

Sygn. akt: IX C 2/16

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 22 marca 2016r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Piotr Sobków
Protokolant:	st. sekr. sądowy Grażyna Opalka

po rozpoznaniu w dniu 15 marca 2016r. w Opolu

sprawy z powództwa K. Ś., A. C.

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

o zapłatę

I. oddala powództwo;

II. odstępuje od obciążania powodów kosztami postępowania poniesionym przez pozwanego.

Sygn. akt. IX C 2/16

UZASADNIENIE

W dniu 4 stycznia 2016 r. powodowie A. C. i K. S. wnieśli pozew przeciwko pozwanej N. I. Spółce z.o.o. w O. dochodząc zapłaty kwoty 17.828,00 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 1 września 2015 r. do dnia zapłaty. Ponadto powodowie wnieśli o zasądzenie od pozwanego na rzecz powodów kosztów procesu wraz z kosztami zastępstwa procesowego według norm przepisanych oraz opłatami od pełnomocnictwa w wys. 2 x 17,00 zł.

Uzasadniając stanowisko w sprawie powodowie podnieśli, iż zawarli z pozwaną umowę, której przedmiotem był udział w imprezie turystycznej na Cyprze w hotelu (...) w dniach 26 lipca 2015 r. do dnia 10 sierpnia 2015r. w pakiecie (...) wraz z przelotami i transferem z lotniska za kwotę 11.178,00 zł.

Zdaniem powodów po dotarciu na miejsce wypoczynku okazało się że hotel (...) nie posiada wolnych pokoi. Autokar z powodami nie zatrzymał się pod hotelem (...), ale zawiózł powodów bezpośrednio do hotelu (...). Mimo to kilku uczestników imprezy, postanowiło na własny koszt pojechać do hotelu (...) gdzie dowiedzieli się że pozwana została już 16 lipca 2015 r. powiadomiona o braku możliwości realizacji usługi turystycznej dla gości przybywających w dniu 26 lipca 2015 r. Zdaniem powodów rezydent pozwanej zaproponował odstąpienie od umowy i powrót na własny koszt do kraju albo pozostanie w hotelu (...). Powodowie stwierdzili iż po dokonaniu oględzin hotelu (...) podjęli decyzję o odstąpieniu od umowy i powrocie do kraju. Na miejscu w obecności rezydentki M. S., własnoręcznie spisali reklamację, którą potwierdziła rezydentka. Decyzja o odstąpieniu od umowy i powrotu do kraju podyktowana była rażącymi niezgodnościami imprezy turystycznej z umową.

Hotel (...) nie spełniał standardów hotelu 5*, o czym świadczyły: przestarzałe windy, zniszczona, popękana elewacja, (hotel (...) został wybudowany w 1993 r., a hotel (...) był hotelem nowym), pokoje mieściły się w budynkach typu bungalow na terenie kampusu hotelu (...), a nie w budynku głównym, w pokojach nie było klimatyzacji, a jedynie centralny nawiew, pokój był mały, wykładzina i ściany były brudne, dawno nieodświeżane, meble zniszczone, stolówka w hotelu nie spełniała standardów hotelu 5*, wybór dań był bardzo mały, wnętrze było skromne, stoliki były stare i zużyte, krzesła i podłogi były brudne i zaplamione. Natomiast hotel (...), w którym pierwotnie mieli zostać zakwaterowani powodowie stanowił całkowite przeciwieństwo hotelu (...). Powodowie wskazali iż decyzja o powrocie do kraju wiązała się poniesieniem kosztów dojazdu i przelotu który wyniósł w sumie kwotę 250 euro. Jak przekonywali powodowie mimo że chcieli spędzić wakacje w luksusowych warunkach, pozwana naraziła powodów jedynie na stres i spędzenie urlopu w Polsce.

Na żądanie pozwu składa się zdaniem powodów kwota 11.178,00 zł tytułem zwrotu ceny imprezy turystycznej, kwota 250,00 euro tytułem zwrotu kosztów powrotu do kraju (przeliczonych wg średniego kursu euro NBP na dzień 29 grudnia 2015 r. w wysokości 4,244,00 zł), kwota 5.589,00 zł tytułem zadośćuczynienia za utracony urlop.

W odpowiedzi na pozew pozwana N. I. Spółka z.o.o. w O. wniosła o oddalenie powództwa w całości. Ponadto zasądzenie od powodów na rzecz pozwanej kosztów postępowania sądowego, w tym kosztów zastępstwa adwokackiego według obowiązujących stawek.

Uzasadniając stanowisko w sprawie pozwana stwierdził iż po stronie powodów nie występuje żaden węzeł materialnoprawny, po drugie sformułowanie roszczenia o zadośćuczynienie na rzecz kilku osób łącznie jest niemożliwe jako nieznanne ustawie. Pozwana przyznała, że powodowie zawarli umowę o świadczenie usług turystycznych, ale z uwagi na niedostateczną liczbę miejsc hotelowych, nie można zbyło zorganizować odpoczynku w pięciogwiazdkowym hotelu (...) na Cyprze.

Jednocześnie pozwana zaprzeczyła jakoby o braku możliwości zakwaterowania w umówionym hotelu wiedziała już na 10 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Zdaniem pozwanej powodowie podnoszonych przez siebie twierdzeń nie udokumentowali. Ponadto pozwana zaprzeczyła jakoby którykolwiek z rezydentów proponował powodom odstąpienie od umowy, mając na uwadze że do kompetencji rezydentów nie należy składanie w imieniu pozwanej jakichkolwiek ofert dotyczących zawarcia lub rozwiązania umów z klientami.

Pozwana stwierdziła natomiast, iż zagwarantowała odpowiednie świadczenie zastępcze w hotelu (...). Oba obiekty szczytą się takim samym, wysokim standardem pięciu gwiazdek, nadanym im na podstawie odpowiedniego prawa kraju pobytu. Oba hotele położone są w tej samej części wyspy w niedalekim od siebie sąsiedztwie. Ponadto powodom została zapewniona możliwość nieodpłatnego korzystania ze wszelkich usług świadczonych w hotelu (...), w tym ze znajdującego się tam aquaparku. Oba obiekty posiadają dostęp do publicznej plaży z tym, że plaża znajdująca się przy hotelu umówionym jest skalista, wąska, ze stromym zejściem do morza, a plaża przy hotelu zastępczym - piaszczysta ze skałkami, z łagodnym zejściem do morza i jest wyróżniona certyfikatem Błękitna F.. Jak przekonywał pełnomocnik pozwanej w obu hotelach zagwarantowane zostało powodom zakwaterowanie w podobnych do siebie pokojach. Pozwana zaprzeczyła wszystkim podawanym przez powodów wadom hotelu (...). Ponadto zdaniem pozwanej okoliczność zakwaterowania powodów w bungalowie nie miały wpływu na należyte wykonanie umowy. Powodowie również w żaden sposób nie wykazali aby zakwaterowanie miało przedstawiać niższy standard czy wartość w stosunku do pokoi umieszczonych w budynku głównym. Zakwaterowanie zastępcze było w dużej mierze zbliżone do zakwaterowania wskazanego w umowie. Trudno przy tym traktować podane przez powodów przyczyny ich odstąpienia od umowy jako uzasadnione. Dlatego jak przekonywała pozwana po stronie powodów nie powstało jakiegokolwiek roszczenie o obniżenie ceny imprezy turystycznej czy odszkodowanie. Ponadto nie może być mowy o jakimkolwiek zadośćuczynieniu skoro powodowie na własną rękę zdecydowali o odstąpieniu od umowy, pomimo zapewnienia im przez pozwanego odpowiedniego świadczenia zastępczego.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny w sprawie

W dniu 16 kwietnia 2015 roku zawarta została pomiędzy (...) sp. z o.o. w O., a powodami umowa o świadczenie usługi turystycznej nazwie „podróż spełnionych marzeń” na Cyprze w hotelu (...) kategoria (5*) w dniach od 26 lipca 2015 roku do dnia 10 sierpnia 2015 roku (14 dni) z opcją all inclusive. Łączny koszt imprezy wynosił kwotę 11.178,00 zł.

Dowód:

- dokument podróży k. 11

- ksero elektronicznych dowodów wpłat k. 12 - 13

Zgodnie z ofertą katalogową hotel (...) był reklamowany jako nowoczesny położony bezpośrednio przy plaży. Hotel miał stanowić doskonale miejsce na komfortowy wypoczynek z dużym kompleksem basenowym spełniającym kryterium idealnego miejsca na rodzinny wypoczynek. Położenie hotelu (...) znajdowało się ok. 4 km od centrum (...), przy drodze lokalnej, z najbliższymi sklepami i barami ok. 1,5 km od hotelu, ok. 2 km od P. P. i starożytnych Grobowców Królewskich, ok. 4 km od parku archeologicznego w Kato P., ok. 8 km od aquaparku A. i ok. 20 km od portu lotniczego w P., ok. 135 km od portu lotniczego w L. przystanek autobusowy miał znajdować się ok. 500 m od hotelu.

Goście hotelu (...) mieli mieć możliwość skorzystania z publicznej, wydzielonej hotelowej plaży, mającej skaliste, wąskie i strome zejście do morza, znajdującej się bezpośrednio przy hotelu, z możliwością uprawiania sportów wodnych (oferta zewnętrzna).

Hotel (...) był reklamowany jako pięciogwiazdkowy, zbudowany w 2013 r., posiadający eleganckie lobby, restaurację główną z daniami podawanymi w formie bufetu, kuchnią międzynarodową, 3 restauracjami à la carte: L. Italy na tarasie z widokiem na morze, a ponadto kuchnia włoska, E. G., kuchnią śródziemnomorską, kuchnię meksykańską.

Hotel oferował także 4 bary, kantor, sklep z pamiątkami, tarasu z panoramicznym widokiem na morze i basenów, ogrodu, bezpłatnego internetu bezprzewodowego w miejscach publicznych hotelu,

W ofercie katalogowej Hotel (...) zamieszczono że goście mają zostać zakwaterowani w standardowym: 2-osobowym pokoju z możliwością 1 dostawki, o powierzchni ok. 30 m², z klimatyzacją i łazienką z prysznicem, wc; suszarką, telewizją satelitarną, telefonem, zestawem do kawy/herbaty, sejfem a za opłatą: Internetem bezprzewodowym (ok. 10 EUR/dzień, 30 EUR/7 dni), minibarem (płatnym wg konsumpcji), a także boczny lub frontalny widok na morze za dopłatą z bezpośrednim zejściem do basenu

Na terenie hotelu zapewniona był także oferta sportowo rozrywkowa z basenem infinity w kształcie laguny o powierzchni ok. 1750 m², hydromasażem, basenu dla dzieci o powierzchni ok. 100 m², a przy basenach bezpłatne parasole, leżaki i ręczniki; aquapark. Kort tenisowy, tenis stołowy, koszykówka, minipiłka nożna, siatkówka plażowa, siłownia, rzutki; animacje dla dorosłych i dzieci w postaci,

W ramach oferty (...) goście hotelu (...) zapewniał śniadanie o godzinie 7.00-10.00, obiad w godzinie 12.30-14.30, kolacje w godzinie 18.30-21.20 w formie bufetu w restauracji głównej, a w sezonie letnim dodatkowo: późne śniadanie w godzinie 10.00-11.00, oraz kolacje w wybranej restauracji a la carte oraz kawę, herbatę i ciastka w godzinach 16.30-17.30 w T. D. przekąski.

Dowód:

- ofert katalogowa k. 66 - 68

- dokumentacja zdjęciowa k. 24 – 35

Po przylocie na Cypr powodowie nie mieli zapewnionej rezerwacji w hotelu (...). O zmianie hotelu dowiedzieli się od rezydenta pozwanej podczas jazdy autokarem z lotnika. Oficjalną przyczyną zmiany lokalizacji hotelu było nadmierne

przepełnienie hotelu (...) skutkujące brakiem wolnych pokoi. Rezydent pozwanej zaproponowała aby powodowie zatrzymali się w hotelu o nazwie A. (...) &S..

Dowód:

- fakt bezsporny

Zaproponowany powodowi w ramach świadczenia zastępczego hotel (...) był reklamowany przez pozwaną jako miejsce pełne romantycznego uroku, i gwarancja najwyższego poziomu usług. Zgodnie z informacjami zamieszczonymi w ofercie hotel (...) miał być wielokrotnie wybierany jako najlepszy w kategoriach: luksus, spa. Hotelu miał znajdować się w cudownym ogrodzie ze śródziemnomorską roślinnością i ładnie wkomponowanym basenem, skąd wieczorami można by wsłuchiwać się w szum morza. Estetyczne i eleganckie wnętrza oraz nowoczesny styl wyposażenia pokoi miały być wizytówką hotelu. Hotel miał zapewniać także bogatą ofertę zabiegów pod okiem fachowców, a piękne położenie i elegancki wystrój sprawiać, że miał być on chętnie wybierany na miejsce uroczystości ślubnych.

Hotelu (...) miał znajdować się w małej miejscowości C., ok. 6 km od centrum P. i ok. 200 m od najbliższych sklepów i restauracji i ok. 3 km od P. P. i starożytnych Grobowców Królewskich i ok. 6 km od portu i parku archeologicznego w Kato P. a także ok. 10 km od A. W. P. i ok. 25 km od portu lotniczego w P., ok. 155 km od portu lotniczego w L.. Przystanek autobusowy miał znajdować się ok. 200 m od hotelu.

Goście hotelu (...) mieli mieć możliwość skorzystania z publicznej, piaszczystej plaży ze skałkami, z łagodnym zejściem do morza, która wyróżniona była certyfikatem Błękitna F., i znajdowała się ok. 200 m od hotelu. D. do plaży odbywało się po kamienistej łagodnie opadającej w stronę plaży ścieżce. Na plaży miała być możliwość skorzystania z płatnych parasoli i leżaków.

Hotel (...) miał posiadać standard pięciogwiazdkowy, być elegancki i stylowy, zbudowany w 1993 r., odnowiony w 2007 r. w 3 częściach: w budynku głównym – (...) B., bungalowy – (...) S. oraz wille – (...). W budynku głównym mającym przestronne i eleganckie lobby, całodobową recepcję restaurację (...) z tarasem i daniami podawanymi w formie bufetu, kuchnię międzynarodową, show cooking, restauracją (...) z tarasem i daniami w formie bufetu, obsługą kelnerską, kuchnię międzynarodową, show cooking, z wieczorami tematycznymi, restauracją (...) – à la carte, kuchnię śródziemnomorską i włoską, restauracją (...) – à la carte, z kuchnią azjatycką, 2 barami, kantorem, sklepem z pamiątkami, tarasem z widokiem na basen, ogród i morze. Ponadto z możliwością korzystania z dużego ogrodu, oraz możliwością korzystania z bezpłatnego Internetu bezprzewodowego na terenie hotelu a za opłatą: całodobowego room-service, opiekunka do dziecka, fryzjera, salonu urody, pralni i pomieszczenia do prasowania, wypożyczalni samochodów i rowerów, a także udogodnień i pokoi dla niepełnosprawnych.

W hotelu (...) dostępne były pokoje standardowe 2-osobowe w budynku głównym, o powierzchni ok. 31 m². Pokoje były reklamowane przez pozwaną jako nowoczesne i eleganckie, z indywidualnie sterowaną klimatyzacją, łazienką (wanna, wc; suszarka). Ponadto w pokojach znajdować miał się bezpłatny Internet bezprzewodowy, telewizja satelitarna, telefon, sejf, minibar (płatny wg konsumpcji), zestaw do kawy i herbaty. Pokój oferował w standardzie także balkon ze stolikiem i krzesłkami z widokiem na morze.

Na terenie hotelu (...) miała być także przygotowana oferta sportowo rozrywkowa w formie basenu w kształt laguny o powierzchni ok. 1150 m². Ponadto przy basenie miała być możliwość skorzystania z bezpłatnych parasoli, leżaków, materacy i ręczników oraz krytego basenu, a także jacuzzi, kortu tenisowego. Hotel zapewniać miał także możliwość uprawiania tenisa stołowego, korzystania z siłowni, amfiteatru, dziennych i wieczornych animacji w postaci: m. disco, zajęć sportowych, aqua aerobiku, siatkówki, gimnastyki w wodzie, rzutków, przedstawienia i pokazów muzyki na żywo a za opłatą bilarda.

Oferta (...) hotel (...) miała zapewniać profesjonalne, ładnie urządzone, wykorzystujące produkty firmy (...) płatne: saunę, łaźnie parową, aromaterapię, fototerapię, refleksologia, zabiegi na twarz i ciało, masaże, jogę, manicure, pedicure.

W ramach oferty (...) hotel (...) zapewniał śniadania w godzinach od 7.00 do 10.00 i obiady w godzinach od 12.30 do 15.00) w formie bufetu w restauracji (...), kolacje w godzinach od 19.00 do 22.30, w formie bufetu w restauracji (...), a także możliwość skorzystania z przekąsek, deserów i lodów w godzinach od 10.30 do 12.00, w restauracji (...), w godzinach od 16.30 do 18.00, w barze (...) także napoi bezalkoholowych oraz lokalnych i wybranych importowanych napoi alkoholowych w barach w godzinach od 10.00 do 24.00 i restauracjach w porze posiłków z wymaganym noszeniem opasek all inclusive.

Dowód:

- oferta katalogowa k. 69

- dokumentacja zdjęciowa k. 36 – 48

Po dotarciu na miejsce wypoczynku do hotelu (...) na powodów czekały klucze do pokoi. Powodowie otrzymali pokój typu bungalow, który nie spełnił oczekiwań powodów.

Przebywali w nim 15-20 minut. Pokój był mały i unosił się w nim brzydki zapach. W pokoju znajdował się centralny nawiew kratkowany. Wyposażenia pokoju, nie było nowe - dla powodów mocno zniszczone. Pokój miał drugie drzwi za ścianą, co osłabiało poczucie bezpieczeństwa pozwanej A. C.. Zastrzeżenia powodów wzbudzało także zakwaterowanie w pokoju w typie bungalow które przypominał powodom barak. Powodom nie podobała się także system schładzania powietrza, a także stan techniczny podłóg i ścian który ich zdaniem były niewystarczająco czyste. Stwierdzili iż są brudne zasłony i firany. Powodom nie podobała się także łazienka która była ich zdaniem za mała, nie dostatecznie oświetlona, i posiadała brudne fugi kafelek i poprzecierane ręczniki . Ponadto powodowie dostrzegali na bateriach prysznicowych kamień i osad. Zastrzeżenia powód wzbudzało także wyposażenie pokoju.

Przebywając w hotelu (...) powodowie zjedli jedynie obiad. Potrawy nie smakowały powodom i nie odpowiadały oczekiwaniom na jakie liczyli w pięciogwiazdkowym hotelu. Owoce były zdaniem powodów nieświeże, a ilość dań znikoma. Ponadto powodom nie odpowiadała temperatura podawanych posiłków. Powodowie kwestionowali także niewystarczającą ilość owoców w soku, a także zbyt rozcieńczony napój Cola. Stan techniczny stołówki nie spełniał według powodów kryteriów hotelu pięciogwiazdkowego. Podłoga i stoliki były dla powodów zbyt brudne. Powodom nie podobało się nakrycie stołów ponadto nie potrafili znaleźć sztućców.

Po pierwszym posiłku i po rozmowie z rezydentem powodowie zdecydowali samodzielnie wrócić do Polski. W tym celu już pierwszego dnia pobytu wykupili bilety do Polski w cenie 250 euro.

Resztę urlopu powodowie spędzili w swoim domu.

Dowód:

- dowód wpłaty k. 15

- zeznania A. C. k. 00:11:33

- przesłuchanie K. Ś. k. 00:29:56

- dokumentacja zdjęciowa k. 36 – 48

Jeszcze w czasie pobytu w hotelu (...) powodowie złożyli na ręce rezydenta pozwanej oficjalną reklamację, w której zakomunikowali, że odstępują od umowy podając jako przyczynę zakwaterowanie w innym niż umówiony hotelu, który nie spełniał odpowiednich standardów wypoczynku.

Dowód :

- reklamacja z dnia 26 lipca 2015 r. k. 14

Po powrocie do Polski powodowie złożyli na ręce pozwanej drugą reklamację w której podnosili że zmieniona została lokalizacja hotelu i zamiast w hotelu (...) z uwagi na brak wolnych pokoi zostali umieszczeni w hotel (...). Hotel (...) nie spełniał standardów hotelu 5*, o czym miały świadczyć przestarzałe windy, zniszczona, popękana elewacja. Powodowie informowali pozwaną że zaproponowane pokoje mieściły się w budynkach bungalow na terenie kampusu Hotelu (...) i nie znajdowały się z głównym budynku. Pokoje nie były klimatyzowane był w nich jedynie centralny nawiew. Pokój był mały, wykładzin a ściany były brudne, dawno nieodświeżane. Stołówka w Hotelu (...) nie spełniała standardów hotelu 5*, a wybór dań był marny, wewnątrz posiadało stare stoliki, brudne krzesła i podłogę. Jednocześnie powodowie zażądali zwrotu uiszczonej kwoty pieniężnej w wysokości 11.178,00 zł a także za niewykonanie umowy dwukrotność ceny imprezy turystycznej zgodnie z artykułem 11b ust. z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych a także kosztów powrotu do kraju w kwocie 250 EURO (250€ x4,15=1037,50 PLN).

Dowód:

- reklamacja z dnia 1 sierpnia 2015 r. k. 16 - 17

W odpowiedzi na reklamację pozwana przeprosiła powodów za wszelkie niedogodności związane z koniecznością zapewnienia realizacji zakwaterowania w hotelu innym, niż bazowy. Jednocześnie wyjaśniła powodom, że przyczyną powyższej sytuacji był tzw. overbooking, czyli przyjęcie przez hotel (...) zbyt dużej ilości rezerwacji w stosunku do wolnych miejsc. W związku z tym ze overbooking nie był spowodowany złą wolą biura podróży, ani też nie można było tego przewidzieć, pomimo zachowania należytej staranności w momencie zawierania umowy. Pozwana poinformowała powodów że zgodnie ustawą o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r. [art. 16a] a także zapisem zamieszczonym w Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych, zagwarantowane zostało powodom odpowiednie świadczenie zastępcze - w hotelu tej samej kategorii lokalnej (5*), oddalonym o ok. 2 km od hotelu bazowego, z podobną infrastrukturą oraz możliwością korzystania z parku wodnego w hotelu (...). Pozwana wskazała w odpowiedzi na reklamację, że stan faktyczny nie uprawniał powodów do odstąpienia od umowy. Prawo do odstąpienia od umowy powstaje po stronie klienta dopiero wówczas, jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, jest niemożliwe albo klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody. Tymczasem jak przekonywał powodów pozwana zaoferowane zostało odpowiednie świadczenie zastępcze w hotelu tej samej kategorii lokalnej, posiadającym podobną infrastrukturę jak hotel bazowy, zlokalizowanym w tej samej części wyspy.

Dowód:

- decyzja z dnia 1 września 2015 r. k. 18 – 19

Wezwaniem do zapłaty z dnia 18 grudnia 2015 r. doręczonym pozwanej w dniu 21 grudnia 2015 r. powodowie wzywali pozwaną przez swojego pełnomocnika do zapłaty kwoty: 11.178,00 zł tytułem zwrotu ceny imprezy turystycznej, kwoty 250 euro tytułem zwrotu kosztów powrotu do kraju, kwoty 22.356,00 zł tytułem zadośćuczynienia w terminie 3 dni od dnia doręczenia wezwania.

Dowód:

- ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty z dnia 18 grudnia 2015 r. k. 20

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo nie zasługiwało na uwzględnienie.

W sprawie bezsporne było, to że powodowie A. C. i K. S. zawarli z pozwaną (...) Spółką z o.o. w O. umowę o świadczenie usług turystycznych i że przedmiotem umowy było zorganizowanie wycieczki dla dwóch osób na Cyprze w hotelu (...) w terminie od dnia 26 lipca 2015 r. do dnia 10 sierpnia 2015 r. i że koszt wycieczki stanowił kwotę 11.178,00 zł (5589,00 zł od osoby).

Pozwana wydała powodom dokumenty podróży, nie kwestionowała, że z tytułu zawarcia umowy otrzymała, od powodów kwotę 11.178,00 zł.

Świadczona usługa tworzyła jednolity program. Ponadto strony wiązały zapisy z oferty katalogowej oraz warunki uczestnictwa w imprezie turystycznej. Powodowie wskazywali, że umowa nie została należycie wykonana przez pozwaną, gdyż podczas imprezy turystycznej niezgodne z umową były warunki :

1. zakwaterowania
2. stan pokoju
3. wyżywienia i napoi
4. stanu higieny

Jednocześnie wnosząc żądanie odszkodowawcze powódka oparła je o treść wniesionych wcześniej reklamacji dochodząc tytułem odszkodowania za stacjonarną część usługi w hotelu kwotę 11.178,00 zł, tytułem kosztów powrotu do Polski kwotę 250,00 euro, tytułem zadośćuczynienia kwotę 5.589,00 zł.

Bezsporne było także to, że pozwana jak dotychczas nie wypłaciła powódce żądanej kwoty tytułem odszkodowania i zadośćuczynienia.

Nie było także sporu co do tego, że powódce ostatecznie zaproponowano pobyt w pięciogwiazdkowym w hotelu (...).

Sporna była natomiast odpowiedzialność odszkodowawcza pozwanej zarówno w związku z niewykonaniem umowy w hotelu (...) i zaproponowanie świadczenia zastępczego w hotelu (...) jak i poniesionych przez powódkę dodatkowych kosztów powrotu do Polski oraz zasadności roszczenia o zadośćuczynienie za zmarnowany urlop.

Zgodnie z przepisem art. 11 a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz.U. z 2014 roku, poz. 196 t.j.) 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 (ust. 1).

Tym samym wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w przypadkach wymienionych w ust. 1, nie zwalnia organizatora turystyki od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu klientowi (ust. 2).

Z kolei w myśl przepisu art. 16a cytowanej ustawy 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 (ust. 1). Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa w ust. 1, jest niemożliwe albo klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy, organizator turystyki jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie (ust. 2). W razie odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 2, organizator turystyki nie może żądać od klienta żadnych dodatkowych świadczeń z tego tytułu, w szczególności zapłaty kary umownej. Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy (ust. 3). W razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego, o której mowa w ust. 2, klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy.

Sąd stwierdza iż ustawodawca nie określił bliżej, co należy rozumieć przez "uzasadnione powody". Tym samym słusznie pozostawił wyjaśnienie tych pojęć doktrynie i orzecznictwu. W doktrynie zaproponowano, aby za "uzasadnione powody" uznawać te, ze względu których klient nie może skorzystać ze świadczeń z uwagi na swój stan zdrowia, wiek lub umiejętności, a także te, które są sprzeczne z celem, dla których uczestniczy on w imprezie. Dodać można jedynie, że sprzeczność z celem, dla którego klient uczestniczy w imprezie, powinna mieć co do zasady charakter obiektywny, wynikający z charakteru danej imprezy turystycznej. Nie można jednak wykluczyć spośród desygnatów określenia "uzasadnione powody" powodów czysto subiektywnych, ale uzasadnionych. Tym samym jeżeli zgodnie z planem podróży powrót miał nastąpić drogą morską, a organizator turystyki proponuje powrót samolotem, to jeżeli turysta ma obawy przed lataniem, należy przyjąć, że odmowa powrotu samolotem jest uzasadniona. Generalnie można stwierdzić, że im bardziej proponowane świadczenie jest odmienne od świadczenia pierwotnie uzgodnionego, tym bardziej te powody stają się uzasadnione (Piotr Cybula w: Komentarz do art. 16a ustawy o usługach turystycznych, opubl. Lex 2012).

W ocenie Sądu w niniejszej sprawie nie zachodziły uzasadnione okoliczności przemawiające za odstąpieniem od umowy o świadczenie usług turystycznych. Sam fakt braku możliwości zakwaterowania powodów w wybranym przez (...) hotelu (...), w sytuacji, w której zaproponowano powodom pobyt w sąsiednim hotelu (...) również pięciogwiazdkowym wg lokalnej klasyfikacji w ramach świadczenia zastępczego, nie przesądzał o możliwości skorzystania z prawa odstąpienia od umowy. (mógł co najwyżej stanowić podstawę domagania się odszkodowania jeżeli przyznane świadczenie zastępcze byłoby niższej jakości).

Analiza oferty zaproponowanego w hotelu (...) nie wskazuje że różnica choć występująca w porównaniu jakości i standardu hotelu i zakwaterowania (głównie w zakresie stanu pokoju w bungalowach zamiast w budynku głównym – wad klimatyzacji, istniejącego brzydkiego zapachu, czystości pokoju i czystości na stołówce) uzasadniałaby odstąpienie od umowy z uwagi na uzasadnione powody. Trudno podzielić zastrzeżenia powodów co do kwestii świadczonego wyżywienia jedynie po zjedzeniu jednego posiłku. Załączona z kolei dokumentacja zdjęciowa w ocenie Sądu nie potwierdza wskazywanej przez powodów kwestii, iż w przydzielonym pokoju meble nie nadawały się do użytkowania. Kwestia związana ze stanem wind, czy elewacji pokoju wraz z pozostałymi zarzutami w ocenie Sądu nie stanowiły uzasadnionych powodów do odstąpienia od umowy.

Zwrócić należy uwagę, iż oba hotele znajdowały się w niedalekiej od siebie odległości w tej samej części wyspy. Powodowie jako osoby młode (28 i 34 lata) i mobilne nie miały problemu z przedostaniem się na plażę. Ponadto powodowi nie udowodnili że zaproponowany im hotel preferował inny niż pierwotny charakter wypoczynku.

Jak wskazano powyżej za ewentualne różnice z powodom przysługiwałoby ewentualnie odszkodowanie. W niniejszej sprawie wobec uznania przez Sąd, iż brak było uzasadnionych podstaw do odstąpienia od umowy bezzasadnym jest zatem domaganie się kosztów związanych z powrotem do kraju jak i zadaniem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop.

Sąd oddalając powództwo odstąpił jednocześnie od obciążania powodów kosztami postępowania poniesionymi przez pozwanego mając na uwadze treść art. 102 kpc.

Nie obciążanie powodów kosztami wnioskowanymi przez stronę pozwaną uzasadniają realia niniejszej sprawy i ostateczny wynik procesu. Odstępstwo od ogólnej zasady odpowiedzialności za wynik sprawy (art. 98 § 1 k.p.c.)

czy zasady stosunkowego rozdzielenia kosztów (art. 100 k.p.c.) na rzecz zasady słuszności (art. 102 k.p.c.) wymaga rozważenia wszystkich okoliczności sprawy i wskazania wypadku szczególnie uzasadnionego, ponieważ wyłączona została możliwość wszelkich uogólnień. Powodowie wytaczając powództwo działali w błędnym i subiektywnym odczuciu, iż w związku z nie skorzystaniem z ofert pozwanej odstąpili zasadnie od umowy i należy im się zwrot ceny imprezy. Bezspornym przy tym, było, iż zaproponowane świadczenie zastępcze różniło się od świadczenia pierwotnie wykupionego. Obciążanie zatem powodów kosztami postępowania biorąc pod uwagę, iż ponieśli koszty związane z niniejszym postępowaniem (wpis i koszty zastępstwa procesowego swojego pełnomocnika) w korespondencji z kosztami poniesionymi za usługę turystyczną z której nie skorzystali ponosząc przy tym dalsze w związku z powrotem do kraju uzasadnia zastosowanie art. 102 kpc.

Mając na względzie powyższe, Sąd orzekł jak w sentencji wyroku.