowie jak i ofercie katalogowej. Ocena 4 gwiazdek wynikała z subiektywnego odczucia organizatora turystyki w odniesieniu do standardu tego hotelu na tle innych obiektów znajdujących się w Hiszpanii. Ponadto wskazał, iż nie potwierdza wad wskazanych przez powoda.

**dowód:** - reklamacja z dnia 20.04.2015r. k. 32-34

- odpowiedź na wezwanie do zapłaty z dnia 27.05.2015r. k.35-36

### **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 umowę o świadczenie usług turystycznych przedmiotem, której był wypoczynek na Teneryfie w hotelu (...) w terminie od 26.03.2015r. do 2.04.2015r. Spór natomiast sprowadzał się kwestii należytego wykonania umowy, a tym samym odpowiedzialności pozwanego biura podróży. Powodowie podnosili, bowiem, że z uwagi na sprzeczne z umową warunki w jakich przyszło im spędzić urlop, a wskazane w stanie faktycznym nie był on udany, a w związku z tym żądają odszkodowania od zapłaconej ceny wycieczki, a także zadośćuczynienia za zmarnowany przez powyższe urlop. Z kolei wykazanie uprawnienia do zakwestionowania zapłaty żądanej kwoty, pozwany oparł na twierdzeniu, że jego zdaniem umowa o świadczenie usług turystycznych została wykonana w sposób należyty.

Sąd oceniając wszystkie dowody kierował się treścią art. 233 §1 k.p.c. który stanowi, że sąd ocenia wiarygodność i moc dowodów według własnego przekonania, na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału, kierując się doświadczeniem życiowym i zasadami logicznego wnioskowania. Odnosząc się do powyższych twierdzeń obu stron, uwzględniając obowiązujące przepisy, jak i ustalony stan faktyczny, sąd uznał, że powodom należy się odszkodowanie i zadośćuczynienie za nienależyte wykonanie umowy jednakże nie we wskazywanej przez nich wysokości. Na wstępie podnieść należy, że z treści art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. 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 do przedłożonych dowodów przede wszystkim wskazać należy, że z uwagi na brak rachunków, dowodów zapłaty za alkohole regionalne i dodatkowe koszty związane z wyżywieniem nie sposób było ustalić jakie dodatkowe koszty poniósł powód. Ponadto, jak wynika chociażby z dokumentu podróży hotel miał oficjalnie kategorię 3 gwiazdek, a więc na taką ofertę zgodził się powód i w tym zakresie nie może mieć zastrzeżeń do pozwanego. Natomiast zasadne były twierdzenia powodów co do samego pokoju, w którym zostali zakwaterowani, a dokładnie unoszącej się tam woni stęchlizny i przykrego zapachu z rur kanalizacyjnych, który cały czas się utrzymywał. I jednocześnie obaw powodów o bezpieczeństwo dzieci z uwagi na utrzymujący się odór. W tym wypadku standard nawet 3 gwiazdkowego hotelu zobowiązywał do zachowania pewnego podstawowego poziomu. A lęk zwłaszcza o dzieci - czy nie będzie to szkodziło ich zdrowiu, był jak najbardziej uzasadniony. Sąd dał również wiarę twierdzeniom powodów, gdzie wskazywali, iż musieli płacić za alkohole regionalne, pomimo, że w opcji all inclusive miały być za darmo. Odnośnie kwestii związanej ze zmianą godziny wylotu to powód był zapewniany, że do wylotu wczasowicze będą mogli korzystać z wyżywienia bez żadnych dopłat, natomiast zakwaterowanie w pokoju będzie można przedłużyć za odpowiednią opłatą. W momencie oczekiwania na wylot okazało się, że nie ma możliwości przedłużenia zakwaterowania w pokoju, a wszystkie pokoje należy opuścić do godz.12.00. I nie mieli odpowiedniego miejsca, gdzie mogli swobodnie posiedzieć i wypocząć zwłaszcza, że byli z małym dzieckiem co musiało być z pewnością bardzo dokuczliwe. Zdaniem Sądu wszystkie zgromadzone w sprawie dokumenty stanowiły wiarygodny materiał dowodowy, będący podstawą ustalenia niewątpliwego stanu faktycznego. Co do ich rzetelności Sąd nie miał zastrzeżeń, a brak było dowodów, które podważałyby dowody wskazane przez stronę powodową. W tych okolicznościach, mając na uwadze powyższe Sąd posiłkując się kartą frankfurcką ustalił, że powodom za niezgodność z umową przysługuje bonifikata w wysokości:

- 5% tytułem zastrzeżeń do opcji all inclusive
- 15% tytułem silnego zapachu w pokoju
- 5 % tytułem braku miejsca wypoczynku w oczekiwaniu na wylot

łącznie 25%. W związku z tym w takiej wysokości pomniejszono koszty imprezy turystycznej jako rekompensaty za nienależyte wykonanie usługi. Oprócz powyższego inne wskazane przez powodów naruszenia albo nie były dostatecznie wykazane jako niezgodne z umową albo w ocenie sądu nie kwalifikowały się do przyznania rekompensaty.

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 powodów co do przyznania zadośćuczynienia za "zmarnowanie urlopu" zasługuje na uwzględnienie w kwocie po 300 zł. Interwencje u pracowników hotelu, strach o dzieci, i niezadowolenie z powodu niezgodności oferty wycieczki z zastanymi realiami skutecznie uniemożliwiały odprężenie się, zrelaksowanie i czerpanie przyjemności z urlopu.

O odsetkach Sąd orzekł na podstawie art. 481 § 1 k.c., w zw. z art. 476 k.c.

Z powyższych względów orzeczono jak w sentencji.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis art. 100 k.p.c. przy uznaniu, iż powodowie wygrali w 30 %, a koszty powoda to kwota 1484 zł, a koszty pozwanego to kwota 1217 zł.