

Sygn. akt: IX C 1972/15

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 6 września 2016r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

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

po rozpoznaniu w dniu 6 września 2016r. w Opolu

sprawy z powództwa K. K. (1)

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda K. K. (1) kwotę 2 875,95 zł (dwa tysiące osiemset siedemdziesiąt pięć złotych 95/100 groszy) wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 15 września 2015r. do dnia zapłaty;

II. nakazuje zwrócić powodowi kwotę 44 zł nadpłaconej opłaty sądowej;

III. zasądza od pozwanej na rzecz powoda kwotę 717 zł tytułem kosztów procesu, w tym kwotę 600 zł tytułem kosztów zastępstwa procesowego.

Sygn. akt IX C 1972/15

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 19 czerwca 2015 r. wniesionym pierwotnie do Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi Północ w Warszawie, powód K. K. (1) domagał się zasądzenia od pozwanej (...) Spółki z.o.o w O. kwoty 2.875,95 zł wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 15 września 2014 r. do dnia zapłaty.

Ponadto powód wniósł o zwrot kosztów procesu według norm przepisanych.

W uzasadnieniu pozwu stwierdził, iż wykonywana na jego rzecz przez pozwaną usługę turystyczną w hotelu (...), w Egipcie posiadała wady w postaci: nieczynnego basenu, braku klimatyzacji w stołówce i monotonnego jadłospisu. Wskazał, iż był z dziećmi i zona dla których basen był szczególnie istotny (zona nie pływa w morzu). Powód stwierdził, że żądał zmiany hotelu na zgodny z umową w tym posiadający basen ale pozwana zaproponowała inny hotel - (...) za dopłatą w kwocie 2.519,00 zł.

Tytułem zaniedbań, różnic pomiędzy ofertą, a rzeczywistym stanem hotelu powód domagał się bonifikaty w związku z nieczynnym basenem w wysokości 20% ceny wycieczki, braku klimatyzacji w stołówce w wysokości 10% ceny wycieczki, monotonnego jadłospisu w wysokości 5% ceny wycieczki.

Sąd Rejonowy dla Warszawy Pragi Północ w Warszawie II Wydział Cywilny nakazał pozwanej (...) Sp. z.o.o. w O. zapłatę na rzecz powoda K. K. (2) kwotę 2.875,95 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 15 września 2014 roku do dnia zapłaty oraz kwotę 642,00 zł tytułem zwrotu kosztów procesu, w tym kwotę 600,00 zł tytułem zwrotu kosztów.

W sprzeciwie od nakazu zapłaty pozwana (...) Sp. z.o.o. w O. zaskarżyła nakaz zapłaty w całości wnosząc o oddalenie powództwa w całości.

W ocenie pozwanej umowa o świadczenie usług turystycznych zawarta z powodem została wykonana w sposób należyty. Powód nie stracił żadnej z przewidzianych dóbr hotelowych, a program wycieczki został zrealizowany w całości. Odnosząc się do zamknięcia jednego z basenów, pozwana wskazała, że hotel, w którym przebywał powód, oferował 3 baseny. Zatem niedostępność jednego z nich nie stanowiła wady imprezy traktowanej w kategorii istotnego braku części programu zgodnie z art. 16 a ustawy o usługach turystycznych. Zdaniem pozwanej powód mógł w sposób nieskrępowany korzystać z pozostałych przyhotelowych basenów. Tym samym nie występował konieczność zaproponowania świadczeń zastępczych, w tym przekwaterowania do innego hotelu.

Pozwana stwierdziła iż umowa, nie przewidywała obecności klimatyzacji w stołówce. Ponadto umowa nie precyzowała jadłospisu a gust każdego z gości hotelu jest inny.

W piśmie procesowym z dnia 30 grudnia 2015 r. powód zmodyfikował żądanie pozwu wnosząc o naliczenie odsetek ustawowych od dnia 19 września 2014 r. do dnia zapłaty. Ponadto podniósł iż hotel pięciogwiazdkowy powinien zapewniać klimatyzatory w salach gastronomicznych. Zakwestionował po raz kolejny stan basenów przekonując że na terenie hotelu jest był basen o trzech różnych poziomach głębokości a skażona woda przepływała swobodnie między wszystkimi jego częściami.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powód K. K. (1) zawarł z pozwaną (...) Sp. z.o.o. z siedzibą w O. umowę o świadczenie usługi turystycznej. Przedmiotem umowy miał być pobyt dla czterech osób w pięciogwiazdkowym (oficjalna kategoria 4) hotelu (...) w Egipcie w terminie od dnia 12 lipca 2014 r. do dnia 19 lipca 2014 r. Powód podróżował z małżonką oraz dwójką dzieci w wieku 4 i 9 lat.

Zgodnie z wystawionym dokumentem podróży nr (...) impreza turystyczna obejmowała przelot samolotem w obie strony, (W. – M. El A. – W.), zakwaterowanie w pokoju rodzinnym dla czterech osób w willi z wyżywieniem w formule (...), a także z ubezpieczenie, opłatę lotniskową, transfer – lotnisko - hotel - lotnisko. Cena imprezy turystycznej w hotelu (...) wyniosła łącznie kwotę 8.217,00 zł. Powód dokonał płatności za imprezę turystyczną na rzecz pozwanej.

Dowód:

- dokument podróży k. 13

Zgodnie z ofertą biura (...) sp. z.o.o. w O. hotel (...) miał być komfortowy, położony przy jednej z najładniejszych plaż w rejonie M.. Atrakcją hotelu miało być czyste morze, bogata morska fauna i flora. Zgodnie z ofertą katalogową hotel (...) miał standard czterogwiazdkowy, lobby, recepcję , restauracje.

Powoda zakwaterowano w pokoju rodzinnym w budynku głównym.

Hotel (...) był położony przy plaży, dysponował ponadto także kompleksem trzech basenów połączonych przepustami przelewowymi.

Przy basenach bezpłatne parasole, leżaki i ręczniki. W ramach oferty Al (...) miały być zapewnione śniadania w godzinach , obiad , kolacja w godzinach w formie bufetu w restauracji a także późne śniadanie w godzinach i przekąski .

Dowód:

- oferta turystyczna k. 68

W trakcie podróży powoda samolotem zaginął jeden z bagaż z rzeczami. Rezydentka nie udzieliła pomocy w jego odzyskaniu. Bagaż udało się odzyskać dopiero po dwóch dniach starań powoda. Podczas pobytu powoda w hotelu (...) okazało się, iż brak jest możliwości korzystania z basenów. Nikt się w nich nie kąpał. Był to efekt zakażenia wody bakterią (podejrzanie występowania glonów). Obsługa pobierała codziennie próbki wody do badania. Nie udzielano przy tym szczegółowych informacji gościom hotelowych. Rezydentka wskazała, iż baseny są nieczynne i na razie nic nie wiadomo jak długo.

Żona powoda z dziećmi skorzystała z niego dopiero ostatniego dnia, niejako „na własne ryzyko”.

Wszystkie baseny były połączone ciągiem przepustowo przelewowym wody z innymi basenami, woda zatem przedostawała się do wszystkich basenów, podobnie jak i zanieczyszczenia, zatem nie było możliwości korzystania z żadnego z nich.

Powód jak i jego rodzina z obawy o zanieczyszczenia nie korzystał z kąpieli w tych basenach. Rezydentka hotelu poinformowała gości, iż jest możliwość skorzystania z basenu w innym hotelu położonym około 2 kilometrów dalej. Powód z starszym dzieckiem (9 lat) pływali w morzu, natomiast żona powoda młodszą córką (4 lata) nie korzystali z morza.

Hotel (...) nie posiadał w restauracji urządzeń klimatyzacyjnych (wymiana powietrza następowała poprzez otwarte drzwi). Ponadto personel hotelu nie przywiązywał wagi do higieny i porządku w restauracji. W restauracji hotelowej było bardzo brudno, stoły były nie posprzątane, podłoga była brudna od kapiącego mleka, które było roznoszone przez gości. Z uwagi na bardzo wysoką temperaturę powodowało to jednocześnie powstawanie brzydkich zapachów. Resztki jedzenia znajdowały się na podłodze i na stołach.

Na prośbę powoda o poprawę warunków i zwrócenie uwagi obsłudze rezydentka wskazała, iż jest to Egipt i nic na to nie poradzi. Odnośnie zmiany zakwaterowania do innego hotelu wskazała iż jest to możliwe lecz jedynie za dopłatą.

Jedzenie podawane w hotelu (...) było monotonne, niesmaczne. Jedynie owoce i podawany makaron były smaczne.

Dowód:

- wydruki komentarzy z for internetowych k. 58 – 65

- dokumentacja zdjęciowa k. 66,

- zeznania M. S. K. k.111

- częściowo zeznania M. Z. k. 91

Po powrocie do Polski powód złożył na ręce pozwanej reklamację, w której powołując się na pobyt w hotelu (...) zakwestionował jakość oferowanych usług.

W złożonej reklamacji powód wezwał pozwaną do zapłaty kwoty 5.751,90 zł.

Dowód:

- reklamacja z dnia 5 sierpnia 2014 r. k. 14 - 18

W odpowiedzi na reklamację pozwana wskazała iż kwestię opóźnienia w dostawie bagażu reguluje wprost Konwencja o ujednocnieniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego (tzw. Konwencja montrealaska) ratyfikowana przez Rzeczpospolitą Polską dnia 28 maja 1999 roku która nie przewiduje odpowiedzialności organizatorów turystyki czy innych podmiotów w imieniu których odbywa się dana usługa przelotu.

Odnosząc się do innych zastrzeżeń pozwana poinformowała powoda że zamknięcie basenu hotelowego w sytuacji gdy hotel (...) posiadał 3 baseny, nie powinno być zbyt uciążliwe. Ponadto pozwana wykluczyła jakoby hotel (...) oferował ograniczony wybór posiłków.

Dowód :

- odpowiedz na reklamację z dnia 16 września 2004 r. k. 7

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo zasługuje na uwzględnienie w całości.

Bezspornym jest, iż strony zawarły umowę o świadczenie usługi turystycznej w Egipcie w pięciogwiazdkowym (czterogwiazdkowym w standardzie europejskim) hotelu (...) w terminie od dnia 12 lipca 2014 r. do dnia 19 lipca 2014 r. za kwotę 8.217,00 zł.

Powód wykazywał, że umowa nie została należycie wykonana, gdyż wbrew informacjom katalogowym, podczas imprezy turystycznej, doszło do nieprawidłowości w związku z wykonaniem umowy. W postaci braku możliwości korzystania z basenów, stanu restauracji - braku higieny, panującego brudu, braku klimatyzacji w stołówce, monotonnego jadłospisu, braku pomocy przy poszukiwaniu bagażu i odmowy podjęcia czynności. Zastrzeżenia zgłaszane w pozwie w pełni potwierdziła świadek M. K.. Oczywistym dla sądu jest, iż zgłaszane niedogodności , (tym bardziej wobec faktu podróżowania z dwójką dzieci w wieku 4 i 9 lat) stanowiły istotne uchybienia w wykonaniu umowy. Jak wskazano rodzina nastawiła się na wypoczynek. Wybór hotelu z rozległym basenem, z uwagi na fakt podróży z małymi dziećmi i niechęci małżonki powoda do korzystania z morza, był zaś starannie przemyślany.

Odmienne przy tym, niż to wykazywał pozwany wyłączony z korzystania nie był tylko jeden mały basen. Wszystkie bowiem baseny były połączone ciągiem przepustowo- przelewowym wody z innymi basenami, woda zatem przedostawała się do wszystkich basenów, podobnie jak i zanieczyszczenia. Brak przy tym było informacji dla gości hotelowych kiedy będzie można z nich skorzystać. Okoliczność powyższa była spora niedogodnością dla rodziny powoda, a kolejny basen z którego mogli skorzystać znajdował się w innym hotelu około 2 kilometry dalej.

Podobnie odnieść się należy do dalszych zastrzeżeń dotyczących higieny na stołówce, plonującego nieładu, serwowanych posiłków, brzydkich zapachów, braku klimatyzacji w stołówce. Występujące bowiem uchybienia dalekie były bowiem od standardu właściwego dla hotelu 4 jak i 5 gwiazdkowego. Zgłaszane uchybienia rezydentce w szczególności co do braku higieny nie powodowały przy tym poprawy panujących warunków, nie nastąpiło także zmiana zakwaterowania na inny ośrodek o co powód zabiegał. Tłumaczenia rezydenta iż, „ to jest Egipt” nie stanowi jakiegokolwiek wytłumaczenia. Z załączonej dokumentacji w aktach sprawy, w tym ze zdjęć umieszczonych przez pozwaną w katalogu (k. 67-68) można wyciągnąć zgoła odmienne wnioski. Przedstawione zdjęcia (m.in. restauracji, baru lobby) wskazują, iż każdy przebywający w hotelu turysta może oczekiwać wypoczynku w bardzo dobrych warunkach, w obiekcie czystym , zadbanym, eleganckim, o wysokim standardzie. Przyznanie nadto kategoryzacji 5 gwiazdek wg katalogu pozwanego utwierdza w tym przekonaniu. Wskazać przy tam nadto należy, iż biorąc pod uwagę, standard hotelu oferowanego powodom, wypoczywającym w gorącym klimacie w Egipcie, nadto miesiącu lipcu oczywistym są zastrzeżenia co do braku klimatyzacji w restauracji hotelowej. Niedogodność ta tym bardziej była odczuwalna z uwagi na brzydkie zapachy powodowane brakiem systematycznego sprzątania. Jak zeznała świadek wymiana powietrza następowała jedynie poprzez „otwarte drzwi”.

Stosownie do art. 11a ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004, Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.) ustawy, 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, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie lub siłą wyższą. Odpowiedzialności przewidzianej przez art. 11a ustawy, nie można wyłączyć ani ograniczyć w drodze umowy, chyba że to określa umowa międzynarodowa, albo umowa z klientami – i

to wyłącznie do wysokości dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta, czego jednak nie może dotyczyć szkoda na osobie.

Cytowana ustawa reguluje prawo do otrzymania nieodpłatnie świadczeń zastępczych tej samej jakości oraz do żądania odszkodowania, jednakże z uwagi, że regulacja tej kategorii umów nie jest wyczerpująca, to stosownie do treści art. 11 ustawy, w zakresie w niej nieunormowanym, znajdują do niej zastosowania przepisy kodeksu cywilnego.

Zgodnie z treścią art. 355 § 2 kc, należyta staranność dłużnika w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności. Stąd też zakres okoliczności, za jakie odpowiada organizator turystyki musi uwzględniać należyta staranność, jaka powinna być zachowana w przypadku zawodowego świadczenia usług turystycznych. Stosownie do art. 471 kc, dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Korelacja przywołanego przepisu z treścią ustawy o usługach turystycznych nie jest przypadkowa, albowiem organizator turystyki, zawierając umowę z klientem, ponosi odpowiedzialność na zasadzie kontraktu. Przy czym, stosownie do treści art. 6 kc, to na osobie dochodzącej swego roszczenia, a więc w rzeczonym przypadku, na kliencie spoczywa ciężar wykazania okoliczności niezbędnych do ustalenia zakresu odpowiedzialności pozwanego, zarówno pod kątem podstawy faktycznej i prawnej, jak i wysokości żądanej należności.

Ustawodawca mając na celu ochronę klienta imprezy turystycznej wprowadził domniemanie odpowiedzialności organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej. Tym samym uczestnik imprezy dochodzący ochrony swoich praw z tego tytułu musi jedynie wykazać, że świadczenia objęte umowa nie zostały wykonane albo zostały wykonane niezgodnie z jej treścią oraz że stanowiło to przyczynę powstania po jego stronie szkody majątkowej lub niemajątkowej. Zakres okoliczności za jakie odpowiada organizator turystyki musi uwzględniać wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty(art.355 § 2 k.c.).

Natomiast, stosownie do brzmienia art. 16a ust. 1 tego aktu 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. Z kolei, jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy.

Sąd uznał, że zarówno pozwana jako jak i osoby współpracujące z pozwaną w ramach wykonywania usługi hotelarskiej nie wywiązały się z ciążącego na nich obowiązku i doszło do powstania szkody w następstwie działań, za które odpowiedzialność ponosi ostatecznie pozwana jako organizator imprezy turystycznej. Zgodnie z ustaloną linią orzecniczą „biuro podróży odpowiada za działania i zaniechania osób trzecich, którymi się posługuje w wykonaniu swoich zobowiązań, także wówczas, gdy nie miało ono możliwości kontroli i nadzoru nad tymi osobami.” (tak Uchwała Sądu Najwyższego z dnia 25 lutego 1986 r., sygn. akt III CZP 2/86).

Powód wykazał jak wskazano powyżej nieprawidłowości w zakresie wykonaniu usługi.

Odniesie się zatem należy do ustalenia wysokości odszkodowania należnego powodowi (nie doszło do przekwaterowania powoda do innego hotelu czego na miejscu się domagał) . Sąd uznał, iż adekwatnym do wad usługi będzie zasadzenie na rzecz powoda dochodzonej się przez niego kwoty 2.875,95 zł (co stanowi 35 % wartości całej usługi). Sąd wziął bowiem pod uwagę zgłaszane niedogodności i ich niedogodność dla powoda i jego rodziny, preferencje jakimi się kierowali przy wyborze hotelu, faktu podróży z dwojgiem dzieci, zastanym standardem.

Na marginesie wskazać należy, iż zasądzone odszkodowanie mieści się nadto w ramach tzw. Karty Frankfurckiej na której opierał się nadto powód (10-20 % w przypadku braku basenu lub brudnego, braku higieny 10-20 %, niesmacznych posiłków 20-20 %, brzydkich zapachów 5-15%) .

Sąd zasądził dochodzoną kwotę wraz z odsetkami od dnia 15 września 2014 r. zgodnie z art. 481 kc. Orzeczenie o kosztach uzasadnia treść art. 98 k.p.c. Na koszty postępowania składa się opłat o pozwu w kwocie 100 zł koszty opłaty skarbowej od udzielonego pełnomocnictwa w kwocie 17 zł oraz 600 zł kosztów zastępstwa procesowego powoda zgodnie z § 6 pkt 3 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (Dz.U. z 2010 r. Nr 10, poz. 65 ze zm.)