

Sygn. akt: IX C 2112/15

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 30 sierpnia 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 30 sierpnia 2016r. w Opolu

***sprawy z powództwa C. K.***

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

***o zapłatę***

I. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda C. K. kwotę 12 500,00 zł (dwanaście tysięcy pięćset złotych) wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od kwot:

- 11 000,00 zł od dnia 4 marca 2015r. do dnia zapłaty;

- 1 500,00 zł od dnia 15 czerwca 2016r. do dnia zapłaty;

II. w pozostałym zakresie powództwo oddała;

III. zasądza od pozwanego na rzecz powoda kwotę 550 zł tytułem zwrotu części kosztów postępowania;

IV. pozostałe koszty postępowania wzajemnie znosi.

Sygn. akt IX 2112/15

## UZASADNIENIE

Powód C. K. po sprecyzowaniu roszczenia w piśmie prezesowym z dnia 7 czerwca 2016 r. wniósł o zasądzenie na swoją rzecz od pozwanej N. I. Sp. z o.o. w O. kwoty 17.000 zł odszkodowania oraz 5.000 zł zadośćuczynienia za zmarnowany urlop wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 4 marca 2015 r. do dnia zapłaty.

Uzasadniając pozew wskazał iż zawarł z pozwaną umowę o świadczenie usług turystycznych której przedmiotem był pobyt czterech osób w hotelu (...), w miejscowości K. (Tajlandia) w terminie od dnia 24 grudnia 2014 r. do dnia 4 stycznia 2015 r.

Mimo że zgodnie z umową miał otrzymać usługę w czterogwiazdkowym, luksusowym hotelu z „dobrą kuchnią, zadbanymi pokojami oraz zawsze uśmiechniętą obsługą daniami serwowanymi w formie bufetu, a la carte, kuchnią

tajska i międzynarodowa w opcji all inclusive soft, po przyjeździe okazało się, że warunki panujące w ww. hotelu radykalnie odbiegały od umówionych.

We wnętrzu hotelu było, zdaniem powoda, czuć było zapach kanalizacji, powód z rodziną zmuszony był oczekiwać 8 godzin na klucze do pokoi, a pokoje były brudne, zniszczone i o brzydkim zapachu, ściany pomieszczeń zagrzybione, z zaciekami i popękaną farbą, z biegającym robactwem. Materace na łóżkach przeznaczonych do spania były dziurawe, brudne, poplamione i zniszczone. Pokoje sprzątane powierzchownie a ręczniki zabierane rano i oddawane dopiero wieczorem z jedynie raz wymienioną pościelą. Jak dowodził dalej powód z łóżka wystawała niebezpieczna deska, o którą podczas wstawania kilkakrotnie uderzali się członkowie jego rodziny raniąc nogi.

Powód zakwestionował także otoczenie hotelu przekonując iż bardziej przypominało plac budowy, niż egzotyczne widoki prezentowane w ofercie turystycznej pozwanej. Powód miał także zastrzeżenia do jakości posiłków wskazując iż były one monotonne i niesmaczne. Jedynym posiłkiem do zaakceptowania było śniadanie. Natomiast obiad składał się jedynie z ryżu, warzyw i kurczaka a zupę stanowił rozwodniony ryż z kurczakiem. Na deser był plasterek ananasa i arbuz. Obiad podawano do stolika całym zestawem (12 talerzy na małym stoliku). Natomiast kolację podawane był w formie bufetu cztery garnki z ryżem, warzywami i kurczakiem oraz zupą z ryżu i kurczaka.

Brak było pieczywa, wędlin, serów czy też sałatek. Aby otrzymać wodę albo jakiś inny napój, należało zdaniem powoda każdorazowo interweniować u managera restauracji. Powód stwierdził iż odmawiano mu zagwarantowanego umową piwa lub wina. Ponadto dowodził iż zachowanie personelu było uwłaczające i poniżające dla powoda i jego rodziny. Pomimo interwencji u rezydentki, warunki panujące w hotelu nie uległy zmianie. Dodatkowo pomimo dopłaty pieniężnej za kolację świąteczną i noworoczną posiłki nie różniły się od innych i były zimne, niesmaczne. Ponadto w Noc Sylwestrową obsługa hotelu uprzątnęła bufet już o godzinie 21:30, kolacja nadto zakończyła się ostatecznie ciężkim zatruciem pokarmowym.

Powód stwierdził iż hotel (...) w miejscowości K. (Tajlandia) nie spełniał warunków określonych w umowie. Jako rekompensatę po wniesionej reklamacji pozwana zaproponowała jedynie bon wakacyjny o wartości 2.000,00 zł a po wystosowanym wezwaniu do zapłaty zaproponowała jego zamianę na równowartość w pieniądzu w kwocie 2.000,00 zł.

W odpowiedzi na pozew pozwana (...) sp. z.o.o. w O. wniosła o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów postępowania sądowego w tym kosztów zastępstwa adwokackiego według norm przepisanych. Zdaniem pozwanej umowa została wykonana w sposób należyty w szczególności powód nie utracił żadnej z dób hotelowych a program imprezy został w całości zrealizowany. Pokój przydzielony powodowi i jego rodzinie odpowiadał umowie. Natomiast oczekiwanie na zakwaterowanie w pokoju było podyktowane rozpoczęciem doby hotelowej od godziny 14:00 – 15:00. Pozwana stwierdziła iż obiekt odpowiadał czterem gwiazdkom w kategoryzacji tajlandzkiej. Natomiast zastrzeżenia do wyżywienia nie znajdują zdaniem pozwanej uzasadnienia gdyż umowa nie zakładała zapewnienia konkretnego jadłospisu. Jako nieprawdziwe uznała także pozwana zastrzeżenia odnośnie standardu pokoi wskazując iż z dołączonych zdjęć nie wynika że zostały wykonane ani co dokładnie przedstawiają. Natomiast zaproponowanie bonów wakacyjnych nie było uznaniem roszczenia ale próbą odbudowy wizerunku organizatora turystyki w oczach powoda.

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

Powód C. K. wraz z żoną H. K. oraz dziećmi M. K. i A. K. wykupił usługę turystyczną u pozwanej - pobyt w Tajlandii.

Umowa zawierała przelot samolotem z W. do K. w dniu 23 grudnia 2014 r. z przewidywaną godziną przybycia na lotnisko w K. o godz. 5:20, oraz przelot samolotem z K. do W. w dniu 4 stycznia 2015 r. z przewidywanym wylotem z lotniska w K. o godz. 6:15. Pobyt w czterogwiazdkowym hotelu (...) w dwóch dwuosobowych pokojach delux cottage oraz zapewnionym wyżywieniem (...) inclusive soft. Powodowie zapłacili za imprezę turystyczną w hotelu (...) 41.572,00 zł.

**Dowód:**

- kopia dokumentu podróży (...) k. 17.

Zgodnie z ofertą katalogową hotel (...) miał zapewniać doskonałe widoki. Miał być położony przy plaży R.. Z hotelowego basenu rozciągać się miała panorama wybrzeża, w pobliżu plaży z miękkim piaskiem i turkusowym morzem. Hotel był reklamowany jako mający dobrą kuchnię, zadbane pokoje. Do dyspozycji gości przygotowane zostały w hotelu m.in. dwuosobowe pokoje, z indywidualnie sterowaną klimatyzacją, łazienką z wanną, wc; suszarką, telewizją satelitarną, telefonem, bezpłatnym Internetem bezprzewodowym, zestawem do kawy/herbaty, szlafroków i kłapek, sejfów a za opłatą: minibaru, a na zamówienie przed przyjazdem balkonu stolika i krzeselka, widoku na ogród oraz pokoi dwuosobowych deluxe cottage, o powierzchni ok. 62 m<sup>2</sup>, wyposażonych jak w pokoju deluxe, z dodatkowym tarasem (stolikiem i krzeselkami z widokiem na ogród lub góry

W ofercie hotelu (...) znajdowały się także usługi soft (...) (za dopłatą) w postaci: śniadań w godzinach od 7.00 do 10.30 w formie bufetu w restauracji, obiad od godziny 12.30 do 14.30 i kolacją od godziny 19.00 do godziny 22.00 w formie bufetu lub serwowane w restauracji do obiadu i kolacji woda, wino lub piwo lub zimny napój, a do kolacji owoce.

**Dowód:**

- oferta katalogowa k. 19 - 21

Do hotelu (...) powód przybył wraz z rodziną zgodnie z planem. W związku z rozpoczynającą się od godziny 14:00 dobą hotelową zmuszony był oczekiwać na zakwaterowanie przez ok. 7 godzin. Brak było miejsca gdzie można byłoby zostawić na ten czas bagaż, nie było także wydzielonego miejsca dla turystów oczekujących na zakwaterowanie.

W Hotelu było brudno, czuć w nim było zapach kanalizacji. W przydzielonych powodowi i jego rodzinie pokojach panowała wilgoć, było brudno a w toaletach były wykwity grzybowe. Materace na łóżkach były brudne i zużyte. Ponadto wokół łóżka odstawała niebezpieczna o ostrych kantach 30 centymetrowa deska, o którą nagminnie w nocy podczas wstawania uderzał się powód i pozostali członkowie jego rodziny. Brakowało ciepłej wody. Sprząatanie było niedokładne, był problem z otrzymaniem na bieżąco czystych ręczników.

Powód w ogóle nie mógł skorzystać z piwa i wina pomimo wykupionej usługi all inclusive soft, która mu to gwarantowała.

Powodowi i jego rodzinie nie smakowało jedzenie podawane w hotelu, (było nieświeże i monotonne) R. B. Resort and S.. Dania składały się głównie z rozwodnionego ryżu z kurczakiem oraz warzyw i zup. Powodowi przeszkadzało że nie mógł korzystać z serów i innych potraw które występowały w ofercie wyżywienia (...) w innych hotelach. Nadto stale domagano się od powoda zapłaty za napoje do posiłków, powód za każdym razem musiał się o nie dopominać i tłumaczyć obsłudze, iż ma je w cenie pobytu

Kolacja sylwestrowa, za którą odrębnie powód zapłacił składała się jedynie z zimnych i niezbyt smacznych potraw. Dodatkowo w noc sylwestrową zamknięty został bufet już o godz. 21.30. Jakość serwowanych posiłków budziła szereg zastrzeżeń powodów, potrawy często były nieświeże. Cała rodzina miała dolegliwości żołądkowe, powód z małżonką są lekarzami, osobami które sporo już podróżowały, nie byli jednakże w stanie zaradzić tym problemom (syn powodów wymagał hospitalizacji po powrocie do kraju).

Pomimo kierowanych przez powoda do rezydenta pozwanej próśb o poprawę warunków bytowych w hotelu (...) jakość usług nie uległa zmianie. Powód nie był zadowolony z warunków panujących w hotelu (...).

**Dowód:**

- dokumentacja fotograficzna k. 22 – 34

- kopia tekstowych k. 35 – 38
- kuponów na posiłki k. 38 – 52
- zeznania C. K. k. 00:14:00
- zeznania H. K. k. 00:08:08
- zeznania M. K. k. 00:27:27
- zeznania D. G. (1) k. 155

Opcje all inclusive jest rzadkością w Tajlandii. Najczęściej podawane są śniadania i obiadokolacje z uwagi na dostępność potraw poza hotelem i oferowane ceny. Doba hotelowa rozpoczyna się w hotelu (...) od godz. 14-15. Do pozwanej nie dochodziły sygnały że w czasie gdy na imprezie turystycznej przebywał powód i jego rodzina następowały zatrucia pokarmowe turystów.

**Dowód:**

- zeznania P. K. (1) k. 00:43:40

Po powrocie do Polski powód złożył na ręce pozwanej oficjalną reklamację, w której zażądał zwrotu 100% ceny imprezy turystycznej dla 4 osób.

W odpowiedzi na reklamację w piśmie z dnia 11 lutego 2015 r. pozwana stwierdziła, że ocena wyżywienia jest rzeczą subiektywną, a w katalogu pozwanej jest zapisana informacja dotycząca doby hotelowej. Jednocześnie pozwana przeprosiła za brak możliwości skorzystania z spożycia wina i piwa wskazując że istniała możliwość zamówienia napojów bezalkoholowych lub wody. Pozwana przyznała powodowi bon wakacyjny, w kwocie 2000,00 zł .

**Dowód:**

- reklamacja z dnia 9 stycznia 2015 r. k. 53 - 54
- pismo z dnia 11 lutego 2015 r. k. 57 - 56

Tytułem niezrealizowanej prawidłowo usługi turystycznej powód zażądał od pozwanej kwoty 22.000,00 zł.

**Dowód:**

- wezwanie do zapłaty z dnia 23 lutego 2015 r. k. 57 - 58

Pozwana po otrzymaniu w dniu 27 lutego 2015 r. wezwaniu do zapłaty zaproponowała powodowi świadczenie pieniężne w kwocie 2.000,00 zł.

Dowód:

- odpowiedz na wezwanie do zapłaty z dnia 30 marca 2015 r. k. 60

**Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo zasługiwało w części na uwzględnienie co do odszkodowania w zakresie kwoty 11.000 zł i 1500 zł z tytułu zadośćuczynienia.

W sprawie bezsporne było to, że powód C. K. zawarł z pozwaną N. I. Spółką z o.o. z siedzibą w O. umowę o świadczenie usługi turystycznej za cenę 41.572,00 zł która polegała, na zorganizowaniu przez pozwaną spółkę przelotu na trasie z Polski do Tajlandii i z Tajlandii do Polski, oraz pobyt stacjonarny w hotelu (...) w miejscowości K. w Tajlandii.

Natomiast istotą sporu było ustalenie czy pozwana jako biuro podróży rzeczywiście nienależycie wykonała zobowiązanie wynikające z zawartej z powodem umowy i czy w związku z tym powinna ponieść z tego tytułu odpowiedzialność odszkodowawczą oraz czy powodowi przysługuje zadośćuczynienie za zmarnowany urlop.

W niniejszym postępowaniu Sąd był zobligowany do oceny materiału dowodowego w postaci dokumentów, ale też osobowych źródeł dowodowych w postaci zeznań świadków. Sąd oceniając wszystkie dowody kierował się treścią art. 233 §1 k.p.c. który stanowi, że sąd ocenia wiarygodność i moc dowodów według własnego przekonania, na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału, kierując się doświadczeniem życiowym i zasadami logicznego wnioskowania.

Zdaniem Sądu wszystkie zgromadzone w sprawie dokumenty stanowiły wiarygodny materiał dowodowy, będący podstawą ustalenia niewątpliwego stanu faktycznego. Co do ich rzetelności Sąd nie miał także większych zastrzeżeń.

Sąd był również zobligowany do oceny osobowych źródeł dowodowych – dowodu z zeznań świadków i dowodu z przesłuchania strony powodowej. Sąd oparł się także na zeznaniach świadków, P. K. (1), H. K., M. K., D. G. (1) oraz przesłuchania powoda C. K..

Zgodnie z art. 16 b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi. Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy. Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

Zgodnie z art. 11 a ust. 1 w ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 ze zm.) 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.

Sąd zauważa, iż przedmiotem regulacji ustawy o usługach turystycznych 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. 11 a ustawy). Z powyższego wynika szeroko zakreślony zakres odpowiedzialności organizatora, albowiem odpowiada on nie tylko za działania własne, ale również działania osób, z pomocą, których zobowiązanie wykonuje. Organizator imprezy turystycznej nie może zwolnić się z odpowiedzialności poprzez powołanie się na brak winy w nadzorze nad tymi osobami lub w brak winy w ich wyborze. Jedyną podstawą prawną do wyłączenia jego odpowiedzialności jest wykazanie zaistnienia ściśle określonych w ustawie przesłanek egzoneracyjnych. Dodać należy, iż pozostałe przesłanki odpowiedzialności ex contractu, tj. 1. pojęcie niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, 2. szkoda szeroko rozumiana (uszczerbek majątkowy: rzeczowy i osobowy,

uszczerbek niemajątkowy), 3. związek przyczynowy pomiędzy zdarzeniem a szkodą - regulowane są przez odpowiednie przepisy k.c.

W ustawowym katalogu usług turystycznych „ impreza turystyczna ” jest zdefiniowana jako obejmująca, co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu. W myśl art. 14 ust. 1 ustawy umowa o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych wymaga formy pisemnej i powinna zawierać określone postanowienia, których zakres został szczegółowo zakreślony w ustępie 2 tego przepisu. Ustawa nakłada jednocześnie na organizatora obowiązek szczegółowej informacji, co do zakresu, przedmiotu i treści poszczególnych świadczeń jeszcze przed zawarciem umowy, przy czym informacja ta powinna być doręczona w postaci dokumentu pisemnego, zrozumiałego i przystępnego. Dane zawarte w broszurach, folderach, katalogach czy innych formach ofert stają się elementem kontraktu z klientem, o ile nie będzie on zawierał odmiennych postanowień (art. 12 i 13). W ustawie uregulowano m. in. w sposób szczególny zagadnienia związane z zawieraniem, wykonywaniem i rozwiązywaniem umów o świadczenie usług turystycznych, w tym prawo odstąpienia od umowy przez klienta w określonego rodzaju sytuacjach za zwrotem ceny, prawo do otrzymania nieodpłatnie świadczeń zastępczych tej samej jakości oraz do żądania odszkodowania (art. 11 a, 14 ust. 5 i 6 i art. 16 a). Jednakże z uwagi, iż regulacja tej kategorii umów nie jest wyczerpująca, to zgodnie z art. 11 ustawy w zakresie w niej nie unormowanym, znajdują do niej zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.

Ustawodawca mając na celu ochronę klienta imprezy turystycznej wprowadził ustawowe 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 umową 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.).

Zgodnie z ogólną zasadą kodeksu cywilnego wyrażoną w art. 6 k.c. to na osobie dochodzącej swego roszczenia na drodze postępowania sądowego spoczywa ciężar wykazania okoliczności niezbędnych do ustalenia zakresu odpowiedzialności pozwanego, tj. zarówno jej podstawy faktycznej, jak i wysokości żądanej należności. W rozpatrywanej sprawie zatem to do strony powodowej należało udowodnienie faktu, iż standard wypoczynku zaproponowany przez organizatora (...) sp. z.o.o. w O. odbiegał od kryteriów i standardów zaproponowanych przez biuro podróży w umowie, i zostało spowodowane z winy i zaniedbań technicznych organizatora usługi turystycznej lub też osób z nim współpracujących, a tym samym, że pozwana nienależyte wykonała zobowiązanie oferując wypoczynek niezgodny ze standardem zamieszczonym w katalogu. Stronę pozwaną obciążałby ewentualny obowiązek wykazania, że nienależyte wykonanie zobowiązania było wynikiem okoliczności, za które nie odpowiada. Natomiast ustalenie wysokości odszkodowania pozostawione zostało uznaniu Sądu.

Zgodnie z art. 227 k.p.c. przedmiotem dowodu są fakty mające dla rozstrzygnięcia sprawy istotne znaczenie. Natomiast przepis z art. 232 k.p.c., wskazuje wprost, iż strony są obowiązane wskazywać dowody dla stwierdzenia faktów z których wywodzą skutki prawne. Z kolei przepis z art. 229 k.p.c. stanowi, iż nie wymagają dowodu fakty przyznane w toku postępowania przez stronę przeciwną jeżeli przyznanie nie budzi wątpliwości.

Sąd w pełni dał wiarę zeznaniom powoda oraz świadkom (członkom jego rodziny oraz D. G.) co do zakresu zgłaszanych nieprawidłowości umowy a ofertą. Ich zeznania są spójne, logiczne, wraz z innymi dowodami (zrzutami wiadomości tekstowych czy dokumentacją zdjęciową) wzajemnie się uzupełniają.

Pozwany, po części również to przyznał (w zeznaniach świadka P. K. wskazując, iż opcja all inclusive jest w Tajlandii rzadkością, a z reguły serwowane w hotelu jest tylko śniadanie). Świadek zeznał, iż taka a nie inna obsługa powoda wynikała prawdopodobnie z braku pełnej informacji po stronie hotelarza.

Niezależnie od przyczyny braku realizacji tej opcji okoliczność powyższa obciąża pozwanego jako organizatora wyjazdu. Z kopii wiadomości tekstowych pomiędzy rezydentem a powodem wynika, że jakość usług żywieniowych była przez powoda kwestionowana a rezydent co do zasady zgadzał się z zastrzeżeniami kierowanymi do pozwanej w tym zakresie. Dla sądu jest rzeczą oczywistą że w sytuacji gdy zgodnie z ofertą katalogową powodowi przysługiwało prawo do serwowanych w restauracji do obiadu i kolacji piwa lub wina brak tych napoi było w sposób ewidentny nie wykonaniem usługi.

Kwestia wyżywienia – występującego nadto braku higieny i zastrzeżeń wobec serwowanych posiłków ( monotonnych, nieswieżych, mało urozmaiconych) wiązała się przy tym z występującymi dolegliwościami żołądkowymi, którym jak wskazał powód mimo, iż żona są lekarzami nie byli sobie w stanie poradzić.

Podobnie należy się odnieść do zastrzeżeń na temat standardu przyznanego powodowi i rodzinie pokoi, zapachów w hotelu – ogólne standardu właściwego dla tej klasy hotelu. Oprócz wskazanych wyżej zeznań także przedłożona dokumentacja fotograficzna potwierdza zgłaszane zastrzeżenia co do stanu pokoju, jego czystości i wyposażenia. Sąd nie podzielił przy tym stanowiska pozwanej – kwestionującej przedłożoną dokumentację zdjęciową. Wobec bowiem zeznań powoda i świadków brak jest podstaw do przyjęcia, iż z uwagi na wykonane zbliżenia - brak jest pewności gdzie zostały wykonane.

Wskazać przy tym należy, iż zeznania świadka P. K. (1), który wizytował hotel nie mogą stanowić dowodu podważającego zeznania powoda i oraz pozostałych świadków.

Po pierwsze był on w hotelu miesiąc wcześniej jeszcze przed przylotem powoda, przebywał w nim jedynie kilka godzin, a po drugie obejrzał jedynie kilka pokoi.

Nie kwestionując z kolei, iż pozwany wskazał kiedy rozpoczyna się doba hotelowa, powód winien mieć możliwość złożenia swojego bagażu w wyznaczonym pomieszczeniu i oczekiwać na swój pokój mogąc swobodnie usiąść w lobby.

Sąd analizując zastrzeżenia powoda w związku wskazywanymi przez niego wadami imprezy turystycznej realizowanej przez pozwaną N. I. sp. z.o.o w O. doszedł do przekonania iż powodowi tytułem odszkodowania rekompensującego obniżony standard wypoczynku w hotelu (...) który był niezgodny z zapewnieniami pozwanej jako organizatora imprezy turystycznej należy się odszkodowanie w kwocie 11.000 zł .

Na marginesie zbieżna z ustaleniami zawartymi w Karcie Frankfurckiej ze względu na wady w postaci uszkodzeń pokoju i w ocenie Sadu skutkować będą ponad 26% odszkodowaniem. (powód zapłacił za usługę 41.572,00 zł .

Odsetki od przyznanego powodowi odszkodowania Sąd zasądził od dnia 4 marca 2015 r. do dnia zapłaty zgodnie z wezwaniem z dnia 23.02.2015 r. stosownie do art. 481 kc.

Przechodząc do kwestii roszczenia powoda o zadośćuczynienie za zmarnowany urlop (zgłoszonego dopiero w piśmie procesowym 7 czerwca 2016 r.) należy zauważyć iż zgodnie z uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 19 listopada 2010 r. (III CZP 79/10) „, przepis art. 11 a ust 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu”. Na podstawie zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wnioski o zasądzenie zadośćuczynienia za zmarnowany urlop należało jednak uwzględnić jedynie w części a to do kwoty 1.500 zł natomiast w pozostałej części oddalić.

Powód nie udowodnił bowiem iż zaistniała w jej przypadku szkoda o charakterze niematerialnym w takim zakresie i takim nasileniu który uzasadniałby przyznanie zadośćuczynienia w kwocie żądanej pozwem. Sąd stwierdza iż sytuacja związana z zastrzeżeniami jakie powód miał mógł wpłynąć negatywnie na nastrój powoda , jego samopoczucie

wyzwolić stres i lęk o przebieg imprezy oraz zrealizowanie usługi przez pozwaną. Jak wskazał, to on był osobą zgłaszającą uwagi rezydentce, jak i obsłudze hotelu. Wskazał, iż „dość już ma wysłuchiwanie pretensji członków rodziny”. Fakt ten w ocenie Sądu zdestabilizował i przeszkodził w spokojnym wypoczynku i niewątpliwie spowodował jego zawiedzenie i frustrację.

Jednakże fakt występowania zastrzeżeń występujących co do standardu szeroko pojętego pobytu i wykonanej usługi Sąd wziął pod uwagę przyznając z tego tytułu odpowiednie odszkodowanie. Nie można podzielić argumentacji powoda, iż powód miał w całości lub w dużej części zmarnowany urlop. Pobyt powoda miał miejsce przez okres w okresie 24 grudnia 2014 r. do dnia 4 stycznia 2015 r.

Dlatego nie kwestionując wskazywanych przez powoda negatywnych odczuć związanych z koniecznością poprawienia standardu podczas pobytu wysokość zadośćuczynienia należało odpowiednio obniżyć. Sąd uznał zatem że odpowiednim zadośćuczynieniem będzie kwota 1.500 zł z ustawowymi odsetkami od daty złożenia pisma ( 15.06.2016 r. ) i dalej idące roszczenie w tym zakresie oddalił.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis z art. 100 k.p.c. albowiem powództwo blisko w ponad połowie zostało uwzględnione, jednocześnie Sąd zasądził od pozwanej na rzecz powoda 550 zł uiszczonej opłaty sądowej.