

Sygn. akt: IX C 2438/15

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 26 lipca 2016 r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Rafał Ratajczak
Protokolant:	sekr. sądowy Marta Czujko

po rozpoznaniu w dniu 26 lipca 2016 r. na rozprawie w O. sprawy

z powództwa M. D. (1), H. D., A. D. i M. D. (2)

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

o zapłatę

I. Zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powodów M. D. (1) i M. D. (2) kwoty po 1065,00 zł (jeden tysiąc dwadzieścia pięć i 00/100 złotych), na rzecz powódki H. D. kwotę 650,00 zł (sześćset pięćdziesiąt i 00/100 złotych) oraz na rzecz powoda A. D. kwotę 410,00 zł (powoda A. D. kwotę 410,00 złotych), wszystkie te kwoty wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 12.01.2016 r. do dnia zapłaty.

II. Oddała powództwo w pozostałym zakresie.

III. Koszty postępowania wzajemnie znosi pomiędzy stronami postępowania.

Sygn. akt IX C 2438/15

UZASADNIENIE

Powodowie M. D. (1), M. D. (3), H. D. i A. D. wnieśli o zasądzenie dla każdego z powodów kwoty po 1.608,30 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 19.08.2014 r. do dnia zapłaty tytułem obniżenia ceny imprezy turystycznej. W uzasadnieniu wskazali, iż po zawarciu umowy otrzymali zapewnienie, iż będą zakwaterowani w pokoju rodzinnym z widokiem na morze, wylot będzie z lotniska we W. a przylot do miejscowości T., co było istotne z racji na fakt podróży z małymi dziećmi. Zmienione zostało po pierwsze miejsce wylotu, miesiąc przed imprezą nastąpiła zmiana hotelu, który w ocenie powodów był gorszy i starszy od pierwotnego, a dodatkowo SMS-em dwa dni przed wylotem poinformowano powodów o zmianie lotniska docelowego na S., z którego podróż do hotelu trwała cztery godziny, a autokar nie był wyposażony w klimatyzację. Z kolei powrotny transfer na lotnisko został wydłużony ze względu na awarię autokaru, a w związku transferem na dalsze lotnisko ich pobyt na miejscu skrócony został o ponad jeden dzień. Powodowie podnieśli także zarzuty związane ze stanem hotelu w którym zostali zakwaterowani. Zarzucili panujący w nim brud (kamień, nieestetyczne uszczelnienia silikonowe, puste kubki na ziemi, pływające jedzenie w basenie) i zniszczone sprzęty (stoły, krzesła, ławki z wystającymi gwoździ, co spowodowało zniszczenie ubrania powódki). Otrzymany pokój powinien mieć, według niech, dwie dostawki dla dzieci, jednakże znajdowała się tylko jedna, na której musiało spać dwoje dzieci. Nie było także zagwarantowanego w umowie pokoju z widokiem na morze, za który uiszczona

została dodatkowa opłata. Z ofertą hotelu różniły się także rzeczywiste godziny otwarcia barów tj. miały być czynne od 10 a były od 11 – 12, w tym jeden (snack bar) był nieczynny na stałe. Po majowej powodzi laguna była brudna i unosił się z niej nieprzyjemny zapach rozciągający się na teren hotelu. Brak laguny i kamienista plaża sprawiły, iż można było korzystać jedynie z basenów. Powodowie zwrócili także uwagę na zniszczone przez powódź pola golfowe, płatny dostęp do internetu, który miał być darmowy i darmowe ręczniki, które przysługiwały tylko dorosłym.

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości. W uzasadnieniu wskazał, iż zmiany hotelu i miejsca wylotu, wynikały z przyczyn niezależnych od pozwanego, powodów poinformowano z odpowiednim wyprzedzeniem i przystali oni na propozycję zmienionych warunków. Pozwany wskazał, że bezpośrednią przyczyną dokonanych w umowie zmian było przejście lawiny błotnej, której rezultatem było uszkodzenie płyty lotniska w T. oraz drogi do niego. Powodowie wyrazili także zgodę na zmianę lotniska docelowego zaproponowaną przez pozwanego. Pozwany wskazał, że nie odpowiada za terminowość odbudowy infrastruktury, która ucierpiała w wyniku lawiny błotnej i kierował się zapewnieniami władz lokalnych, iż droga prowadząca do lotniska w T. będzie nadawała się do użytku. W dalszej części odpowiedzi na pozew pozwany wskazał, iż hotel zastępczy był nowszy od umownego, oba obiekty posiadały oficjalną kategorię pięciu gwiazdek nadaną przez odpowiednie władze egipskie, a zarzut gorszego usytuowania jest zbyt lakoniczny by się do niego odnieść. Oba obiekty posiadały własną plażę piaszczystą (w przypadku hotelu umówionego była ona piaszczysto – żwirkowa) z łagodnym zejściem do morza. Pozwany zaprzeczył awarii autokaru, którym odbywał się transfer powrotny na lotnisko, więc czas trwania imprezy nie został skrócony. Zapewnił, iż hotel był systematycznie sprzątny przez obsługę, więc nie panował w nim brud. Odnosząc się do zarzutów dotyczących pokoi, zaprzeczył dodatkowej opłacie za widok na morze, ponieważ w hotelu umownym wszystkie pokoje takowe posiadały, a jeśli chodzi o wielkość, powierzchnia pokoju dwuosobowego w hotelu umówionym miała wynosić ok. 27 m², a powodowie zakwaterowani zostali w hotelu zastępczym również w pokoju dwuosobowym z dwoma dostawkami o powierzchni ok. 45 m² i frontalnym widokiem na morze. Pozwany zaprzeczył także, jakoby powodowie dostali tylko jedną dostawkę, nie mogli korzystać z usług wszystkich barów hotelowych, przyhotelowej laguny, musieli uiszczać jakiegokolwiek opłaty za korzystanie z internetu i ręczników. Dodał, iż umowa nie przewidywała pola golfowego, którego brak zarzuca strona powodowa. Pozwany wskazał, iż napoje wydawane były na bieżąco, bez opóźnień i nigdy nie zobowiązał się względem powodów, że w hotelu nie będzie osób innej narodowości, w szczególności turystów arabskich, którzy jakoby utrudniali korzystanie z usług hotelu. Zaznacza, iż powodowie podczas trwania imprezy turystycznej nie zgłaszali uchybień, a zgodnie z Warunkami Uczestnictwa w Imprezach turystycznych taki obowiązek na nich ciążył.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 14.01.2014 r. M. D. (1), M. D. (3), H. D. i A. D. zawarli z (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w O., za pośrednictwem serwisu (...) .pl, umowę o świadczenie usług turystycznych przewidującą dwutygodniowy pobyt w pięciogwiazdkowym hotelu (...) w T., w Egipcie, w terminie od 09.07.2014 r. do 23.07.2014 r.

Umowa przewidywała pokój dwuosobowy z dwoma dostawkami, widokiem na morze i piaszczystą plażą.

Łączna cena wycieczki wynosiła 8.578,00 zł (2.865,00 zł M. D. (1), 2.864,00 zł M. D. (3), małoletni H. D. 1749,00 zł, zaś A. D. 1.100,00 zł).

W maju 2014 r. W T. miała miejsce powódź, która uszkodziła między innymi drogi dojazdowe do lotniska i części hotelu (...).

Dowód:

- dokument podróży z dnia 14.01.2014 r., k.15 akt;
- zeznania powoda M. D. (1), k. 76 – 77 akt;
- zeznania powódki M. D. (3), k. 77 akt.

Planując wyjazd M. D. (1) i M. D. (3) chcieli aby wylot nastąpił z W.. W dniu 10.04.2014 r. poinformowani zostali o anulowaniu lotów z W. z uwagi na zbyt małą liczbę chętnych. Biuro zaproponowało im zmianę miejsca wylotu na W. ze zniżką 350,00 zł, możliwością rezerwacji parkingu na koszt biura oraz ofertą dodatkowych gadżetów. Powodowie przystali na tą propozycję.

W dniu 24.06.2014 r. powodowie otrzymali informację o zmianie zakwaterowania ze względu na zamknięcie umówionego hotelu na inny – M. Resort. Zapewniono ich o lepszym standardzie, zagwarantowano te same warunki tj. widok na morze i dwie dostawki. Powodowie zdecydowali się na zmianę, ponieważ zakupili ofertę w korzystnej promocji i w czasie zmiany nie znaleźliby nic równie korzystnego cenowo.

Wreszcie dnia 07.07.2014 r. poinformowano ich o zmianie lotniska docelowego z T. na S., w związku z czym konieczny był dłuższy czas transferu z lotniska. Powodem były majowe ulewy i powódzie po których droga nie została doprowadzona do właściwego stanu.

Dowód:

- wydruk korespondencji elektronicznej, k. 18 – 29 akt;
- dokumentacja zdjęciowa, k. 14;
- zeznania powoda M. D. (1), k. 76 – 77 akt;
- zeznania powódki M. D. (3), k. 77 akt.

Po przylocie na miejsce okazało się, że autobus którym nastąpił transfer do hotelu nie posiadał klimatyzacji. Droga do hotelu zajęła ok. 2 – 3 godziny.

Po przybyciu na miejsce okazało się, że w pokoju znajdowało się jedno łóżko podwójne i jedno pojedyncze, na którym musiała spać dwójka dzieci. Na terenie hotelu znajdowały się zużyte sprzęty, na jednej z ławek powódka uszkodziła sobie sukienkę o wystający gwóźdź. Powodowie dostali tylko dwie karty uprawniające do darmowych ręczników, za ręczniki dla dzieci trzeba było zapłacić. Bary czynne były od godziny 11 lub 12, a ponadto jeden z nich (snack bar) był cały czas nieczynny. Brak ochrony skutkujący dużą liczbą osób niebędących gośćmi hotelu i brakiem przekąsek w porze lunchu. Apartament powodów był zwrócony w stronę morza, jednakże widok zasłonięty był przez bungalowy. Na terenie kompleksu hotelowego widoczne były skutki majowej lawiny błotnej, których usuwanie trwało na bieżąco.

Zgłaszane przez powodów rezydentowi problemy spotykały się z brakiem reakcji, kontakt był utrudniony, rezydent pojawiał się bardzo rzadko, jak już udało się zgłosić problem, rezydent informował, że „oni tacy są” i trzeba uważać.

W drodze powrotnej autobus się zepsuł, co skutkowało postojem na pustyni, trudnym zwłaszcza dla dzieci z uwagi na wysoką temperaturę.

Dowody:

- dokumentacja zdjęciowa, k. 14;
- zeznania świadka K. K., k. 103 akt;
- zeznania powoda M. D. (1), k. 76 – 77 akt;
- zeznania powódki M. D. (3), k. 77 akt.

W odpowiedzi na reklamację powodów, pismem z dnia 23.09.2014 spółka przedstawiła stanowisko biura. Przepraszyła za niemożliwość zakwaterowania w umownym hotelu i za jego zmianę spowodowaną siłą wyższą, a także za problematyczny w opinii powodów pobyt w innym hotelu. Przeprasili także za utrudnienia związane ze zmianą

lotniska docelowego w Egipcie. Spółka zaznaczyła, iż powodowie zgodzili się na wszystkie zaproponowane zmiany i wyraziła skruchę z powodu utrudnionego korzystania z niektórych atrakcji, co było związane z lawiną błotną. Podniosła, iż lokalny kontrahent nie poinformował o utrudnieniach, a biuro nie działało z premedytacją. Wskazała, że poinformowano dyrektora hotelu o wszystkich uwagach, które wystosowali dotyczących obsługi. W ostatniej części odpowiedzi spółka wskazała, iż proponuje w ramach rekompensaty skorzystanie z bonu wakacyjnego o wartości 800 zł za rezerwację tj. po 200 zł od osoby.

Dowody:

- pismo pozwanego z dnia 23.09.2014 r., k. 30 – 32 akt.

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo należało uwzględnić w części.

Bezspornym było, iż powodowie wykupili u pozwanej pobyt w Egipcie, w hotelu (...) w T., który został zmieniony na M. Resort, w terminie od 09.07.2014 r. do 23.07.2014 r., a także okoliczność, iż w maju 2014 r. doszło do zejścia lawiny błotnej.

Strony łączyła umowa o organizację usługi turystycznej, a zatem w niniejszej sprawie zastosowanie znajdują przepisy ustawy z dnia 29.08.1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. Z 2004 r., nr 223, poz. 2268 ze zm.). Przedmiotem regulacji tego aktu prawnego są warunki świadczenia przez przedsiębiorców usług turystycznych na terenie kraju i za granicą. Ustawa ta wprowadza kategorię umów nazwanych, umowy 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 (art. 11a ustawy). Z treści art. 11a ustawy o usługach turystycznych wynika, że za szkody poniesione z powodu niewykonania albo nienależytego wykonania umowy przez organizatora imprezy turystycznej klientowi należy się odszkodowanie. Biuro podróży odpowiada więc, co do zasady, za nieprawidłowo wykonane usługi wchodzące w zakres zawartej umowy, np. Zakwaterowanie, posiłki, pobyt, powrót klienta do kraju jak i transport osób i mienia.

Powodowie żądali odszkodowania tytułem obniżenia ceny imprezy za nienależyte wykonanie zobowiązania – zmiany dotyczące podróży, brak dostawki w pokoju, zły stan hotelu, braki w obsłudze, brak widoku na morze, jedzenie, ręczniki tylko dla dorosłych.

Sąd uznał, iż roszczenia powodów co do zasady należało uwzględnić. Zresztą sama pozwana w piśmie z 23.09.2014 r. uznała roszczenia powodów co do zasady, proponując im rekompensatę w postaci bonów wakacyjnych, również na rozprawie w dniu 19.07.2016 r. pełnomocnik pozwanej miał propozycję ugody. Istotą sprawy było zatem określenie adekwatnej wysokości świadczenia należnego powodom.

Dopuszczone w sprawie dowody w postaci dokumentacji zdjęciowej, a także zeznań powodów i świadka stanowią podstawę do uznania, iż zarzuty pozwanych co do wyposażenia pokoju, jego umiejscowienia, udostępnionych sprzętów (ręczniki) oraz świadczonych usług (nieczynny bar) były zasadne. Na uwzględnienie nie zasługiwały z kolei te, które dotyczyły usterek wywołanych lawiną błotną. Nie dotyczy to kwestii transferu z lotniska z S. (i z powrotem), gdyż powodom należała się informacja o tym znacznie wcześniej niż dwa dni przed wylotem. Dodatkowo, jak wynika z zeznań stron i świadka, autokary nie były klimatyzowane, zaś w drodze powrotnej autokar się zepsuł powodując konieczność uciążliwego postoju na pustyni. Mając to wszystko na uwadze sąd przyjął, że w związku z transferem, czasem jego trwania i uciążliwością, powodom należy się zwrot 1/14 ceny imprezy (jak za jeden dzień pobytu).

Jeżeli chodzi o pokój, to w dokumencie podróży wprost jest mowa o tym, że powodom przysługuje pokój z dwoma dostawkami. Tymczasem dowody wskazują na to, iż w pokoju w zakwaterowano powodów znajdowało się jedno łóżko

podwójne i jedno pojedyncze, w związku z czym dzieci zmuszone były spać na jednym łóżku. Brak jest dowodów przeciwnych. Na uwagę zasługuje też fakt, iż jak wynika z zeznań powodów otrzymany przez nich pokój nie miał zagwarantowanego w umowie widoku na morze. Powodowie podnieśli także, iż hotel pomimo posiadania kilku barów i restauracji, otwierał tylko jedną restaurację i początkowo jeden bar (po tygodniu otwarto drugi), a godziny otwarcia nie zgadzały się z ustalonymi. Na uwagę zasługuje także fakt, iż darmowe ręczniki wydawane były jedynie dorosłym. Ostatecznie, mając na uwadze powyższe wady (pokój z jedynie jedną dostawką, brak umownego widoku na morze, zamknięte i otwarte w innych niż przewidziano godzinach bary, a także ręczniki przysługujące tylko dorosłym), posiłkując się Kartą F. sąd uznał, iż z tego tytułu należało zasądzić na rzecz powodów odszkodowanie równe 30 % ceny imprezy.

Ostatecznie zatem, mając na uwadze obniżkę ceny imprezy o 1/14 (transfer) oraz o 30 % (stan pokoju oraz brak ręczników dla wszystkich) sąd zasądził na rzecz powodów M. D. (1) i M. D. (2) kwoty po 1065,00 zł, na rzecz powódki H. D. kwotę 650,00 zł oraz na rzecz powoda A. D. kwotę 410,00 zł, wszystkie te kwoty wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 12.01.2016 r. (z uwagi na datę doręczenia odpisu pozwu) do dnia zapłaty.

W pozostałym zakresie powództwo należało oddalić.

Orzeczenie o kosztach oparto na zasadzie art. 100 k.p.c. przy uwzględnieniu wyniku sprawy.

Z.:

1. odn. w Rp.;
2. odpis wyroku z uzas. doręczyć pełn. pozwanego;
3. kal. 14 dni.