

Sygn. akt: IX C 1118/15

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 21 lipca 2016r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Małgorzata Garbowicz
Protokolant:	stażysta Aleksandra Łyga

po rozpoznaniu w dniu 21 stycznia 2016r., 17 marca 2016r., 23 maja 2016r., 7 lipca 2016r.

w O.

sprawy z **powództwa K. C., M. C., S. C., N. C., O. C.**

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powodów S. C., M. C. i O. C. po 3.269,25 (trzy tysiące dwieście sześćdziesiąt dziewięć złotych 25/100) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 24 września 2013r. do dnia zapłaty, a w pozostałym zakresie powództwa oddala;

II. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powoda K. C. kwotę 1.155,00 zł (jeden tysiąc sto pięćdziesiąt pięć złotych 00/100) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 24 września 2013r. do dnia zapłaty, a w pozostałym zakresie powództwa oddala;

III. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powoda N. C. kwotę 12,00 zł (dwanaście złotych 00/100) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 24 września 2013r. do dnia zapłaty, a w pozostałym zakresie powództwa oddala;

IV. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powodów S. C., M. C. i O. C. po 164,00 zł tytułem zwrotu kosztów procesu;

V. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powoda K. C. kwotę 58,00 zł tytułem zwrotu kosztów procesu;

VI. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powódki N. C. kwotę 30,00 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

Dnia 30 listopada 2016r.

Sąd Rejonowy w Opolu

stwierdza, że niniejszy tytuł uprawnia do egzekucji w całości

oraz poleca wszystkim organom, urządóm oraz osobóm, których to może dotyczyć, aby postanowienia tytułu niniejszego wykonały, a gdy o to będą wezwane, udzieliły pomocy.

Orzeczenie podlega wykonaniu jako prawomocne.

Nr PESEL wierzyciela:

S. C. (...)

M. C. (...)

O. C. (...)

K. C. (...)

N. C. (...)

Nr NIP dłużnika (...)

Tytuł wykonawczy wydano pełnomocnikowi wierzycieli Z. C..

Koszty postępowania klauzulowego należne wierzycielowi od dłużnika wynoszą ---.

Sygn. akt IX C 1118/15

UZASADNIENIE

W pozwie z dnia 2 czerwca 2015r.:

1 - S. C. domagała się zasądzenia od pozwanej (...) Spółki z o.o. w O. 3.269,25 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 26 sierpnia 2013r. do dnia zapłaty,

2 – M. C. domagał się zasądzenia od pozwanej (...) Spółki z o.o. w O. 3.269,25 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 26 sierpnia 2013r. do dnia zapłaty,

3 – N. C. domagała się zasądzenia od pozwanej (...) Spółki z o.o. w O. 12,00 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 26 sierpnia 2013r. do dnia zapłaty,

4 – K. C. domagał się zasądzenia od pozwanej (...) Spółki z o.o. w O. 1.155,00 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 26 sierpnia 2013r. do dnia zapłaty.,

5 – O. C. domagał się zasądzenia od pozwanej (...) Spółki z o.o. w O. 3.269,25 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 26 sierpnia 2013r. do dnia zapłaty,

Wszyscy powodowie domagali się zasądzenia kosztów procesu.

Podali, że w dniu 9 sierpnia 2013r. zawarli z pozwaną umowę o organizację imprezy turystycznej w terminie od dnia 12 sierpnia 2013 do dnia 26 sierpnia 2013 r., we W. w miejscowości M., w hotelu (...), posiadającego kategorię oficjalną 4 gwiazdek. Pozwana określiła w swoim katalogu kategorię tego obiektu na 4 i pół gwiazdki. Umowę w imieniu powodów zawarł Z. C., który przed jej zawarciem oświadczył przedstawicielowi pozwanej, że chce z powodami spędzić wakacje w hotelu 5 gwiazdkowym w Europie, ewentualnie w Turcji, z dostępem do piaszczystej plaży przy hotelu, basenów kąpielowych, z programem animacji dla dzieci w języku polskim, z formułą all inclusive. Jako odpowiadającą tym wymaganióm, przedstawiciel pozwanej wskazał ofertę pobytu w hotelu (...). Przedstawiciel pozwanej polecał tę ofertę Z. C., zaznaczając, że pozwana podwyższyła kategorię tego obiektu. Przed zawarciem umowy Z. C. zapoznał się z ofertą

pozwanej dotyczącą tego obiektu zamieszczoną w katalogu „Rodzinne wakacje w klubach (...)”. Cena imprezy wyniosła 18.922 zł dla wszystkich jej uczestników.

Zdaniem powodów standard usług i świadczeń hotelowych w zasadniczy sposób odbiegał od oferty pozwanej. O powyższym natychmiast poinformowali sms-em rezydenta pozwanej – D. S., prosząc o przeniesienie do hotelu spełniającego warunki, za które zapłacili.

Powodowie twierdzili, że korytarze, pokoje, łazienki i balkony były brudne, ze śladami pleśni i innych grzybów. W hotelu odpadały tynki, warunki terenu przeznaczonego na miejsce zabaw dla dzieci były „skandaliczne”. Plaża hotelowa nie była zgodna z opisem w katalogu pozwanej, w rzeczywistości była wąska, kamienista i bardzo zaniedbana. Z tej przyczyny zamierzali korzystać z basenu, jednak w ciągu dnia był on zamykany na kilka godzin, a w tym czasie osoby korzystające z basenu musiały go opuścić. Oferta all inclusive była ograniczona w niedziele, w tym dniu goście otrzymywali tylko trzy podstawowe posiłki. Informacja o tym była przekazywana gościom hotelowym na miejscu. Standardem w restauracji były plastikowe sztucze i kubki oraz papierowe obrusy.

Podczas pierwszego spotkania z rezydentem Z. C. w imieniu własnym i w imieniu powodów złożył reklamację, zażądał natychmiastowego przeniesienia do innego hotelu, spełniającego warunki oferty - lub zorganizowania natychmiastowego powrotu do Polski i zwrotu ceny imprezy, o ile zmiana hotelu nie byłaby możliwa. Pozwana odrzuciła reklamację po 35 dniach.

W tym stanie rzeczy powodowie twierdzili, że uzasadnione jest zasądzenie na rzecz każdego z nich po 75% zapłaconej ceny imprezy.

Ostatecznie pozwana domagała się oddalenia powództwa w całości i zasądzenia kosztów procesu.

Według pozwanej roszczenia małoletnich powodów były niezasadne, ponieważ nie uiszcili oni ceny za imprezę, nie doszło u nich do naruszenia prawa do wypoczynku. Jakkolwiek były by dolegliwe uchybienia w świadczeniu turystycznym dla osoby dorosłej, to z doświadczenia życiowego wynika, że te same uchybienia nie są w taki sam sposób odbierane przez małoletnich, poszukujących w ramach wakacji innych doznań nie przywiązujących takiej samej wagi do uchybień jak dorośli. Niezasadne jest dochodzenie kwoty stanowiącej równowartość całej ceny imprezy w sytuacji, gdy nie doszło do skutecznego odstąpienia od umowy. Nie zaszła żadna z okoliczności unormowanej w ustawie o usługach turystycznych, uzasadniająca zwrot całości ceny. Obniżenie ceny winno mieć rozsądne granice i odpowiadać rzeczywistej skali odmienności świadczenia z ofertą.

Pozwana przyznała, że opis plaży, jaki znalazł się w ofercie imprez nie odpowiadał w zupełności stanowi rzeczywistości, aczkolwiek stało się tak po części na skutek zjawisk przyrodniczych. Akurat w okresie pobytu powodów, morze naniosło na brzeg większe ilości żwiru i kamieni, co spowodowało, że plaża przybrała formę kamienisto - żwirową. Przyznała też, że basen bywał nieczynny przez kilka godzin w ciągu dnia, w porze sjeisty, co nie powinno mieć wpływu na komfort wypoczynku powodów, gdyż mogli oni w tym czasie korzystać z pozostałej infrastruktury hotelowo-plażowej bez ograniczeń.

Zaprzeczyła, iż doszło do pozostałych uchybień opisanych przez powodów, że dołączone do pozwu fotografie wykonano w miejscu zakwaterowania powodów.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Z. C. w imieniu własnym i w imieniu powodów zawarł z pozwaną (...) Spółką z o.o. w O. umowę o świadczenie usług turystycznych w terminie od dnia 12 sierpnia 2013 do dnia 26 sierpnia 2013 r., we W. w miejscowości M., w hotelu (...), posiadającego kategorię oficjalną 4 gwiazdek. Cena imprezy dla niego i powodów wyniosła łącznie 18.922 zł, w tym za pobyt S. C., M. C., O. C. – po 4.359,00 zł, za pobyt K. C. – 1.540,00 zł, za pobyt N. C. (urodzonej (...)) – 16,00 zł. Umowa przewidywała zakwaterowanie dla powodów i Z. C. w dwóch pokojach, jednym dwuosobowym i drugim

dwuosobowym z dostawką dla jednej osoby, wyżywienie all inclusive, przelot, ubezpieczenie oraz transport z lotniska i na lotnisko.

Przed zawarciem umowy powodowie dokładnie zapoznali się z ofertą katalogową pozwanej, w której został opisany pobyt w hotelu (...). Z. C. poinformował przedstawiciela pozwanej, że zarówno jemu jak i powodom bardzo zależy na spędzeniu wakacji w obiekcie odpowiednim dla dzieci, czystym, z basenami, przy piaszczystej plaży, położonej blisko hotelu, w którym będzie dostępna oferta all inclusive i animacje dla dzieci w języku polskim. Bardzo ważne było dla powodów, aby w obiekcie były warunki do zabawy dla dzieci, w szczególności kącik zabaw. Wypoczywając w poprzednich latach razem z dziećmi w innych obiektach, powodowie mieli zapewniony w ramach opcji wyżywienia all inclusive, dostęp do lodów, coca-coli, słodyczy i zależało im, aby podczas wakacji w 2013r. było tak samo. Powodowie chcieli spędzić urlop w hotelu w Europie lub w Turcji. Zależało im na zakwaterowaniu w pokojach położonych na parterze, ponieważ N. C. miała zaledwie 6 miesięcy, w związku, z czym mieli wózek i inne akcesoria dla małego dziecka. Dla powodów istotne było by obiekt położony był nieopodal piaszczystej plaży, w szczególności ze względu na to, że O. C. trenował wówczas dwubój i planował uprawiać bieganie boso po plaży.

Przedstawiciel pozwanej zapewnił Z. C., że hotel (...), spełni powyższe warunki, zaznaczając, iż aczkolwiek ma on oficjalną kategorię 4 gwiazdek, to pozwany określił go w katalogu na 4 gwiazdki z plusem, ponieważ ocenił go osobiście przedstawiciel pozwanego i uznał, że ma on kategorię wyższą niż 4 gwiazdki. Argumenty te przekonały powodów do zwarcia umowy z pozwaną. Przed zawarciem umowy przedstawiciel pozwanej zapewnił Z. C. i S. C., że powodowie otrzymają pokój na parterze.

Dowody: umowa, k.5,

przesłuchanie S. C., k. 76-78,

przesłuchanie O. C., k.78-79,

Według oferty katalogowej, hotel (...), miał leżeć w jednym z najładniejszych miejsc nad Morzem J., kilka kroków od plaży z bezpłatnymi parasolami i leżakami. Długa, szeroka i piaszczysta plaża miała być idealnym miejscem na relaks i spacer. Miała być to plaża hotelowa, piękna, zagospodarowana, długa, piaszczysta, przy wejściu do morza żwirkowa, usytuowana około 50-200 m od hotelu (w zależności od zakwaterowania). Hotel został przedstawiony, jako komfortowy, duży resort rodzinny, w restauracji miała być obsługa kelnerska, miały być oferowane dania w formie bufetu, kuchnia międzynarodowa, okazjonalnie wieczory tematyczne. W obiekcie miały być funkcjonalnie urządzone pokoje, wyposażone we wszelkie podstawowe wygody. Pokój dwuosobowy miał być zadbane, klimatyzowany, z możliwością bezpłatnego dostawienia łóżeczka dla dziecka do lat dwóch. Mocną stroną hotelu miały być animacje i zajęcia sportowe, dużo dobrej zabawy we włoskim stylu dla całej rodziny. Zaznaczono, że na terenie obiektu jest basen czynny od czerwca do września, dwa baseny dla dzieci, jacuzzi, przy basenie bezpłatne parasole i leżaki, boisko wielofunkcyjne, aquaerobic, animacje dla dzieci i dorosłych. W ramach opcji wyżywienia all inclusive goście mieli otrzymywać śniadania (w godzinach od 8-10), późne śniadanie (w godzinach od 10-11), limitowane lokalne napoje bezalkoholowe (w godzinach od 11-12, poza niedzielą), obiad (w godzinach od 12-14.30), kolację (w godzinach od 19.30-21.00)- w formie bufetu w restauracji, woda i wino oraz limitowane wybrane napoje do obiadu i kolacji, przekąski w godzinach (w godzinach od 18-19); w określonym barze limitowane wino, piwo, napoje bezalkoholowe (w godzinach od 15-17 oraz od 21-24).

Dowód: oferta w katalogu, k.6,

Po przylocie, powodowie zostali zakwaterowani w dwóch pokojach, położonych na pierwszym piętrze. W łazienkach był wyczuwalny zapach szamba, była pleśń, umywalki i brodziki były niedomyte, baterie były zakamienione, odpadały, uchwyt na kubek był zardzewiały, na ścianach łazienki była pleśń i brud. Ponieważ w łazience był wyczuwalny silny zapach smrodu, S. C. kupiła dmuchany basenik, by kąpać w nim dziecko i nie korzystać z łazienki.

Przydzielone powodom pokoje były zaniedbane, nie były codziennie sprzątane, była tam pleśń, brud w narożnikach ścian, wystawały kable z klimatyzatora, klimatyzator był zabrudzony, ze śladami grzybów. Z tego względu powodowie w ogóle nie korzystali z klimatyzacji. W pokojach był wyczuwalny odór, smród obecny w łazienkach przedostawał się do pokoi. Pokoje zostały wyposażone w ręczniki potargane, dziurawe i z trwałymi plamami. S. C. otrzymała łóżeczko dla N. C., jednak nie nadawało się do użytku, ponieważ było zapadnięte, na jego dnie leżała deska zamiast materaca. Z tej przyczyny N. C. spała z rodzicami albo w wózku.

Okazało się, że plaża nie jest ani żwirkowa, ani piaszczysta, lecz kamienista, bardzo brudna, zaniedbana, niesprzątana, zaśmiecona. Z tego względu S. C. zakupiła dzieciom buty do chodzenia po plaży. Pysznice, które miały służyć gościom do opłukania się po wyjściu z plaży były brudne, niehigieniczne, rozpadały się, przez tydzień nie było w nich wody. O. C. nie mógł biegać bosy po takiej plaży, ostatecznie nie biegał w ogóle, ponieważ nie wziął butów do biegania.

Jeżeli powodowie po śniadaniu rozłożyli się przy basenie, to zaraz ratownik nakazywał im opuścić teren przy basenie. Okazało się, że baseny hotelowe były zamykane na czas sjeisty. W tym czasie goście byli wypraszani z basenu i terenu przyległego, na którym były parasole.

Budynek hotelowy nie był przystosowany do pobytu dzieci, w ciągach komunikacyjnych nie było poręczy przy schodach, na balkonach i tarasach odpadały kawałki betonu od poręczy, kafle podłogowe były połamane, dziurawe, schody zewnętrzne na terenie obiektu, którymi schodzili powodowie były betonowe, połamane, bez poręczy. Grzyb i pleśń były w całym obiekcie, w pokojach, w łazienkach, w restauracji, w holu, nawet na zewnątrz budynku. Pod tarasami widać było zacieki, pleśń, grzyby. Małoletni powodowie nie mogli bezpiecznie korzystać z kącika zabaw na powietrzu, ponieważ był on betonowy, brudny, zaśmiecony kartonami i butelkami, nikt go nie sprzątał.

Po przybyciu powodowie dowiedzieli się, że w niedzielę nie otrzymają wyżywienia w opcji all inclusive, w ten dzień mieli otrzymać tylko śniadanie, obiad i kolację. Przez cały czas pobytu, z napoi była dostępna tylko woda. W hotelowej restauracji obsługa wskazywała powodom stolik, który mogli zająć na czas posiłku. Naczynia do każdego posiłku w ciągu dnia były plastikowe, w tym talerze, dzbanki, kubki, obrusy i serwety były papierowe. Zdarzało się, że serwety były brudne, bo obsługa nie zdążyła posprzątać przed przybyciem powodów. Po napoje powodowie musieli stać w kolejce. Dzieci S. C. bardzo narzekały, że nie było lodów, coca - coli, którą mogli pić tylko na wakacjach, że nie mają dostępu do słodczy, które zawsze były dla nich dostępne w innych hotelach. Aby dzieci były zadowolone S. C. kupowała im w sklepie, poza hotelem, lody, napoje i inne produkty, których oczekiwali w ofercie all inclusive, a których nie było,.

Dowody: zdjęcia, k.8-22,26, informacja, k.23-25, przesłuchanie S. C., k. 76-78, przesłuchanie O. C., k.78-79,

Bezpośrednio po zakwaterowaniu powodowie, niezadowoleni z zakwaterowania, w wiadomości sms wysłanej do rezydentki pozwanej, poinformowali ją, że zaszła pomyłka, ponieważ hotel, w którym zostali zakwaterowani nie jest zgodny z ofertą pozwanej i poprosili o pilny kontakt. W odpowiedzi, rezydentka oświadczyła im, że hotel jest zgodny z ofertą katalogową. W odpowiedzi na powyższe Z. C. w imieniu własnym i powodów zwrócił się do niej o przeniesienie do innego hotelu, który spełniałby warunki, za które zapłacili.

Dowód: sms-k.7, przesłuchanie S. C., k. 76-78;

S. C. i jej mąż starali się o zmianę pokoju, ewentualnie hotelu, na taki, w którym byłyby, chociaż przybliżone warunki do tych, które wynikały z umowy. Żądanie takie bezskutecznie zgłaszali rezydentce pozwanej. Powodowie przez tydzień nie rozpakowali bagaży, gdyż liczyli na to, że rezydent zmieni im zakwaterowanie. W dniu 14 sierpnia 2013r. przekazali rezydentce pisemną reklamację, w której wymienili opisane wyżej niedogodności, domagali się natychmiastowej zmiany hotelu lub zwrotu wszystkich poniesionych kosztów. Pismem z 24.09.2013r. pozwana odmówiła uwzględnienia reklamacji. Wskazała, iż określenie obiektu stosowną kategorią 4 gwiazdek odbyło się poprzez zastosowanie w opisie kategoryzacji obowiązującej w danym kraju, o czym informowała w katalogu, a przedstawiony opis był zgodny z regulacją z art. 14 ustawy o usługach turystycznych. Pozwana przyznała, iż opis plaży

w katalogu nie był właściwy i został skorygowany na stronie internetowej pozwanej przed zawarciem przez powoda umowy o usługę turystyczną.

Dowody: przesłuchanie S. C., k. 76-78, reklamacja, k.27, odpowiedź na reklamację, k.26, zeznanie świadka M. Z., k. 107-109,

Ostatecznie powodowie cały okres urlopu spędzili w warunkach, które im nie odpowiadały, oczekując na zmianę pokoju lub hotelu. Urlop był nieudany dla każdego z nich. S. C. zakupiła dla dzieci buty do chodzenia po kamienistej plaży. Dzieci S. C. narzekały, że nie mogły wziąć napoi wtedy, kiedy chcą. Bardzo narzekały na brak piaszczystej plaży, na brak możliwości korzystania z kącika zabaw na powietrzu. W pokoju powodowie nie korzystali z klimatyzacji, ponieważ wydobywał się z niej zapach pleśni.

Dowody: przesłuchanie S. C., k. 76-78, przesłuchanie O. C., k.78-79,

W pozwie z dnia 4 listopada 2013r. Z. C. w pozwie wniesionym przeciwko (...) Spółce z o. o. w O. domagał się zasądzenia kwoty 18.922 zł wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 26.08.2013r. do dnia zapłaty i kosztami sporu. W uzasadnieniu powód wskazał, iż roszczenie jego wywodzi się z umowy o imprezę turystyczną zawartą z pozwaną w dniu 9 sierpnia 2013r. Wyrokiem z dnia 21 stycznia 2015r. Sąd Rejonowy w Opolu zasądził od pozwanej na rzecz Z. C. 3.269,25 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 24.09.2013r. do dnia zapłaty, a w pozostałym zakresie żądanie oddalił, wskazując w uzasadnieniu, że zasądzona kwota stanowi 75 % ceny którą Z. C. zapłacił za swój udział w imprezie turystycznej, co do pozostałej kwoty żądanie nie zostało uwzględnione, gdyż zgodnie z art. 3 ust 11, art. 11 b i art. 16 a ust. 1 i 2 ustawy o usługach turystycznych Z. C. nie był czynnie legitymowany do żądania zwrotu kosztów imprezy zawartej na rzecz małżonki i dzieci, a także w części, w której świadczenie zostało wykonane w sposób prawidłowy.

Dowód: wyrok i uzasadnienie wyroku w aktach SR w Opolu syg. IX C 1960/14.

Sąd zważył, co następuje:

Powództwa zasługiwały na uwzględnienie.

Strony łączyła umowa o organizację usługi turystycznej, która obejmuje kilka różnych świadczeń traktowanych, jako jedno zobowiązanie. Mając na celu ochronę osoby zawierającej umowę z organizatorem usług turystycznych, ustawodawca wprowadził domniemanie odpowiedzialności organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej. Uczestnik imprezy, dochodzący ochrony swoich praw z tego tytułu wykazać musi, że świadczenia objęte umową nie zostały wykonane lub zostały wykonane nienależycie oraz że stanowiło to przyczynę powstania po jego stronie szkody. Zakres odpowiedzialności, za który odpowiada organizator turystyki musi uwzględniać wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty (art. 355 § 2 k.c.).

Podstawą prawną zasądzonego roszczenia jest art. 11 a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), zgodnie, z którym organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie lub siłą wyższą.

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 został osiągnięty.

Pozwana zobowiązana była zrealizować imprezę turystyczną zgodnie z postanowieniami zawartej umowy, a zobowiązanie to obejmowało wszystkie świadczenia wchodzące w zakres umowy – również realizowane przez inne

podmioty. Nieotrzymanie przez uczestników imprezy świadczeń wyszczególnionych m.in. w dokumencie podróży bądź, jakość świadczeń niższa od jakości umówionej, stanowi wadę imprezy.

Powodowie podnosili, że miejsce i warunki wypoczynku, w tym zakwaterowania był dla nich zasadniczą okolicznością mającą wpływ na zawarcie umowy.

W ocenie Sądu przedstawione przez powodów dowody w postaci zeznań powodów, zdjęć dołączonych do pozwu, treści reklamacji powodów są spójne i zgodne ze sobą, w sposób szczegółowy opisują warunki ich pobytu w hotelu (...). Z ustaleń faktycznych dokonanych przez Sąd wynika, że warunki, jakie zastali powodowie po przyjeździe na miejsce pobytu wakacyjnego diametralnie odbiegały od ich obiektywnie uzasadnionych oczekiwań. Na podstawie przeprowadzonych dowodów Sąd ustalił, że jakość świadczeń otrzymanych przez powodów nie odpowiadała jakości świadczeń, które miała zrealizować pozwana zgodnie z umową. Świadczą o tym: zakwaterowanie w zagrzybionym pokoju, z pleśnią, wyposażonym w brudne, podarte ręczniki, brak piaszczystej plaży o takich walorach jak opisano w katalogu, niski standard hotelu, brudne, niehigieniczne miejsca z prysznicami przy plaży, zagrzybienie klimatyzacji, niedostępny basen w ciągu dnia, obniżony standard restauracji, w której do posiłków podawano plastikowe naczynia i papierowe, kolejki do napoi, brak bezpiecznego kącika zabaw dla dzieci na powietrzu- ten, który zastali powodowie był brudny, betonowy, niesprzątany, zaśmiecony kartonami i butelkami. Analiza materiału dowodowego prowadzi do wniosku, że wszystkie okoliczności podnoszone przez powodów, a dotyczące imprezy turystycznej organizowanej przez pozwaną są wiarygodne.

W oparciu o powyższe dowody Sąd ustalił, że wyposażenie pokoju nie spełniało standardów zakwaterowania opisanych w katalogu. Warunki, w których zostali zakwaterowani powodowie odbiegały znacząco od standardu pokoju dwuosobowego, zadbanego, klimatyzowanego, wyposażonego we wszystkie podstawowe wygody, w tym bezpłatne łóżeczko dla dziecka do 2 lat. Powodowie nie otrzymali łóżeczka zdatnego do użytku dla N. C., w związku z tym spała ona z rodzicami albo w wózku. W pokojach przydzielonych powodom utrzymywał się fetor, na obrzeżach ścian była pleśń, na klimatyzatorze był grzyb. Elementy wyposażenia łazienki były brudne, wyglądały niechlujnie. Hotel i jego otoczenie nie były zadbane. Budynek hotelowy nie był przystosowany dla dzieci. Okazało się, że plaża nie jest ani żwirkowa, ani piaszczysta, lecz kamienista, bardzo brudna, zaniedbana, niesprzątana, zaśmiecona. Z tego względu S. C. zakupiła dzieciom buty do chodzenia na plaży. Prysznice, które miały służyć gościom do opłukania się po wyjściu z plaży były brudne, niehigieniczne, rozpadały się, przez tydzień nie było w nich wody. O. C. nie mógł biegać boso po plaży, nie biegał w ogóle, ponieważ nie wziął żadnych butów do biegania.

Okazało się też, że baseny hotelowe były zamykane na czas sjeisty. W tym czasie goście byli wypraszani z basenu i terenu przyległego, na którym były parasole, parasole i baseny były zamykane.

Po przybyciu powodowie dowiedzieli się, że w niedzielę nie otrzymają wyżywienia w opcji all inclusive, w ten dzień otrzymali tylko śniadanie, obiad i kolację. Z napoi była dostępna tylko woda. W hotelowej restauracji powodowie mieli do dyspozycji plastikowe naczynia, na stołach były papierowe obrusy. Po napoje powodowie musieli stać w kolejce.

Powodowie bezskutecznie zgłaszali pracownikowi pozwanej zastrzeżenia, co do standardu pokoju i całego obiektu.

Powodowie wykazali, że pozwana nie wykonała usługi turystycznej zgodnie z umową, że zostali zakwaterowani w obiekcie, który nie był położony obok długiej, szerokiej i piaszczystej plaży, którego wyżej opisana infrastruktura hotelowa miała niższy standard niż opisany w katalogu, w pomieszczeniach o niższym standardzie niż standard pokoi opisany w katalogu. Charakter wyjazdu na urlop wypoczynkowy przesądza o tym, iż warunki zakwaterowania i wypoczynku są jednymi z najistotniejszych czynników decydujących o wyborze danej oferty biura podróży. Na organizatorze imprezy turystycznej ciąży szczególny obowiązek należytego informowania klienta o warunkach zakwaterowania oraz o jakości pozostałych świadczeń hotelowych w obiekcie, tak by konsument mógł rozsądnie ocenić, mając pełną wiedzę czy zamierza usługę nabyć i na jakich warunkach cenowych. Zakwaterowanie, a także standard infrastruktury hotelowej, jak i możliwość korzystania z piaszczystej plaży położonej nieopodal obiektu, było istotną częścią programu imprezy turystycznej i stanowiło jeden z głównych elementów tej imprezy.

Biorąc pod uwagę wszystkie okoliczności sprawy Sąd uznał, że żądania powodów są uzasadnione. Zakwaterowanie powodów oraz jakość pozostałych wyżej opisanych świadczeń w hotelu (...), stanowiło świadczenie o niższej jakości od umówionej. Zasadnie powodowie oczekiwali, że będą wypoczywali w warunkach opisanych w katalogu, zwłaszcza, że przed zawarciem umowy przedstawili pracownikowi pozwanej swoje oczekiwania co do warunków wypoczynku, a pracownik ten zapewnił ich, że hotel (...) spełni te oczekiwania. Głównym celem zawarcia umowy przez powodów było spędzenie wypoczynku w miejscu i w sposób przez siebie wybrany. Powodom bardzo zależało na spędzeniu wakacji w obiekcie odpowiednim dla dzieci, czystym, z basenami, przy piaszczystej plaży, położonej blisko hotelu, w którym będzie dostępna oferta all inclusive i animacje dla dzieci w języku polskim. Bardzo ważne było dla nich by w obiekcie były warunki do dobrej zabawy dla dzieci, w szczególności kącek zabaw. Dla powodów istotne było by obiekt położony był nieopodal piaszczystej plaży, w szczególności ze względu na to, że O. C. trenował wówczas dwubój i planował uprawiać bieganie boso po plaży. Pobyt w hotelu (...) nie gwarantował im takich warunków.

Nienależyte wykonanie umowy przez pozwaną spowodowało szkodę majątkową po stronie powodów. Jeśli chodzi o wysokość szkody, którą powodowie ponieśli na skutek nienależytego wykonania umowy przez pozwaną to Sąd przy jej określeniu posiłkował się Tabelą F., w której przyjęto, że za różnice w odniesieniu do zarezerwowanego obiektu konsumentowi należy się odszkodowanie w odpowiednim stosunku procentowym do ceny, którą konsument zapłacił. W ocenie Sądu należało ustalić odszkodowanie za szkodę majątkową na poziomie 75% zapłaconej ceny, bo 10 % z powodu braku piaszczystej plaży, 25 % z powodu niskiego standardu pokoju, pleśni, grzybów, poplamionych i podartych ręczników, braku odpowiedniego łóżeczka dla N. C., 10% z powodu wyżej opisanego standardu obiektu, w tym stanu pryszniców przy plaży, braki kącika zabaw dla dzieci, 15 % za zagrzybioną klimatyzację, 10% z powodu nieczynnego basenu w ciągu dnia, 5 % za obniżony standard restauracji, plastikowe naczynia, papierowe obrusy.

Ustalając taki poziom odszkodowania, Sąd miał na względzie art. 322 k.p.c. Zdaniem Sądu wysokość szkody poniesionej przez powodów określona w taki sposób uwzględnia zarówno przyczynę oraz charakter i natężenie nieprawidłowości powstałych w wykonaniu umowy i uciążliwości z nim związanych, stopień nienależytego wykonania umowy przez stronę pozwaną, stopień jej realizacji, jak i wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty (art. 355 § 2 k.c.). Taki sposób obliczenia szkody uwzględnia w szczególności to, że realizacja programu imprezy turystycznej musi być oceniana przez pryzmat osiągniętego rezultatu. W związku z tym biuro podróży nie może uwolnić się od odpowiedzialności za przekazanie konsumentowi świadczeń innych od tych, które ustaliło z nim w umowie, gdyż w innym przypadku, na konsumenta byłby przenoszony ciężar ryzyka imprezy turystycznej. Skoro pozwanej nie udało się sprzedać konsumentom (powodom) tego, co wynikało z umowy, to kosztów z tym związanych nie może ponosić konsument.

W ocenie Sądu, tak obliczone odszkodowanie jest kwotą adekwatną do stopnia niewywiązania się pozwanej z zawartej umowy, jak i stopnia pozbawienia powodów możliwości spędzenia czasu w takich warunkach, za jakie uiścili umówioną kwotę, a zarazem uwzględnia wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty (art. 355 § 2 k.c.).

O odsetkach orzeczono na podstawie art. 481 § 1 k.c. Pozwana powinna spełnić świadczenie po upływie 14 dni od momentu doręczenia pozwanej reklamacji powoda z dnia 14.08.2013r.

Zgodnie z art. 100 k.p.c. 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 nieznacznej części swego żądania albo gdy określenie należnej mu sumy zależało od wzajemnego obrachunku lub oceny sądu. Jako że w rozpoznawanej sprawie określenie należnej powodom sumy zależało od oceny sądu, zasądzone od pozwanej na rzecz powodów koszty procesu (opłaty stosunkowe od pozwów).