

Sygn. akt: IX C 1379/15

# WYROK

## W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 1 grudnia 2015r.

**Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny**

w składzie następującym:

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

po rozpoznaniu w dniu 26 listopada 2015r. w Opolu

***sprawy z powództwa M. K. (1) i J. K.***

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

***o zapłatę***

I. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz solidarnych powodów M. K. (1) i J. K. kwotę 6 000,00 zł (sześć tysięcy złotych) wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 16 lipca 2015r. do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanego na rzecz solidarnych powodów kwotę 250 zł tytułem kosztów procesu,

III. nakazuje zwrócić powodowi kwotę 300 zł uiszczonej zaliczki pod poz. 812/15 C.

Sygn. akt IX C 1379/15

## UZASADNIENIE

Powodowie M. i J. K. wnieśli o zasądzenie od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. kwoty 6.000 zł wraz z ustawowymi odsetkami od daty wniesienia pozwu do dnia zapłaty. W uzasadnieniu powództwa wskazali, iż 19.12.2014 r. wykupili u pozwanego usługę turystyczną w postaci pobytu w czterogwiazdkowym hotelu (...) na wyspie K. w okresie 2.05.-16.05.2015 r. Umowa została zawarta na rzecz powodów i ich małoletnich córek E. i L.. W trakcie pobytu miały miejsce uchybienia w wykonaniu usługi. Powodów skierowano do hotelu który był w trakcie remontu, wszędzie był brud i robactwo. Pozwany miał świadomość o tym, iż hotel jest zamknięty dla turystów lecz nie powiadomił o tym powodów, co było przyczyną wcześniejszego powrotu. Powodowie wskazali, iż już w trakcie pobytu zgłoszyli reklamacje na ręce rezydentki A. S., pozwany w odpowiedzi na reklamację co do zasady nie kwestionował zgłaszanych zastrzeżeń, jednakże jego tłumaczenie, iż nie wiedział o remoncie jest nie do przyjęcia. Dalej wskazali, iż wskutek braku możliwości odpoczynku w należytych warunkach podjęli decyzję o wcześniejszym powrocie, ale zmuszeni byli czekać 6 dni na miejsce w samolocie, nadto za zmianę rezerwacji godzin wylotu pobrano od nich 150 euro.

W odpowiedzi na pozew pozwana wniosła o oddalenie powództwa. Podała, iż zawarła z powodami wskazaną umowę o usługach turystycznych. Jednakże z uwagi, że po dotarciu powodów na wyspę okazało się że hotel (...) jest w trakcie remontu to powodom zaproponowano zostało skorzystanie z pobytu w hotelu zastępczym – pięciogwiazdkowym hotelu (...) położonym w sąsiedztwie hotelu wskazanego w umowie, na co powodowie przystali. Zdaniem pozwanego

zaoferował on powodom świadczenie zastępcze, prawo do odstąpienia od świadczenia zastępczego istnieje jedynie gdy jego wykonanie ze strony organizatora turystyki jest niemożliwe lub też jest uzasadniony brak zgody turysty. Pozwany wskazał, iż w niniejszej sprawie możliwość świadczenia zastępczego było możliwe do realizacji albowiem powodowie skorzystali z zakwaterowania w hotelu (...). Okoliczność uzasadnionych powodów w ramach zaoferowanych świadczeń zastępczych, które uprawniałyby powodów do odstąpienia od umowy o świadczenie usług turystycznych w ramach zaoferowanych świadczeń zastępczych należy zatem rozpatrywać w odniesieniu do świadczeń pierwotnych, zagwarantowanych umową to jest świadczeń w hotelu (...) w odniesieniu do obiektu G. R.. Zdaniem pozwanego zarzuty wobec hotelu pierwotnego (a wszystkie jego dotyczą jak wynika z uzasadnienia pozwu) nie mają żadnego znaczenia w sprawie, a powodami odstąpienia od umowy mogłyby być jedynie wady następnego obiektu G. P. – których to powodowie nie wskazują. Zdaniem pozwanego usługa została wykonana w sposób należyty, brak było podstaw do odstąpienia od umowy o usłudze turystycznej i nie powstało po ich stronie jakiegokolwiek prawo do obniżenia imprezy turystycznej.

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

Powodowie M. i J. K. 19.12.2014 r. wykupili u pozwanego usługę turystyczną w postaci pobytu w czterogwiazdkowym hotelu (...) na wyspie K. w Grecji w okresie 2.05.-16.05.2015 r. Umowa została zawarta na rzecz powodów i ich małoletnich córek E. i L. w wieku 4 lat oraz 1 rok i 3 miesiące. Powodowie wykupili opcję pobytu - all inclusive. Wybrany przez nich hotel reklamowany był jako miejsce na idealny rodzinny wypoczynek. Łączny koszt pobytu dla całej rodziny wynosił 7.117 zł.

Po przylocie okazało się, iż hotel (...) jest w trakcie remontu. Powodowie zostali zameldowani na recepcji w hotelu (...) a następnie melexami przewieziono ich i zakwaterowano w hotelu (...). Okazało się na miejscu, iż w hotelu (...) nie działały restauracje, place zabaw dla dzieci. Baseny uprzątnięto dopiero po 3-4 dniach.

Pokój przydzielony powodom znajdował się w przyziemiu, czuć w nim było wilgoć, stęchliznę. Wilgotne były w nim materace, które powodowie wynosili na zewnątrz w celu wysuszenia. W pokoju były mrówki, karaluchy, nie działała klimatyzacja (funkcja ogrzewania, w łazience przeciekał brodzik, brak było Wi-Fi, telewizji. W pokoju była niewystarczająca liczba kocy, z uwagi na porę roku (maj) wieczorami i nocą było zimno a nie działała funkcja grzania w klimatyzatorze wskutek czego powodowie przeziębili się.

Hotel przechodził remont w związku z czym od godzinnych rannych do zmierzchu w hotelu był hałas, słychać było stale odgłos prowadzonych prac.

Powodowie na posiłki zmuszeni byli udawać się do położonego kilkaset metrów dalej hotelu (...) (z tym, iż nie otrzymywali takiego samego zakresu wyżywienia jak osoby zakwaterowane w tym hotelu), na terenie tego hotelu mogli także korzystać z jego infrastruktury.

Powodowie zwrócili się z prośbą o zmianę pokoju na pokój położony na wyższej kondygnacji – bezskutecznie, a nastąpienie domagali się zmiany hotelu na hotel (...) w którym jedli posiłki – także bezskutecznie. (umożliwiono to jedynie kilku osobom). Z uwagi na brak możliwości zmiany zakwaterowania po złożonej reklamacji domagali się umożliwienia im powrotu wcześniejszego do Polski wskazując, iż pobyt w takich warunkach z dwójką małych dzieci jest niemożliwy. Po dopłacie na ręce rezydentki kwoty 150 euro powrócili do Polski tydzień przed planowanym powrotem.

Powodowie wskazali, iż już w trakcie pobytu złożyli reklamację na ręce rezydentki A. S..

dowód: - rezerwacja nr (...) z dnia 24.04.2015 r. k.4

- oferta katalogowa k. 24-28

- zeznania powoda M. K. - e-protokół (...):32:58 k.72

- zeznania D. J. - e-protokół (...):07:14 k.71

- zeznania P. K. - e-protokół (...):18:29 k.71
- reklamacja k. 5
- pokwitowanie przyjęcia kwoty 150 euro k. 7
- dokumentacja zdjęciowa k. 8-23

Pozwany odpowiadając na złożoną reklamację wskazał, iż właściciel nie zdążył ukończyć remontu hotelu w terminie. Wskazał, iż suwerenną decyzją powodów było skrócenie pobytu mimo, że zaoferowano im właściwe świadczenie zastępcze w hotelu o wyższej kategorii:

Dowód: odpowiedź na reklamację k. 6

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo zasługuje na uwzględnienie w całości.

Bezspornym było, iż powodowie wykupili pobyt w hotelu (...) na wyspie K. w okresie 2.05.-16.05.2015 r. w opcji all inclusive oraz to, iż powodowie wrócili tydzień wcześniej do Polski niż to przewidywała umowa.

Spornym była ocena przyznanego świadczenia zastępczego i w konsekwencji uprawnienie powodów do odstąpienia od umowy.

Strony łączyła umowa o organizację usługi turystycznej, prawa i obowiązki stron regulowały także warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych, będące integralną częścią umowy oraz dane zawarte w ofercie katalogowej pozwanej.

W świetle powyższego wskazać należy, iż w niniejszej sprawie zastosowanie znajdzie ustawa z dnia 29 sierpnia 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 - „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 (art. 11a ustawy). Zatem ustawodawca zdecydował się szeroko zakreślić zakres odpowiedzialności organizatora, albowiem odpowiada on nie tylko za działania własne, ale również działania osób, z pomocą których zobowiązanie wykonuje.

Transponując powyższe rozważania na grunt niniejszej sprawy wskazać należy, że podstawą prawną zasądzonego roszczenia jest art. 11a ust. 1 przywołanej wcześniej ustawy. Zgodnie z tym przepisem, 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, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

Wskazać należy, iż w art. 16a. ust. 1 ustawy o usługach turystycznych wskazano, iż 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. Nadto ustawodawca umożliwił dalej idące roszczenia wskazane w art. 16a ust. 2 ustawy w postaci możliwości odstąpienia od umowy.

Kwestią sporną w sprawie pozostawało ustalenie czy strona pozwana - jako organizator imprezy turystycznej - istotnie nienależycie wykonała zobowiązanie wynikające z umowy i czy powodowi przyznano odpowiednie świadczenie zastępcze.

Jak wykazało postępowanie dowodowe w pierwotnie wykupionym przez powodów hotelu (...) trwał remont, był w nim przez cały dzień hałas, nie działały w nim restauracje, place zabaw dla dzieci, początkowo baseny. Na posiłki trzeba było przechodzić do oddalonego o kilkaset metrów hotelu (...). Pokój przydzielony powodowi znajdował się w przyziemiu, czuć w nim było wilgoć, stęchliznę. Wilgotne były w nim nadto materace, które powodowie wynosili na zewnątrz w celu wysuszenia. W pokoju były mrówki, karaluchy, nie działała klimatyzacja (funkcja ogrzewania), w łazience przeciekał brodzik, brak było Wi-Fi, telewizji. W pokoju była niewystarczająca liczba kocy, z uwagi na porę roku (maj) wieczorami i nocą było zimno (nie działała funkcja grzania w klimatyzatorze) wskutek czego powodowie przeziębili się.

Po nocy spędzonej w tym pokoju powodowie domagali się zmiany pokoju na pokój w wyższej kondygnacji lub też w pokoju w hotelu (...) w którym spożywali posiłki. Ich prośba nie została spełniona.

Okoliczności powyższe wynikają zarówno z zeznań powoda jak świadka D. J. jak i częściowo P. K., złożonej reklamacji i odpowiedzi pozwanego.

Pozwany jednakże podnosił w odpowiedzi na pozew oraz odpowiedzi na reklamację, iż powodowi przyznano odpowiednie świadczenia zastępcze - skorzystanie i zakwaterowanie w hotelu w wyższej kategorii, na co przystali.

Wskazać należy, wbrew twierdzeniom pozwanego iż zakwaterowanie powodów w ramach świadczenia zastępczego w hotelu (...) nie miało miejsca. Powodowie przez cały okres pobytu do wcześniejszego wylotu mieszkali w hotelu (...) w pokoju wobec którego podnosili szereg uwag. Jak wskazano powyżej, ich prośba o zmianę pokoju na pokój w wyższej kondygnacji hotelu (...) lub też na hotel (...) nie została spełniona. To iż w hotelu (...) spożywali posiłki i mogli korzystać z jego infrastruktury nie jest równoznaczne, z tym iż byli w nim zakwaterowani, a co za tym idzie przyznano im odpowiednie świadczenie zastępcze.

Co istotne pod kątem oceny przyznania odpowiedniego świadczenia zastępczego zwrócić należy uwagę, iż powodowie podróżowali z dwójką małych dzieci - córkami E. i L. w wieku 4 lat oraz 1 rok i 3 miesiące. Powodowie wykupili opcję all inclusive w hotelu reklamowanym jako miejsce na idealny rodzinny wypoczynek, przebywali zaś w hotelu który był w trakcie remontu, w którym panował hałas, nadto jego stan jak wskazano powyżej zdecydowanie odbiegał od standardu właściwego dla hotelu czterogwiazdkowego.

Oczywistym zatem dla Sądu jest, iż organizator usługi nie wykonał jej należycie w zakresie wykupionej usługi, a także nie sposób także uznać, iż zaoferowano powodowi odpowiednie świadczenie zastępcze (korzystanie z posiłków i infrastruktury hotelu położonego kilkaset metrów dalej). Powodowie nadal przebywali bowiem w pokoju który nie spełniał standardu i warunków wykupionej usługi.

Powodowie zatem uprawnieni byli w pełni do odstąpienia od umowy albowiem stosowanie do art. 16 a ust. 2 cytowanej wyżej ustawy o usługach turystycznych - 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. Jednocześnie na podstawie art. 494 kc przysługuje powodowi także prawo do zwrotu uiszczonych świadczeń na rzecz pozwanego oraz poniesionych kosztów wynikłych z niewykonania zobowiązania

Powodowie domagali się zwrotu kwoty 6.000 zł wliczając już w tą kwotę 150 euro przekazaną rezydentce pozwanego w celu zmiany rezerwacji wyloty z Grecji. Sąd uznał zatem, iż ich roszczenie w pełni zasługuje na uwzględnienie i zasądził od pozwanego żadaną kwotę 6.000 zł na rzecz solidarnych powodów wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 16 lipca 2015 r. (data wniesienia pozwu) stosownie do art. 481 kc oraz kwota 250 zł uiszczonych wpisów zgodnie z wyrażoną w

art. 98 § 1 kpc zasadą odpowiedzialności za wynik procesu. Zwrot uiszczonej zaliczki uzasadnia art. 84 ust. 2 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U.2014.1025 j.t.).

Mając na uwadze powyższe orzeczono jak w sentencji.