

Sygn. akt: IX C 1587/16

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 22 maja 2017r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Małgorzata Garbowicz
Protokolant:	st. sekr. sądowy Agnieszka Grzesiak

po rozpoznaniu w dniu 5 grudnia 2016 roku, 30 stycznia 2017 roku, 8 maja 2017 roku w O.

sprawy z powództwa **P. O., R. O., W. O.**

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 P. O. kwotę 200 zł (dwieście złotych) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 7 października 2015 roku do dnia zapłaty;

- powódki R. O. kwotę 200 zł (dwieście złotych) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 7 października 2015 roku do dnia zapłaty;

- powódki W. O. kwotę 200 zł (dwieście złotych) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 7 października 2015 roku do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda P. O. kwotę 654 zł (sześćset pięćdziesiąt cztery złote) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 7 października 2015 roku do dnia zapłaty;

III. w pozostałym zakresie powództwa oddała;

IV. zasądza od powoda P. O. na rzecz pozwanej N. I.

Sp. z o.o. z siedzibą w O. kwotę 398,78 zł (trzysta dziewięćdziesiąt

osiem złotych i 78/100) tytułem zwrotu kosztów procesu;

V. zasądza od powódki R. O. na rzecz pozwanej

(...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. kwotę 202,60 zł (dwieście dwa

złote i 60/100) tytułem zwrotu kosztów procesu;

VI. zasądza od powódki W. O. na rzecz pozwanej N.

(...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. kwotę 206 zł (dwieście sześć złotych

tytułem zwrotu kosztów procesu

Sygn. Akt IX C 1587/16

UZASADNIENIE

Do Sądu Rejonowego dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, dnia 8 stycznia 2016 r., wpłynął pozew, w którym powodowie P. O., R. O. oraz W. O., wnieśli o zasądzenie od pozwanej (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w O. po 1.000 zł tytułem zadośćuczynienia za doznaną krzywdę, ponadto dla P. O. kwoty 1.680,90 zł tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 7 października 2015 r. do dnia zapłaty. Domagali się także zasądzenia kosztów procesu.

Wskazali, że dnia 6 lutego 2015 roku P. O. zawarł z pozwaną umowę nr (...) o świadczenie usług turystycznych. Wartość świadczonej na rzecz powodów usługi hotelowej wynosiła 11.206,00 złotych. Umowa dotyczyła imprezy turystycznej w hotelu (...) (kategoria oficjalna - 4 gwiazdki) na wyspie G. w okresie od dnia 4 sierpnia 2015 roku do dnia 18 sierpnia 2015 roku.

W dniu 4 sierpnia 2015 roku powodowie zostali zakwaterowani w pokoju numer (...) (na czwartym piętrze) w hotelu (...). Podczas pobytu, w pokoju powodów okresowo dochodziło do awarii klimatyzacji. Urządzenie to nie działało co najmniej kilkukrotnie, w długich, wręcz kilkunastogodzinnych odstępach czasu, w dniach 8, 10, 13 oraz 14 sierpnia 2015 roku. P. O. każdorazowo zawiadamiał o zaistniałych awariach obsługę hotelu, jednakże jego działania nie przynosiły oczekiwanego skutku, dlatego zaczął zawiadamiać o każdorazowej awarii klimatyzacji - rezydentkę pozwanej D. P.. D. P. zapewniła powodów, iż wskutek ich skarg podjęła odpowiednie rozmowy z kierownikiem hotelu, oświadczyła, że nie powinno dochodzić do kolejnych awarii klimatyzacji. Pomimo tego w kolejnych dniach nadal okresowo dochodziło do takich awarii. W konsekwencji w dniu 14 sierpnia 2015 roku powodowie złożyli pozwanej za pośrednictwem D. P., pisemną reklamację.

W okresie, tj. od 4 sierpnia 2015 roku do 18 sierpnia 2015, w hotelu (...) dochodziło do okresowych awarii klimatyzacji nie tylko w pokoju powodów, ale także w pokoju nr (...), w którym wówczas przebywał J. B. z członkami swojej rodziny.

Oprócz uciążliwych dla powodów awarii klimatyzacji, w okresie ich pobytu, dochodziło także do awarii wind, w związku z czym powodowie musieli korzystać ze schodów, co z racji zakwaterowania ich czwartym piętrze, powodowało znaczne utrudnienie w swobodnym i szybkim przemieszczaniu się po terenie hotelowym.

Konsekwencją nienależytego wykonania umowy przez pozwaną była dla powodów utrata przyjemności oraz zdenerwowanie, a co za tym idzie zmarnowany urlop. Na skutek awarii klimatyzacji powodowie przebywali w pokoju hotelowym o niedużej powierzchni w wysokich temperaturach, wskutek awarii wind korzystali ze schodów, co było uciążliwe. Powodowie utracili oczekiwane w związku z zawarciem umowy przyjemne przeżycia, związane z podróżą, relaksem i wypoczynkiem.

Wartość szkody majątkowej, w kwocie 1.680,90 zł, została określona na podstawie tabeli frankfurckiej i stanowi sumę:

- 1) 10 % ceny imprezy turystycznej (liczonej od kwoty 11.206 złotych), za awarię klimatyzacji,
- 2) 5 % ceny imprezy turystycznej (liczonej od kwoty 11.206 złotych), za awarię wind.

Tak określona wysokość odszkodowania uwzględnia fakt, iż awarie miały jedynie charakter okresowy i nie występowały przez cały czas trwania imprezy turystycznej, a nadto w zakresie niesprawności wind odnosi się do tego, iż powodowie ulokowani zostali, aż na piątym piętrze budynku hotelowego.

Pozwana nie dochowała określonego w art. 16b § 5 ustawy o usługach turystycznych trzydziestodniowego terminu, który winien być liczony od dnia zakończenia imprezy turystycznej, na ustosunkowanie się na piśmie do reklamacji powoda. Stanowisko pozwanej w przedmiocie wniesionej przez P. O. reklamacji zostało mu doręczone dopiero w dniu 28 września 2015 roku, a więc po blisko czterdziestu jeden dniach od zakończenia przedmiotowej imprezy turystycznej. W tym stanie rzeczy należy stwierdzić, że pozwana uznała reklamację powoda P. O. za uzasadnioną.

Data początkowa biegu naliczania odsetek (tj. dzień 7 października 2015 roku) w stosunku do wszystkich roszczeń podniesionych w niniejszym wywodzona z upływu czternastodniowego terminu zapłaty, który został określony przez powoda w skierowanym do pozwanej wezwaniu do zapłaty z dnia 18 września 2015 roku - odebrany przez pozwaną w dniu 22 września 2015 roku.

W odpowiedzi na pozew, pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie od powodów na rzecz pozwanego kosztów procesu.

Przyznała, że powodowie zawarli z nią umowę o świadczenie usług turystycznych dotyczącą pobytu powodów w czterogwiazdkowym hotelu (...) w Hiszpanii w okresie od 4 do 18 sierpnia 2015 r. Zaprzeczyła pozostałym twierdzeniom powodów. Twierdziła, że po dotarciu na miejsce, powodowie zostali zakwaterować w w/w hotelu, w pokoju określonym z umowie.

Zaprzeczyła, aby w trakcie trwania imprezy turystycznej powodów w w/w hotelu, miało dochodzić do jakichkolwiek awarii klimatyzacji w ich pokoju. Jeżeli sytuacje miały natomiast rzeczywiście miejsce, to awarie te były na bieżąco, niezwłocznie usuwane. Nieprawdą jest, aby windy w hotelu (...) miały nie działać albo nieprawidłowo funkcjonować podczas pobytu powodów.

Odnosząc się do kwestii rzekomego niedochowania terminu odpowiedzi na reklamację, wskazała, że bieg 30-dniowego terminu odpowiedzi na reklamację rozpoczął się od zakończenia imprezy turystycznej, tj. dnia 18.08.2015 r., a odpowiedź na reklamację została wysłana dnia 17.09.2015r. Odpowiedź na reklamację nie jest oświadczeniem woli, gdyż nie jest z natury rzeczy składnikiem jakiegokolwiek czynności prawnej, a zatem teorii doręczenia nie sposób w tym przypadku stosować. Pozwana w ciągu 30 dni od otrzymania reklamacji wysłała na nią odpowiedź, a bez znaczenia jest, kiedy dotarła ona do adresata. Nawet gdyby przyjąć, że pozwana nie odpowiedziała na reklamację w terminie to samo uwzględnienie reklamacji odnosi się jedynie do przyznania wskazywanych niej okoliczności faktycznych, nie zaś co do wysokości ewentualnego odszkodowania. Co więcej, stanowisko pozwanej uzasadnia również sama wykładnia językowa przepisu art. 16 b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, zgodnie z którym „ jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 3, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, 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. Oczywiście jest, że ustosunkowanie się na piśmie do reklamacji jest czynnością jednostronną, która nastąpi nie w momencie dostarczenia odpowiedzi klientowi, lecz w chwili sporządzenia takiego pisma. Stosunek pozwanej do reklamacji został zatem wyrażony dnia 17.09.2015 r. i jeszcze tego samego dnia wysłany, nie ma znaczenia, kiedy dowiedzieli się o nim powodowie.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powodowie zamierzali spędzić urlop w 2015r. , w hotelu rodzinnym o wysokim standardzie, w którym byłyby dobre warunki zakwaterowania, animacje w języku polskim, odpowiednie baseny dla dzieci. Dla powodów ważne było zakwaterowanie w pokoju z klimatyzacją. Jest to podstawowe wyposażenie, na które powodowie zwracają uwagę, gdy planują wypoczynek tam, gdzie temperatura powietrza wynosi 30 stopni i więcej. Rok wcześniej byli na wakacjach organizowanych przez pozwaną, również w hotelu sieci B.. W ofercie pozwanej ta sieć hoteli jest przedstawiona, jako najlepsza lub jedna renomowanych, najlepszych sieci hoteli hiszpańskich. W katalogu pozwanej hotel (...) na G. jest opisany, jako jeden z lepszych na wyspie. Klimatyzacja miała być standardowym wyposażeniem pokoi w tym obiekcie. Miała być to klimatyzacja indywidualnie sterowana przez osoby wynajmujące pokój.

Dowód: przesłuchanie powoda, k. 75 – 80;

Dnia 6 lutego 2015 r. powód zawarł z pozwaną (...) Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością w O. umowę, której przedmiotem było uczestnictwo powodów w imprezie turystycznej w okresie od 4 sierpnia 2015r. do 18 sierpnia 2015 r. na G. w Hotelu (...). Zgodnie z zawartą przez strony umową pozwana miała spełnić świadczenie dla trzech osób, obejmujące wyjazd na G. Teneryfę, w tym przelot, transfer lotnisko-hotel-lotnisko, pobyt w Hotelu (...) o kategorii 4 gwiazdek oraz wyżywienie (...). Powodowie mieli zostać zakwaterowani w pokoju superior 2 osobowym z dostawką.

Dowód: umowa z dnia 6 lutego 2015 r. – k.23

Podczas pobytu powodów, w ich pokoju, co najmniej cztery razy wystąpiła awaria klimatyzacji, za każdym razem w nocny, między pierwszą a szóstą godziną. Klimatyzacja się wtedy wyłączała i nie działała do godziny piątej lub szóstej rano. Gdy dochodziło do awarii, sterownik urządzenia był cały czas ustawiony na chłodzenie. Takie awarie występowały też w innych pokojach położonych na tym samym piętrze, co pokój powodów.

O pierwszej awarii powód nie zawiadomił obsługi hotelu, ponieważ myślał, że był to przypadek. Jednak, gdy po dwóch dniach doszło do kolejnej awarii klimatyzacji, powód zgłosił to menagerowi hotelu. Ponieważ kolejnego dnia wieczorem awaria klimatyzacji znowu wystąpiła, poinformował o niej również rezydenta pozwanej - D. P..

Obsługa hotelu poinformowała powoda, że system klimatyzacji został sprawdzony i według nich jest sprawny. Rezydentka zapewniła powoda, że o awarii porozmawia z menagerem hotelu, potem telefonicznie poinformowała powoda, że obsługa była w jego pokoju i „wszystko jest w porządku”. W porze dziennej, w obecności powoda D. P. przyszła do jego pokoju z pracownikiem technicznym. O tej porze klimatyzacja działała każdego dnia.

Powodom nie zaproponowano innego pokoju. Powiedziano im, że jest 100 procentowe obłożenie hotelu. Rezydentka nie proponowała im zamiany pokoju.

Dowód: przesłuchanie powoda P. O., k. 75 – 80, zeznania świadka J. B., e-protokół z dnia 17 lutego 2017 r., 00:08:50-00:12:14;

Pomimo tego, w pokoju powodów, w porze nocnej nadal dochodziło do awarii klimatyzacji. W związku z tym, powód przesłał do D. P. wiadomości sms, w których prosił ją o pilną interwencję w sprawie niedziałającej klimatyzacji. Ponieważ awarie nadal występowały, powód wysłał D. P. kolejną wiadomość sms, w której poinformował ją, że chce złożyć reklamację.

W dniu 14 sierpnia 2015r. powód przekazał D. P. pisemną reklamację, w której domagał się obniżenia ceny za usługę turystyczną o 2.000,00 zł. Ponadto żądał dalszego obniżenia ceny o 500 zł, wskazując, że windy w budynku, w którym są zakwaterowani, notorycznie się psują i powodowie zmuszeni są chodzić po schodach.

Od innych gości hotelu powód dowiedział się, że w nocy klimatyzacja przestawała działać w kilku pokojach, położonych na tym samym piętrze i w tym samym skrzydle, co pokój powodów.

Dowód: wydruk wiadomości sms k. 24 -26, przesłuchanie powoda P. O., k. 75 – 80, zeznania świadka J. B., e-protokół z dnia 17 lutego 2017 r., 00:08:50- 00:12:14;

Awaria klimatyzacji powodowała wzrost temperatury w pokoju powodów, było tam duszno. Warunków noclegu w pokoju nie poprawiało otwarcie drzwi balkonowych, ponieważ w pokoju nie było cyrkulacji powietrza. Z powodu zbyt wysokiej temperatury, powodowie nie mogli zasnąć. W. O. skarżyła się, że było jej gorąco, rodzice nakrywali ją wilgotnym ręcznikiem, by jej organizm wychłodził się. Po nocy, powodowie odczuwali dyskomfort, byli spoceni, niewyspani, zdenerwowani. Powódka R. O. dopytywała powoda, co załatwił w sprawie awarii klimatyzacji, czy zostaną przekwaterowani do innego pokoju. Powódka W. O. skarżyła się rodzicom, że jest niewyspana, zmęczona po nocach, gdy klimatyzacja nie działała. że musi biegać po schodach z materacami, które przynosiła do basenu. Podczas pobytu

powód nie wypoczął tak, jak planował. Zamiast zwiedzać i wypoczywać powód poświęcał czas przeznaczony na relax na wyjaśnienie kwestii związanej z awarią klimatyzacji. Powodom towarzyszyły negatywne emocje, zdenerwowanie.

W hotelu, w czasie pobytu powodów dochodziło także do awarii wind. Obiekt ten składał się z dwóch skrzydeł położonych prostopadle względem siebie. W każdym skrzydle były po dwie windy. Powód mieszkał na samym końcu skrzydła, musiał przejść przez całe skrzydło, żeby dojść do windy w drugim skrzydle. Windy w hotelu sprawiały wrażenie zużytych. Parokrotnie w ciągu dnia zdarzały się sytuacje, że były zablokowane obie windy w skrzydle, gdzie był pokój powoda. Szczególnie było to uciążliwe dla powodów, gdy wracali z basenu, chcieli się przebrać przed posiłkiem, a z powodu awarii wind musieli albo iść schodami albo szukać innej windy. Do windy w drugim skrzydle w hotelu musieli przejść przez cały hotel, a potem z tej windy do pokoju. Raz w takiej windzie zacięli się z innymi klientami hotelu, czekali około 20 minut zanim ktoś odblokował windę. W windzie temperatura podniosła się do około 40 stopni. Ponieważ nikt nie reagował na naciskanie dzwonka awaryjnego, wszyscy przebywający w windzie zaczęli uderzać w drzwi windy, po jakimś czasie obsługa została powiadomiona o tych odgłosach i ktoś rozsunął drzwi windy. Awarie wind zdarzały się kilkakrotnie podczas pobytu powodów. Negatywnie wpływały na wypoczynek powodów, konieczność wchodzenia po schodach albo przechodzenie do drugiego skrzydła budynku, wywoływało ich niezadowolenie i nerwowość. O powtarzających się awariach wind, powód informował rezydenta pozwanej - D. P., natomiast J. B. o tych awariach poinformował pracownika recepcji hotelu. Pracownik hotelu powiedział im, że informacja o awarii wind zostanie przekazana do osoby odpowiedzialnej za stan wind.

Dowód: wydruk wiadomości sms k. 24 -26, przesłuchanie powoda P. O., k. 75 – 80, zeznania świadka J. B., e-protokół z dnia 17 lutego 2017 r., 00:08:50- 00:12:14, reklamacja, k.27;

W odpowiedzi na pismo P. O. dotyczące realizacji umowy o organizację imprezy turystycznej, pozwany oświadczył, że podczas wizytacji w pokoju powoda klimatyzacja działała, a powód w żaden sposób nie udokumentował, że miała ona działać w sposób wadliwy. To samo dotyczy działania wind. W związku z powyższym pozwana negatywnie rozpatrzyła reklamację powoda.

Dowód: pismo pozwanej z dnia 17 września 2015 r. – k. 28 - 30;

Pismem z dnia 18 września 2015 r., powód P. O., działając w imieniu własnym oraz R. O. i W. O., w nawiązaniu do reklamacji dotyczącej pobytu w hotelu (...) na G. zgłoszonej w dniu 14 sierpnia 2015 r. rezydentowi D. P. poinformował pozwaną, że nie otrzymał żadnej informacji, co do sposobu zgłoszonych roszczeń. Podtrzymując reklamację, podkreślając, że rezydent nie spowodował zmiany ich pokoi za zgodne ze standardem 4 gwizdek, powód domagał się obniżenia ceny za imprezę o 2.500 zł z tytułu nienależytego wykonania umowy. Wskazał, że dochodzone roszczenie jest zasadne, ponieważ zgodnie z art. 16b ustawy o usługach turystycznych pozwana nie ustosunkowała się do zgłoszonej reklamacji w terminie 30 dni od daty zgłoszenia jej rezydentce w trakcie imprezy. Wezwał pozwaną do zapłaty należności w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania. Pozwana wezwanie otrzymała w dniu 22 września 2015r, wyznaczony jej termin do zapłaty upływał w dniu 6 października 2015r.

Dowód: pismo powoda z dnia 18 września 2015 r. - 31 -34, dowód doręczenia wezwania, k. 33;

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo było uzasadnione częściowo.

Nie ulega wątpliwości, że pomiędzy stronami została zawarta umowa o świadczenie usług turystycznych, do której zastosowanie mają przepisy ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2016 r., poz. 187 ze zm.).

Zgodnie z treścią przepisu art. 11a ust. 1 powołanej wyżej ustawy, organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 1) działaniem lub zaniechaniem klienta; 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich,

nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą.

Z powołanego uregulowania wynika jednolity sposób określenia odpowiedzialności organizatora wycieczki. Kategorie brzmienie art. 11a u.u.t. wprowadza reżim odpowiedzialności organizatora turystyki oparty na zasadzie ryzyka, mający charakter obiektywny; przesłanką tej odpowiedzialności nie jest wina organizatora turystyki (P. Cybula Komentarz do art.11(a) ustawy o usługach turystycznych LEX 2012). Organizator odpowiada za szkodę niezależnie od tego, czy powstała na skutek deliktu czy też wadliwego świadczenia. Słuszny jest pogląd, zgodnie z którym realizacja programu imprezy turystycznej nie może być oceniana tylko i wyłącznie przez pryzmat starannego działania, ale i przez pryzmat osiągniętego rezultatu. To rezultat wyznacza granice zrealizowania obowiązku. Jeśli nie został osiągnięty, to znaczy, że cel podróży, na który godził się konsument, również nie została osiągnięty.

Podstawowym bodźcem pobudzającym konsumenta do korzystania z imprezy turystycznej jest osiągnięcie korzyści niematerialnej (przyjemności wypoczynku, spokoju, relaksu, poczucia komfortu itp.), nieuzyskanie jej na skutek zaniedbań organizatora, a więc utrata przyjemności (zmarowanie urlopu) jest uszczerbkiem poniesionym przez konsumenta. Powodowie dochodzili od strony pozwanej zadośćuczynienia za zmarowany urlop. W wyroku z dnia 12.03.2002 roku Trybunału Sprawiedliwości w Luksemburgu (TS J C-168/00 LEX nr 112079), wyjaśnił, że artykuł 5 dyrektywy nr 90/314 w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji wycieczek, należy interpretować, jako przyznający, co do zasady konsumentom prawo do zadośćuczynienia za szkodę niematerialną wynikającą z niewykonania lub nienależytego wykonania usług stanowiących zorganizowane wakacje. Pogląd taki prezentowany jest również przez doktrynę prawa polskiego (M. C., Naprawienie uszczerbku polegającego na utraconej przyjemności z podróży, tezy z piśmiennictwa - Lex (...), J. L., Odpowiedzialność za zmarowany urlop w prawie polskim, tezy z piśmiennictwa - Lex Omega). Podstawę do występowania z takim żądaniem daje samoistnie norma art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, co wyjaśnił przekonująco Sąd Najwyższy w uchwale z 19 listopada 2010r. (III CZP 79/10, OSNC 2011/4/41). Utracony urlop określany jest, jako brak oczekiwanych w związku z zawarciem umowy przyjemnych przeżyć, związanych najczęściej z podróżą, relaksem i wypoczynkiem. Konsument ma prawo do uzyskania odszkodowania za uszczerbek niemajątkowy poniesiony na skutek nienależytego wykonania zobowiązania (wyrok SA w Warszawie z dnia 29 kwietnia 2013 r., VI ACa 1357/12, Lex nr 1372486).

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

Powodowie wykazali, że na skutek nienależytego wykonania zobowiązania przez organizatora turystyki doszło do sytuacji powodującej „zmarowanie ich urlopu” wyrażające się w częściowej utracie przez nich możliwości zaplanowanego odpoczynku. Na skutek awarii klimatyzacji w porze nocnej oraz awarii wind nie mogli zrealizować zaplanowanej formy wypoczynku. Zakres dyskomfortu doznanego przez powodów był odczuwalny. W toku procesu wykazali, że doznali szkody niemajątkowej w postaci szeregu ujemnych przeżyć w związku z doznanymi w trakcie pobytu niedogodnościami wynikającymi z niższej jakości świadczeń dotyczących zakwaterowania. Głównym celem zawarcia umowy przez powodów było spędzenie wypoczynku w miejscu i w sposób przez siebie wybrany. Na skutek zaniedbań organizatora powodowie doznali szkody, polegającej na pobycie w obiekcie, nieodpowiadającym wymaganiom i oczekiwaniom, jakie pokładali w wycieczce, tj. w pokoju hotelowym, w którym nocą co najmniej cztery razy doszło do awarii klimatyzacji, oraz w hotelu, w którym dochodziło do awarii wind. Powodowie co najmniej cztery razy mieli zakłócony nocny wypoczynek przez zbyt wysoką temperaturę w pokoju. W trakcie pobytu musieli znieść niedogodności wynikające z awarii wind. Opisane mankamenty powodowały zmęczenie, stres, zdenerwowanie, związane z tym negatywne przeżycia, odczuwana frustracja uniemożliwiły im wypoczynek w sposób zaplanowany i spokojny.

W ocenie Sądu Rejonowego powodom należy się zadośćuczynienie za utraconą przyjemność z wakacji. Co do wysokości zadośćuczynienia należy podnieść, iż kryteria, pozwalające na ustalenie odpowiedniej w okolicznościach danej sprawy sumy, nie są ściśle określone. Ustalenie, jaka kwota w konkretnych okolicznościach jest „odpowiednia” należy do sfery swobodnego uznania sędziowskiego. W ocenie Sądu Rejonowego, kwota po 1.000 złotych żądana

przez każdego z powodów tytułem zadośćuczynienia była kwotą wygórowaną. Sąd uznał za uzasadnione roszczenie powodów o zadośćuczynienie w kwocie 200 zł. Jest to kwota adekwatna zarówno do postaci jak i natężenia krzywdy, o której można mówić w odniesieniu do powodów, a przede wszystkim usprawiedliwiona ze względu na jej źródło, czyli nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, które należy zdecydowanie zróżnicować np. z przypadkami uszkodzenia ciała czy rozstroju zdrowia, gdzie kwoty zadośćuczynienia przyznawane w polskich warunkach mogą osiągać wyższą wysokość. Kwota po 200 zł dla każdego z powodów jest adekwatna do stopnia ich negatywnych przeżyć, związanych z niewłaściwym wykonaniem umowy przez organizatora wycieczki. Określając wysokość zadośćuczynienia Sąd Rejonowy miał na uwadze, iż zadośćuczynienie nie jest karą, lecz sposobem naprawienia krzywdy. Chodzi tu o krzywdę ujmowaną, jako cierpienia psychiczne, a zatem na gruncie niniejszej sprawy negatywne uczucia przeżywane przez powodów w związku z utratą przyjemności z podróży. Celem zadośćuczynienia jest przede wszystkim złagodzenie tych cierpień. Winno ono mieć charakter całościowy i obejmować wszystkie doznane cierpienia (tak Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 3 lutego 2000 r., I CKN 969/98, niepublikowany).

Sąd miał na uwadze, iż powodowie wybrali hotel (...) ze względu na standard zakwaterowania opisany w ofercie, mając na uwadze wyposażenie pokoju w indywidualnie sterowaną klimatyzację, czas trwania imprezy. Zasadnie oczekiwali, że będą wypoczywali w warunkach wynikających z umowy zwłaszcza. Zakwaterowanie było istotną częścią programu imprezy turystycznej i stanowiło jeden z głównych elementów tej imprezy. W sprawie ustalono, że podczas pobytu powodów w hotelu (...) przez 4 dni, a to 8,10,13 i 14 sierpnia 2015r. doszło do awarii klimatyzacji w ich pokoju, w czasie nocnego wypoczynku. Awaria klimatyzacji powodowała wzrost temperatury, w pokoju było duszno. Warunków noclegu w pokoju nie poprawiało otwarcie drzwi balkonowych, ponieważ w pokoju nie było cyrkulacji powietrza. Z powodu zbyt wysokiej temperatury, powodowie nie mogli zasnąć. Po nocy odczuwali dyskomfort, byli spoceni, niewyspani, zdenerwowani. Towarzyszyły im negatywne emocje, zdenerwowanie. Pobyt przez co najmniej cztery noce w warunkach znacznie odbiegających od umówionych, stres i zdenerwowanie kolejnymi awariami i ich konsekwencjami, czas poświęcony na interwencje u obsługi hotelu i u rezydenta - te wszystkie okoliczności spowodowały obniżenie standardu świadczonej usługi, poniżej poziomu oczekiwań powodów. Podkreślić należy, że pomimo prośb powoda, pozwana nie przekwaterowała ich do innego pokoju, w którym nie dochodziło do awarii klimatyzacji. W efekcie powodowie mogli uważać, że inwestycja w odpoczynek i zdrowie częściowo została zmarnowana.

Mając to na uwadze, Sąd zasądził od pozwanej na rzecz każdego z powodów po 200 zł tytułem zadośćuczynienia, z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 7 października 2015r. do dnia zapłaty, a w pozostałym zakresie powództwa o zadośćuczynienie oddalił, jako nieuzasadnione. Odsetki zasądzono na podstawie art. 481 k.c. w zw. z art. 455 k.c.

Nienależyte wykonanie umowy przez pozwaną spowodowało też szkodę majątkową po stronie powoda. Jeśli chodzi o wysokość szkody, którą poniósł 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. Bezsporne było, że wartość usługi zakupionej przez powoda wynosiła 11.206 zł (k. 4). W ocenie Sądu należało ustalić odszkodowanie za szkodę majątkową na kwotę 654 zł. Karta Frankfurcka przewiduje 10-20% od łącznej ceny imprezy za brak klimatyzacji. Biorąc pod uwagę ilość nocy, podczas których doszło do awarii klimatyzacji, a także łączny czas trwania zakwaterowania, należało kwotę 1.120,60 zł (czyli 10% z kwoty 11.206 zł) podzielić przez trzy, co daje około 374 zł. Z kolei z powodu braku windy, Karta Frankfurcka przewiduje odszkodowanie na poziomie 5-10%. Biorąc pod uwagę, że do awarii wind nie dochodziło codziennie, powodowie mieli do dyspozycji inne windy (aczkolwiek położone dalej od ich pokoju), należało kwotę 560 zł (5% z kwoty 11.206 zł, to około 560 zł) podzielić na dwa, co daje 280 zł. Łącz kwota odszkodowania wyniosła więc 654 zł. Ustalając taki poziom odszkodowania, Sąd miał na względzie art. 322 k.p.c. Zdaniem Sądu wysokość szkody poniesionej przez powoda 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.). Odsetki ustawowe za opóźnienie zasądzono

od dnia 7 października 2015r. do dnia zapłaty, a w pozostałym zakresie powództwo o odszkodowanie oddalono, jako nieuzasadnione.

Odnosząc się do kwestii rzekomego niedochowania terminu odpowiedzi na reklamację, Sąd podzielił stanowisko pozwanej zawarte w odpowiedzi na pozew.

Orzeczenie o kosztach procesu zawarte w pkt IV,V,VI wyroku wynikało z sięgnięcia do reguły ogólnej zawartej w przepisie art. 100 k.p.c., dotyczącej stosunkowego rozdzielenia kosztów procesu.

Powództwo P. O. zostało uwzględnione w 31,85 %, bowiem z dochodzonej kwoty 2.680,90 zł została zasądzona kwota 854 zł. Suma wszystkich kosztów procesu związanego z powództwem P. O. to kwota 2.569,00 zł (po stronie powoda łącznie 1.352 zł, w tym: 135 zł – opłata sądowa od pozwu, 17 zł – opłata skarbową od pełnomocnictwa, 1.200 zł- wynagrodzenie pełnomocnika powoda, natomiast po stronie pozwanej łącznie 1.217,00 zł, w tym: 1.200 zł – wynagrodzenie pełnomocnika oraz 17 zł – opłata skarbową od pełnomocnictwa). Pozwana przegrała proces w 31,85%, dlatego powinna ponieść koszty procesu w takim wymiarze. 31,85 % z kwoty 2.569,00 zł – wynosi 818,22 zł, różnica pomiędzy kwotą kosztów procesu dotychczas poniesionych przez pozwaną a kwotą 818,22 zł, to 398,78 zł i taka kwota obciąża powoda.

Powództwo R. O. zostało uwzględnione w 20 %. Suma wszystkich kosztów procesu związanego z tym powództwem to kwota 787,00 zł (po stronie powódki łącznie 427 zł, w tym: 50 zł – opłata sądowa od pozwu, 17 zł – opłata skarbową od pełnomocnictwa, 360zł- wynagrodzenie pełnomocnika powoda, natomiast po stronie pozwanej - 360,00 zł – wynagrodzenie pełnomocnika). Pozwana przegrała proces w 20%, dlatego powinna ponieść koszty procesu w takim wymiarze. 20 % z kwoty 787,00 zł – wynosi 157,40 zł, różnica pomiędzy kwotą kosztów procesu dotychczas poniesionych przez pozwaną a kwotą 157,40 zł, to 202,60 zł i taka kwota obciąża powódkę R. O..

Powództwo W. O. zostało uwzględnione w 20 %. Suma wszystkich kosztów procesu związanego z tym powództwem to kwota 770,00 zł (po stronie powódki łącznie 410 zł, w tym: 50 zł – opłata sądowa od pozwu, 360zł- wynagrodzenie pełnomocnika powoda, natomiast po stronie pozwanej - 360,00 zł – wynagrodzenie pełnomocnika). Pozwana przegrała proces w 20%, dlatego powinna ponieść koszty procesu w takim wymiarze. 20 % z kwoty 770,00 zł – wynosi 154 zł, różnica pomiędzy kwotą kosztów procesu dotychczas poniesionych przez pozwaną a kwotą 154 zł, to 206 zł i taka kwota obciąża powódkę W. O..

Mając na uwadze powyższe, na podstawie przywołanych przepisów orzeczono jak w sentencji wyroku.