

Sygn. akt: IX C 1569/16

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 29 grudnia 2016r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Joanna Zapala-Garbacz
Protokolant:	st. sekr. sądowy Agnieszka Łukomska

po rozpoznaniu w dniu 29 grudnia 2016r. w Opolu

sprawy z powództwa **G. J. (1)**

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 G. J. (1) kwotę 2.104,00 zł (dwa tysiące sto cztery złote) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 15 maja 2015 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;

II. w pozostałym zakresie powództwo oddala;

III. koszty postępowania wzajemnie znosi.

Sygn. akt IX C 1569/16

UZASADNIENIE

Powód G. J. (2) wniósł o zasądzenie od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powoda kwotę 2.649 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 15 kwietnia 2015r. do dnia zapłaty tytułem odszkodowania i zadośćuczynienia

Swoje roszczenie oparł na nienależycie wykonanej umowie usługi turystycznej przez pozwane biuro podróży. Wskazał, że zawarł z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych. W ramach tej umowy usługodawca zobowiązał się do zorganizowania wycieczki w Turcji w terminie od 16.08.2014r. do 23.08.2014r., dla czterech osób w tym dwójka dzieci w wieku 8 i 6 lat, z opcją all inclusive, w pięciogwiazdkowym hotelu, za łączną kwotę 8.216 zł.

Powód wykupił w zaproponowanym przez biuro podróży pokój przeznaczony zgodnie z ofertą dla dwóch osób dorosłych i dwójki dzieci (pokój dwuosobowy z dwiema dostawkami). Po przyjeździe na miejsce okazało się, że pokój jest pokojem trzyosobowym w którym znajduje się wyłącznie łóżko dla dwóch osób dorosłych oraz jedno dodatkowo dostawione łóżko przeznaczone dla dziecka. Również pozostałe elementy wyposażenia pokoju wskazywały, że jest to pokój 3- osobowy. W pokoju tym nie było jednocześnie odpowiedniego miejsca, które pozwalałyby na dostawienie kolejnego łóżka. Powód interweniował w tej sprawie. W związku z brakiem możliwości przekwaterowania powoda i jego rodziny do dotychczasowego pokoju powoda wstawiono dodatkowe czwarte łóżko, które zostało umieszczone w przejściu uniemożliwiając tym samym swobodne poruszanie się po pokoju. Ponadto łóżko, z którego miało

korzystać kilkuletnie dziecko usytuowane zostało pod nawiewem klimatyzacji oraz w bezpośrednim sąsiedztwie szafki, zagrażając tym samym bezpieczeństwu i zdrowiu dziecka podczas snu, jak również całej rodziny w czasie przebywania w pokoju. Powód interweniował w tej sprawie, jednakże bezskutecznie. Przez cały wyjazd powód czuł się oszukany całą sytuacją. Powód miał przeświadczenie, że spędzi wakacje, na które czekała cały rok w komfortowych warunkach. Podstawę do takich oczekiwań dawała również oferta wyjazdu przedstawiona przez przedstawicieli pozwanego wg. której proponowane pokoje jawiły się jako przestronne i przeznaczone dla odpowiedniej liczby osób. Opis zawarty w ofercie potwierdzony był również załączonym do niej zdjęciem. Powód domaga się odszkodowania w wysokości 1.649 zł oraz zadośćuczynienia w kwocie 1.000 zł tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop.

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenia powództwa wskazując, iż powód został zakwaterowany w hotelu, pokoju odpowiadającym umowie. Pokój zakupiony przez powoda nie miał być pokojem czteroosobowym. Miał to być pokój dwuosobowy z dostawionymi dwoma dodatkowymi łózkami. Powierzchnia pokoju miał wynosić 24 m², a w skład powierzchni pokoju hotelowego wliczają się wszystkie pomieszczenia użytkowe. Ponadto pozwany wskazał iż pozwany złożył pozwanemu reklamacje dopiero w dniu 7 kwietnia 2015r., podczas gdy impreza, w której uczestniczył zakończyła się 23. Sierpnia 2014r.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powód zawarł z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych za pośrednictwem biura podróży w Ł.. W ramach tej umowy usługodawca zobowiązał się do zorganizowania wycieczki w Turcji w terminie od 16.08.2014r. do 23.08.2014r. z opcją all inclusive w hotelu (...). Pokój hotelowy miał być 2 osobowy i 2 dostawki, o powierzchni około 24m².

Umowa została zawarta na 4 osoby, w tym dwójka dzieci w wieku 8 i 6 lat. Wartość wycieczki ustalono na łączną kwotę 8.216 zł z tym, że bez opłat lotniskowych, transportowych i ubezpieczeniowych koszt wycieczki wyniósł kwotę 6.416 zł.

dowód: - dokument podróży nr (...) - k.19

- oferta- k.21

Po przybyciu na miejsce powód został zakwaterowany z rodziną w w/w hotelu. Obiekt oferował standard obsługi 5 gwiazdek. Po przyjeździe na miejsce okazało się, że pokój jest pokojem trzyosobowym, w którym znajduje się wyłącznie łóżko dla dwóch osób dorosłych oraz jedno łóżko przeznaczone dla dziecka. Również pozostałe elementy wyposażenia pokoju wskazywały, że jest to pokój 3- osobowy, gdyż znajdowały się tam 3 ręczniki i 3 zestawy kosmetyczne. W pokoju tym nie było jednocześnie odpowiedniego miejsca, które pozwalałyby na dostawienie kolejnego łóżka. Powód udał się do recepcji informując, że jedna osoba nie ma gdzie spać. Obsługa poinformowała powoda, iż wykupiony przez niego pokój jest pokojem trzyosobowym i nie nadaje się do zakwaterowania w nim czterech osób, a inne biura podróży oferują go jako pokój trzyosobowy. Ponadto wskazali, iż nie ma możliwości przekwaterowania powoda. W pokoju znajdowało się 1 duże łóżko i jedno pojedyncze, ale nie była to dostawka. Łóżka miały bardzo wystające na zewnątrz boki i łózek nie można było przesunąć. Do dotychczasowego pokoju powoda wstawiono dodatkowe czwarte łóżko- dostawka, które zostało umieszczone w przejściu uniemożliwiając swobodne poruszanie się po pokoju. Ponadto łóżko, z którego miało korzystać kilkuletnie dziecko usytuowane zostało pod nawiewem klimatyzacji oraz w bezpośrednim sąsiedztwie szafki, zagrażając tym samym bezpieczeństwu i zdrowiu dziecka podczas snu, jak również całej rodziny w czasie przebywania w pokoju. W związku z powyższym dziecko nie spało na tym łóżku tylko powód. Powód interweniował w tej sprawie również u rezydenta, jednakże bezskutecznie.

Dziecko płakało, że nie ma gdzie spać. To była bardzo uciążliwa sytuacja dla powoda i jego rodziny. W pokoju nie można było normalnie funkcjonować, chodzić po pokoju, były trudności z przejściem na balkon, a dzieci w pokoju nie miały w ogóle miejsca do zabawy. Poza tym przy tak rozłożonych łózkach trzeba było uważać, żeby nie nabawić się siniaków. Ponadto były problemy ze wstaniem z łóżka, żeby nie uderzyć się głową o blat, a ponadto między łózkami była szczelina kilkunastocentymetrowa i można było sobie złamać nogę.

Powód w trakcie pobytu kontaktował się z biurem pozwanego i została zgłoszona reklamacja mailowa, przy czym najpierw zgłosił ją do biura pozwanego w Ł., gdzie poinformowano, że sprawa zostanie skierowana do O., a następnie pozwany odpowiedział, że nie widzi żadnych nieprawidłowości wskazując, iż powód został zakwaterowany zgodnie z opisem oferty i zadośćuczynienie jest bezpodstawne. Odpowiedź powód otrzymała w dniu 21 sierpnia 2016r.

Powód wystosował do strony pozwanej wezwanie do zapłaty kwoty 2.649 zł tytułem zwrotu części ceny imprezy turystycznej w kwocie 1.649 zł oraz zadośćuczynienia w kwocie 1.000 zł. Pozwany w odpowiedzi na wezwanie pismem z dnia 7 maja 2015r. wskazał, iż z uwagi na niedotrzymanie terminu złożenia reklamacji zmuszeni są ją odrzucić.

dowód: - zeznanie świadka R. J. (1) – k.96-97

- zeznanie powoda G. J. (2) – k.97

- reklamacja i korespondencja mailowa – k.11-18

- materiał zdjęciowy – k.22

- wezwanie do zapłaty i odpowiedź na wezwanie – k.23-27

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo zasługuje na uwzględnienie w części.

Sąd dokonując oceny zebranego materiału dowodowego przy ustalaniu podstawy faktycznej rozstrzygnięcia oparł się na przeprowadzonych i wskazanych dowodach. Bezspornym w sprawie był fakt, że strony zawarły umowę o świadczenie usług turystycznych przedmiotem, której był wypoczynek w Turcji w terminie od 16.08.2014r. do 23.08.2014r. z opcją all inclusive w hotelu (...). Pokój hotelowy miał być 2 osobowy i 2 dostawki. Spór natomiast sprowadzał się kwestii należytego wykonania umowy, a tym samym odpowiedzialności pozwanego biura podróży. Powód podnosił bowiem, że z uwagi na sprzeczne z umową warunki w jakich przyszło mu spędzić urlop, a wskazane w stanie faktycznym nie był on udany, a w związku z tym żąda odszkodowania od zapłaconej ceny wycieczki, a także zadośćuczynienia za zmarnowany przez powyższe urlop. Z kolei wykazanie uprawnienia do zakwestionowania zapłaty żądanej kwoty, pozwany oparł na twierdzeniu, że jego zdaniem umowa o świadczenie usług turystycznych została wykonana w sposób należyty.

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. Odnosząc się do powyższych twierdzeń obu stron, uwzględniając obowiązujące przepisy, jak i ustalony stan faktyczny, sąd uznał, że powodowi należy się odszkodowanie i zadośćuczynienie za nienależyte wykonanie umowy jednakże nie we wskazywanej przez nich wysokości. Na wstępie podnieść należy, że z treści art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych wynika, że za szkody poniesione z powodu niewykonania albo nienależytego wykonania umowy przez organizatora imprezy turystycznej klientowi należy się odszkodowanie. Organizator może zwolnić się z odpowiedzialności jeśli niewykonanie albo nienależyte wykonanie umowy jest spowodowane działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą. Ustawa 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. 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. Celem bowiem jakim przyświecał ustawodawcy przy uchwaleniu powyższej ustawy była ochrona klienta imprezy turystycznej poprzez domniemanie odpowiedzialności organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej. W kontekście niniejszej sprawy wskazać również należy, że w polskim systemie prawnym, co wynika zarówno z przepisów prawa jak i z orzecznictwa sądowego ciężar udowodnienia faktu spoczywa na osobie, która z tego faktu wywodzi określone skutki prawne, stanowi o tym art. 6 k.c. Z powołanego przepisu wynika jedna z naczelnych zasad procesu sądowego polegająca na tym, że dowód wykazania prawdziwości określonego faktu obciąża tego, kto się na dany fakt powołuje dla uzasadnienia dochodzonego przed sądem prawa. Potwierdzeniem powyższej zasady jest również art. 232 k.p.c. zgodnie, z którym strony obowiązane są wskazywać dowody dla stwierdzenia faktów, z których wywodzą skutki prawne. Mając na uwadze powyższe, to na powódzie jako stronie, która z tych okoliczności pragnie wywodzić określony skutek prawny w postaci żądania zapłaty dochodzonych roszczeń spoczywał obowiązek ich wykazania i udowodnienia. Odnosząc się, więc do przedłożonych dowodów przede wszystkim wskazać należy, że zostały udowodnione kwestie związane z niewłaściwym zakwaterowaniem, a mianowicie przyznanie rodzinie pokoju trzyosobowego z trzema łózkami, a miał być pokój 2 osobowy z dwoma dostawkami. Nie zasługuje na uwzględnienie twierdzenie pozwanego, iż powód został zakwaterowany w pokoju odpowiadającym umowie. Przede wszystkim należy wskazać, iż powód miał być zakwaterowany w pokoju dla czterech osób - w pokoju dwuosobowym z dwoma dostawkami, a otrzymał pokój trzyosobowy z trzema łózkami bez żadnej dostawki, a ponadto wyposażenie i przyrządy toaletowe wskazywały wyraźnie, iż jest to pokój trzyosobowy. Bezsprzecznie, w takiej sytuacji jedna osoba nie miała gdzie spać i to skutkowało interwencją powoda w recepcji i obsłudze hotelowej, którzy z kolei poinformowali powoda, iż pokój ten jest trzyosobowy i nie nadaje się do zakwaterowania w nim czterech osób. Fakt dostarczenia do pokoju powoda dostawki nie konwalidował nieprawidłowości związanych z zakwaterowaniem. Nie ulega wątpliwości co zostało potwierdzone materiałem dowodowym w postaci zeznań świadka i powoda oraz materiałem zdjęciowym, iż postawienie dostawki w jedynie możliwym miejscu, a mianowicie w ciągu komunikacyjnym spowodowało ogromne trudności w poruszaniu się po pokoju, brak możliwości jakichkolwiek zabaw przez dzieci w pokoju i skutkowało poczuciem zagrożenia zarówno zdrowia jak i w skrajnych wypadkach również życia powoda i jego rodziny. Powyższe spowodowało, iż na łóżku tym nie mogło spać dziecko zwłaszcza, że dostawka była ustawiona bezpośrednio pod nawiewem klimatyzacji. W ocenie Sądu z pewnością nie o takie warunki chodziło powodom gdy zawierali umowę. Ponadto nawet przy przyjęciu, iż metraż pokoju odpowiadał umowie to nie ulega wątpliwości, iż odpowiednie ułożenie sprzętów czy wyposażenia w pokoju powinno być takie, aby można było swobodnie się poruszać po pokoju, czego absolutnie nie można powiedzieć o sytuacji, w której znalazł się powód. Dlatego całkowicie zasadne były twierdzenia powoda co do samego zakwaterowania w pokoju i dyskomfortu jaki z tego wynikał. Zdaniem Sądu wszystkie zgromadzone w sprawie dowody stanowiły wiarygodny materiał dowodowy, będący podstawą ustalenia niewątpliwego stanu faktycznego. Co do ich rzetelności Sąd nie miał zastrzeżeń, a brak było dowodów, które podważałyby dowody wskazane przez stronę powodową. Świadek R. J. (2) potwierdziła okoliczności wskazywane w pozwie. Zeznania powoda i świadka praktycznie w całości zostały potwierdzone materiałem zdjęciowym. W tych okolicznościach, mając na uwadze powyższe Sąd posiłkując się kartą frankfurcką ustalił, że powodom za niezgodność z umową przysługuje bonifikata w wysokości 25% tytułem innego rodzaju pokoju. W związku z tym w takiej wysokości pomniejszono koszty imprezy turystycznej jako rekompensaty za nienależyte wykonanie usługi. (25% z kwoty 6.416 zł). Odnosząc się do żądania powoda co do przyznania zadośćuczynienia podnieść należy, że również zasługuje na uwzględnienie w części. Choć co prawda w polskim prawie zadośćuczynienie można uzyskać jedynie w przypadkach określonych ustawowo, a przepisy te nie przewidują odpowiedzialności za szkodę niematerialną w postaci zmarnowanego urlopu to tym niemniej nie oznacza, że takiej możliwość na chwilę obecną nie istnieje. Wskazać bowiem trzeba, że Sąd Najwyższy Uchwałą o mocy zasady prawnej, składu Izby Cywilnej sygn. akt III CZP 79/2010 z dnia 19 listopada 2010r. uporządkował niejednolite dotychczasowo jak dotąd orzecznictwo sądów zbliżając je do modelu powszechnie obowiązującego w Unii Europejskiej. Sąd Najwyższy wskazał więc, że przepis art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (jedn. tekst: Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. Rozstrzygnięcie to oznacza, iż odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy może obejmować także szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. Oznacza to, iż poza roszczeniami majątkowymi wynikającymi z rozbieżności pomiędzy ofertą, a prawdziwą jakością świadczonych

usług turysta ma możliwość dochodzić również zadośćuczynienia za szkodę niemajątkową w postaci „zmarnowanego urlopu”. W związku z powyższym mając na uwadze całość zebranego w sprawie materiału dowodowego, w świetle wyżej wymienionych okoliczności nienależytego wykonania umowy, Sąd uznał, że żądanie powoda co do przyznania zadośćuczynienia za "zmarnowanie urlopu" zasługuje na uwzględnienie w kwocie 500 zł. Interwencje u pracowników hotelu, niezadowolenie z powodu niezgodności oferty wycieczki z zastanymi realiami poprzez cały okres pobytu skutecznie uniemożliwiały odprężenie się, zrelaksowanie i czerpanie przyjemności z urlopu. Ponadto Sąd nie zgodził się twierdzeniami pozwanego w zakresie nie wniesienia przez powoda reklamacji, bowiem jak wynika z korespondencji mailowej powód składał reklamacje jeszcze w toku trwania imprezy turystycznej, która początkowo była kierowana do biura pozwanego w Ł. i następnie poinformowany został o niej pozwany. Ponadto powód otrzymała informację mailem z biura pozwanego w Ł., iż powód został zakwaterowany zgodnie z opisem oferty i zadośćuczynienie jest bezpodstawne. O odsetkach Sąd orzekł na podstawie art. 481 § 1 k.c., w zw. z art. 476 k.c. Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis art. 100 k.p.c. przy uznaniu, iż powodowie wygrali w 80 %, a pozwany przegrał w 20 %. Koszty powoda to kwota 100 zł, a koszty pozwanego to kwota 617 zł.

Z powyższych względów orzeczono jak w sentencji.