

**Sygn. akt: IX C 1977/16**

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 18 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 12 stycznia 2017 roku, 27 marca 2017 roku, 18 maja 2017r. w O.

sprawy z powództwa **M. J.**

**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 powódki M. J. kwotę 4.255 zł (cztery tysiące dwieście pięćdziesiąt pięć złotych) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 10 października 2015 roku do dnia zapłaty, a w pozostałym zakresie powództwo oddała;

II. znosi wzajemnie koszty procesu pomiędzy stronami.

Sygn. akt IX C 1977/16

## UZASADNIENIE

W pozwie z dnia 7 stycznia 2016r. M. J. domagała się zasądzenia od pozwanej (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w O. 11.276,00 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 15 października 2015r. do dnia zapłaty oraz kosztów procesu.

Wskazała, że 21 listopada 2014r. zawarła z pozwaną umowę o świadczenie usług turystycznych dla dwóch osób dorosłych, obejmującą wyjazd na F., w tym przelot, transfer lotnisko-hotel-lotnisko, pobyt w Hotelu (...) o kategorii 3 gwiazdki oraz wyżywienie (...). Impreza turystyczna miała odbywać się w dniach od 12 stycznia 2015 r. do 19 stycznia 2015 r, a jej koszt wyniósł 5.638,00 zł za dwie osoby. Istotnym warunkiem zakupu świadczeń w tym hotelu była możliwość korzystania z basenu z sezonowo podgrzewaną wodą. Po przyjeździe do hotelu okazało się, że w obu znajdujących się na jego terenie basenach jest zimna woda. O fakcie tym powódka niezwłocznie powiadomiła rezydentkę pozwanej, zaznaczając, że podgrzewana woda jest dla powódki i jej męża warunkiem niezbędnym dla udanego wypoczynku w miesiącu zimowym. Mąż powódki zasygnalizował rezydentce, że woda w basenach sąsiednich hoteli, należących do tej samej sieci (...), jest ciepła wskazał, że wraz z żoną mogliby z nich korzystać. Pomimo, że 12 stycznia 2015r. rezydentka w rozmowie telefonicznej z mężem powódki oświadczyła, że ustali przyczynę usterki i poinformuje o ustaleniach, to w tym dniu nie kontaktowała się już ani z powódką i ani jej mężem. W dniu następnym nadal nie dzwoniła, ale powódka postanowiła zaczekać do spotkania organizacyjnego, które miało odbyć się o godzinie 12.00. Ograniczyło się ono do przedstawienia oferty wycieczek objazdowych i ich sprzedaży. Powódka zamierzała

zakupić dwie z tych wycieczek więc podeszła do rezydentki, przy tej okazji zapytała o zgłoszoną poprzedniego dnia reklamację dotyczącą zimnej wody w basenie. Rezydentka odpowiedziała, że w hotelu jest awaria i zakończyła rozmowę na ten temat. Powódce i jej mężowi zależało na udanym urlopie więc ponowili propozycję umożliwienia im korzystania z basenów z podgrzewaną wodą w basenach sąsiednich, a w razie braku takiej możliwości – o przeniesienie ich do innego hotelu, w którym będą dostępne wszystkie świadczenia, za które zapłacili. Zaznaczyli, że mija już druga doba ich pobytu i chcieliby zacząć wypoczywać i zakończyć rozmowy na temat przyczyn niewywiązywania się pozwanej z umowy. Zaznaczyli, że przeniesienie ich do innego hotelu nie powinno stanowić problemu dla pozwanej, która współpracuje z wieloma hotelami na wyspie, które nie są przepełnione w zimie. Rezydentka zapewniła ich, że niezwłocznie ustali co się da w tej sprawie zrobić i zaraz do nich oddzwoni. W oczekiwaniu na telefon od rezydentki i ewentualne przeniesienie do innego hotelu, powódka z mężem spędziła drugi dzień urlopu „na walizkach”. Rezydentka po raz kolejny nie oddzwoniła i zareagowała dopiero wieczorem, po trzecim sms-ie, kiedy to poczuła się urażona jego treścią sugerującą, że powódka i jej mąż są lekceważeni. Rozmowa telefoniczna rezydentki i męża powódki przebiegała już w nerwowej, rezydent oświadczyła, że powódka i jej mąż nie mogą korzystać z basenów w sąsiednich hotelach, przeniesienie do innego hotelu nie wchodzi w grę, a wcześniejszy powrót do Polski jest niemożliwy, z uwagi na brak miejsc w samolocie. W tej sytuacji mąż powódki skontaktował się z biurem pozwanej w Polsce – w O.. Poinformował pracownika tego biura o bezskutecznych próbach wyegzekwowania świadczeń, za które zapłacili i braku jakiegokolwiek zainteresowania ze strony rezydenta w rozwiązaniu tego problemu. Pracownik biura zapewnił go, że zostanie podjęta interwencja w sprawie i za pół godziny zadzwoniła rezydent, informując, że na szczeblu dyrekcji hoteli uzgodniono, że powódka i jej mąż mogą korzystać z basenów hoteli sąsiednich. Powódka postanowiła nie analizować już przyczyn dlaczego przez 3 dni (z 7 dni planowanego pobytu) nie mogli rozpocząć wypoczynku. Mąż powódki udał się do basenu w sąsiednim hotelu i zaraz po wejściu do wody został z niego wyproszony w obecności wypoczywających na leżakach turystów. Pracownicy hotelu powiedzieli mu, że jest nieuprawniony do korzystania ze świadczeń w tym hotelu. W kolejnych rozmowach telefonicznych rezydentka tłumaczyła, że to nie o ten hotel chodziło, że mogą korzystać z basenów w innych hotelach, tyle tylko że nie znajdują się one w sąsiedztwie hotelu (...), więc należy się ubrać, wyjść na główną ulicę miejscowości i ich poszukać. Rezydentka poinformowała ich, że nie mogą w tych hotelach korzystać z formuły all inclusive.

W dniu 14 stycznia 2015r. około godziny 12.00, rezydent poinformowała powódkę i jej męża, że jeżeli zamierzają wcześniej wrócić do kraju, to jednak są miejsca w samolocie, ale należy zapłacić 100 euro za „przebukowanie” biletów na dzień 15 stycznia 2015r. Po pół godzinie małżonkowie spotkali się z rezydent i zapłacili jej 100 euro tytułem zmiany daty wylotu. Następnie małżonkowie udali się na plażę by ochłonąć i nie denerwować się kolejnym telefonem rezydentki, która zachęcała ich do przeniesienia się do hotelu (...), bo okazało się, że taka możliwość jednak istnieje. Na tym etapie powódka utraciła już zaufanie do pracowników pozwanej, ponieważ nie miała żadnej pewności że obietnica zostanie zrealizowana. Kończył się już trzeci dzień jej pobytu, minęła prawie połowa jej urlopu. Powódka domagała się zasądzenia 5.638,00 zł tytułem odszkodowania oraz 5.638,00 zł tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop.

Pozwana domagała się oddalenia powództwa w całości oraz zasądzenia kosztów procesu. Przyznała, że zawarła z powódką umowę o świadczenie usług turystycznych dotyczącą pobytu w trzygwiazdkowym hotelu (...) w Hiszpanii od 12-19 stycznia 2015r. Po dotarciu na miejsce okazało się, że znajdująca się w przyhotelowym basenie woda nie była podgrzewana. Po zgłoszeniu tego faktu przez powódkę i jej męża, rezydent podjęła niezwłoczne czynności aby ustalić przyczynę niepodgrzewania wody oraz znalezienia rozwiązania sytuacji w sposób satysfakcjonujący dla powódki. Okazało się, że system podgrzewania wody w basenie uległ niespodziewanej awarii. Pozwana zaproponowała powódce odpowiednie świadczenie zastępcze, gwarantując jej możliwość korzystania z podgrzewanych basenów w hotelach sąsiednich (...) T. B. oraz (...) C. B. Resort. Alternatywnie powódce zaproponowano przeniesienie do hotelu (...), w którym mogłaby korzystać z całej jego infrastruktury i wszystkich świadczeń z oferty katalogowej pozwanej. Hotel zamienny posiadał wyższą czterogwiazdkową kategoryzację, niż umówiony. W tym stanie rzeczy po stronie powódki nie powstało ani uprawnienie do odstąpienia od umowy, ani roszczenie o obniżenie ceny imprezy turystycznej, ani o odszkodowania, czy też zadośćuczynienie.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

M. J. zawarła z pozwaną (...) Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością w O. umowę, której przedmiotem było uczestnictwo powódki i jej męża A. J. (1) w imprezie turystycznej w okresie od 12 stycznia 2015 r. do 19 stycznia 2015 r. na wyspie F. w hotelu (...). Zgodnie z zawartą przez strony umową pozwana miała spełnić świadczenie dla dwóch osób obejmujące wyjazd na wyspę F., w tym przelot, transfer lotnisko-hotel-lotnisko, pobyt w hotelu (...) o kategorii 3 gwiazdek oraz wyżywienie w formule (...). Koszt imprezy turystycznej zakupionej przez powódkę wyniósł łącznie za dwie osoby 5.638,00 zł. Z oferty pozwanej wynikało, że na terenie hotelu (...) znajduje się basen z podgrzewaną wodą.

Powódka starannie dokonała wyboru oferty. Udział w tej imprezie turystycznej miał powódce i jej mężowi pomóc wypocząć i odbudować siły na dalszy okres. Bardzo ważne było dla nich, aby spędzić wypoczynek w sposób przez siebie wybrany. Powódka i jej mąż mają pracę siedzącą, lubią pływać, urlop chcieli spędzić aktywnie – pływając. Małżonkowie nie mogli korzystać z kąpeli w oceanie, gdyż w styczniu temperatura wody jest za niska. Powódka wybrała zatem obiekt na terenie, którego miał znajdować się basen z podgrzewaną wodą. Małżonkowie liczyli na to, że w takich warunkach spędzą urlop, liczyli, że podczas pobytu będą mieli komfort psychiczny, w ciszy i spokoju spędzą czas urlopu. Gdyby powódka wiedziała, że zostanie zakwaterowana w hotelu, gdzie nie będzie basenu z podgrzewaną wodą, to nie zawarłaby umowy z pozwaną. Pracodawca powódki niechętnie udzielił jej urlopu na okres od 12-19 stycznia 2015r.

Dowód: przesłuchanie świadka A. J. (2), e-protokół z dnia 23 marca 2017r. , 00:01:23- 00:10:30, przesłuchanie powódki e-protokół z dnia 23 marca 2017r. , 00:10:45- 00:17:25,- dokument podróży z dnia, k. 19;

Po przybyciu na miejsce około popołudnia w dniu 12 stycznia 2015r. okazało się, że w hotelu (...) małżonkowie nie będą mogli pływać w basenie z podgrzewaną wodą. Małżonkowie szukali sposobu rozwiązania tej sytuacji. Zorientowali się, że nieopodal hotelu (...) znajdują się dwa inne hotele tej samej sieci (...), w których wypoczywają także goście pozwanej i że w na terenie tych hoteli są baseny z podgrzewaną wodą. Już w dniu 12 stycznia 2015r. mąż powódki skontaktował się z rezydentką pozwanej, poinformował ją, że w hotelu (...) w basenie woda nie jest podgrzewana i sugerował by przenieść ich do jednego z najbliższych położonych hoteli tej samej sieci (...), lub umożliwić im korzystanie ze znajdujących się tam basenów i oferowanych świadczeń w formule all inclusive, ewentualnie przenieść ich do innego hotelu. Rozwiązania te wydawały się małżonkom możliwe z uwagi na to, że pozwana współpracuje z wieloma hotelami na wyspie, które w styczniu nie są przepełnione. Rezydent odpowiedziała im, że takie rozwiązanie sytuacji nie będzie możliwe, że ustali dlaczego woda w basenie w hotelu (...) nie jest podgrzewana i natychmiast się z nimi skontaktuje. Jednak w tym dniu rezydentka z nimi nie kontaktowała się. W dniu następnym małżonkowie zobaczyli się z nią na umówionym spotkaniu organizacyjnym. Zapytali o przyczynę braku ciepłej wody w basenie, odpowiedziała im, że nastąpiła awaria i zakończyła rozmowę. Małżonkowie ponownie poinformowali ją, że usatysfakcjonuje ich możliwość korzystania z basenów na terenie hoteli położonych najbliżej hotelu (...), jednak rezydentka na tę propozycję nie odpowiedziała. Powódka i jej mąż czuli się ignorowani. Następnie mąż powódki kilkakrotnie wysłał w tej sprawie sms-y do rezydentki zaznaczając, że oczekują spełnienia wszystkich świadczeń za które zapłacili. Wobec bezskuteczności dotychczasowych działań, w dniu następnym mąż powódki zadzwonił do biura pozwanej w O. i zgłosił jej pracownikowi, że nie mogą korzystać z basenu z podgrzewaną wodą, a na zgłaszane reklamacje rezydent nie reaguje. W krótkim czasie od zakończenia tej rozmowy, do męża powódki zadzwoniła rezydent. Z przeprowadzonej z nią rozmowy mąż powódki zrozumiał, że mogą korzystać z basenów w hotelach położonych w najbliższej odległości od hotelu (...). Mąż powódki udał się do basenu w sąsiednim hotelu i zaraz po wejściu do wody został z niego wyproszony przez obsługę hotelu, która poinformowała go, że nie jest uprawniony do korzystania z infrastruktury tego obiektu. Podczas kolejnej rozmowy z rezydentką mąż powódki dowiedział się, że mogą korzystać z basenów na terenie hoteli, które były położone w dalszej odległości, z tym, że nie mogą tam otrzymać innych świadczeń, w tym wyżywienia, twierdziła też, że nie ma możliwości zakwaterowania ich w innym hotelu, a wcześniejszy powrót do Polski jest niemożliwy, z uwagi na brak miejsc w samolocie.

W dniu 14 stycznia 2015r. około południa, rezydent poinformowała powódkę i jej męża, że jeżeli zamierzają wcześniej wrócić do kraju, to jednak są miejsca w samolocie, ale należy zapłacić 100 euro za „przebukowanie” biletów na dzień 15 stycznia 2015r. Po pół godzinie małżonkowie spotkali się z nią i zapłacili jej 100 euro tytułem zmiany daty wylotu.

Następnie, wieczorem, gdy małżonkowie byli już spakowani, rezydent ponownie do nich zadzwoniła, informując, że mogą jednak zostać zakwaterowani w hotelu (...). Powódka i jej mąż, po dotychczasowych kontaktach z rezydentką utracili do niej zaufanie, nie mieli pewności że rzeczywiście obietnica zakwaterowania ich w hotelu (...) zostanie zrealizowana. Minęła już połowa ich urlopu, przez ten czas cały czas mieli wrażenie, że rezydent ich ignoruje, „bierze ich na przeczekanie”, licząc że zrezygnują z żądań.

Dowód: - przesłuchanie świadka A. J. (2), e-protokół z dnia 23 marca 2017r. , 00:01:23- 00:10:30, przesłuchanie powódki e-protokół z dnia 23 marca 2017r. , 00:10:45- 00:17:25,- zaświadczenie, k. 16, pismo powódki, k. 17;

Powódka i jej mąż nie wypoczęli w okresie od 12-15 stycznia 2015r. Podczas pobytu nie mieli takich warunków wypoczynku za jakie zapłacili pozwanej. Przez ten czas byli podenerwowani zaistniałą sytuacją i brakiem odpowiedniego świadczenia zastępczego. Po powrocie powódka i jej mąż byli zmęczeni, zestresowani. Powódka miała poczucie, że utraciła 5 dni urlopu, była zmęczona 10 godzinną podróżą samolotem w obie strony, czasem poświęconym reklamacje.

Dowód: - przesłuchanie świadka A. J. (2), e-protokół z dnia 23 marca 2017r. , 00:01:23- 00:10:30, przesłuchanie powódki e-protokół z dnia 23 marca 2017r. , 00:10:45- 00:17:25,zaświadczenie, k. 18;

Po powrocie powódka powołując się na niedotrzymanie warunków umowy, wniosła reklamację, w której domagała się od pozwanej, tytułem odszkodowania w kwocie 11.276,00 zł z tytułu nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych. W odpowiedzi pozwana pismem z dnia 20.02.2015r. przyznała, że powódka narażona była na niedogodności związane z awarią systemu podgrzewania wody w basenie hotelu (...), jednak nie było to spowodowane złą wolą pozwanej, ani nie mogła tej sytuacji przewidzieć, pomimo zachowania należytej staranności w momencie zawarcia umowy z powódką. Oświadczyła, że zaproponowane zostało powódce bezpłatne korzystanie z basenów w sąsiednich hotelach należących do sieci (...) T. B. oraz (...) C. B. Resort oraz możliwość bezpłatnego przeniesienia do hotelu (...). Zaproponowała również odszkodowanie w wysokości 10 % ceny podstawowej rezerwacji zawierającej zarówno koszt reklamowanych świadczeń, jak i przelotu, tj. kwotę 455 zł.

dowód: - reklamacja powódki, k.8-11, pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów, k. 12-13, - odpowiedź pozwanej z dnia 20.02.2015r. k.20, pismo pozwanej z dnia 9.09.2015r. k.14, pismo pozwanej z dnia 31.07.2015r. k. 21, wezwanie do zapłaty, k. 15, oferta dotycząca pobytu w hotelach sieci (...), k. 32-39.

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie w części.

Strony łączyła umowa o organizację usługi turystycznej, która obejmuje kilka różnych świadczeń traktowanych jako jedno zobowiązanie. Mając na celu ochronę osoby zawierającej umowę z organizatorem usług turystycznych, ustawodawca wprowadził domniemanie odpowiedzialności organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej. Uczestnik imprezy, dochodzący ochrony swoich praw z tego tytułu wykazać musi, że świadczenia objęte umową nie zostały wykonane lub zostały wykonane nienależycie oraz że stanowiło to przyczynę powstania po jego stronie szkody. Zakres odpowiedzialności, za który odpowiada organizator turystyki musi uwzględniać wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty ( art. 355 § 2 k.c.).

Podstawą prawną zasądzonego roszczenia jest art. 11 a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), zgodnie, z którym 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 lub siłą wyższą.

Umowa o świadczenie usług turystycznych jest umową mieszaną - nie tylko starannego działania, ale również rezultatu. To rezultat wyznacza granice zrealizowania obowiązku. Jeśli nie został osiągnięty, to znaczy, że cel podróży, na który godził się konsument, również nie został osiągnięty.

Pozwana zobowiązana była zrealizować imprezę turystyczną zgodnie z postanowieniami zawartej umowy, a zobowiązanie to obejmowało wszystkie świadczenia wchodzące w zakres umowy – również realizowane przez inne podmioty. Nieotrzymanie przez uczestnika imprezy świadczeń wyszczególnionych m.in. w dokumencie podróży bądź, jakość świadczeń niższa od jakości umówionej, stanowi wadę imprezy. Uczestnik nie może domagać się zwrotu części ceny lub rozwiązania umowy, jeżeli biuro podróży usunęło wady w odpowiednim terminie, a zaistniałe okoliczności nie pociągnęły za sobą specjalnych niedogodności ani dodatkowych kosztów dla uczestnika.

Udowodnione zostało w sprawie, że pozwana nienależycie wykonała świadczenie. Nie budziło wątpliwości, iż znajdująca się w przyhotelowym basenie woda nie była podgrzewana, gdyż system podgrzewania wody w basenie uległ awarii. Pozwana twierdziła, że po stronie powódki nie powstało ani uprawnienie do odstąpienia od umowy, ani roszczenie o obniżenie ceny imprezy turystycznej, ani o odszkodowania, czy też zadośćuczynienie. Pozwana zaproponowała bowiem powódce odpowiednie świadczenie zastępcze, gwarantując jej możliwość korzystania z podgrzewanych basenów w hotelach sąsiednich (...) T. B. oraz (...) C. B. Resort. Alternatywnie powódce zaproponowano przeniesienie do hotelu (...), w którym mogłaby korzystać z całej jego infrastruktury i wszystkich świadczeń z oferty katalogowej pozwanej. Hotel zamienny posiadał wyższą czterogwiazdkową kategoryzację, niż umówiony. Sąd nie podzielił przekonania pozwanej.

Z materiału dowodowego wynika, że już w dniu 12 stycznia 2015r. mąż powódki skontaktował się z rezydentką pozwanej, poinformował ją, że w hotelu (...) w basenie woda nie jest podgrzewana i sugerował by przenieść ich do jednego z najbliższych położonych hoteli tej samej sieci (...), lub umożliwić im korzystanie ze znajdujących się tam basenów i oferowanych świadczeń w formule all inclusive, ewentualnie przenieść ich do innego hotelu. Rezydentka odpowiedziała im jednak, że takie rozwiązanie sytuacji nie będzie możliwe. W dniu następnym małżonkowie ponownie poinformowali ją, że usatysfakcjonuje ich możliwość korzystania z basenów na terenie hoteli położonych najbliżej hotelu (...), jednak rezydentka na tę propozycję nie odpowiedziała. Powódka i jej mąż czuli się ignorowani. Następnie mąż powódki kilkakrotnie wysyłał w tej sprawie sms-y do rezydentki zaznaczając, że oczekują spełnienia wszystkich świadczeń za które zapłacili, a wobec bierności rezydenta, w dniu następnym mąż powódki zadzwonił do biura pozwanej w O. i zgłosił jej pracownikowi, że nie mogą korzystać z basenu z podgrzewaną wodą, a na zgłaszane reklamacje rezydent nie reaguje. W krótkim czasie od zakończenia tej rozmowy, do męża powódki zadzwoniła rezydent. Z przeprowadzonej z nią rozmowy mąż powódki zrozumiał, że mogą korzystać z basenów w hotelach położonych w najbliższej odległości od hotelu (...). Mąż powódki udał się do basenu w sąsiednim hotelu i zaraz po wejściu do wody został z niego wyproszony przez obsługę hotelu, która poinformowała go, że nie jest uprawniony do korzystania z infrastruktury tego obiektu. Podczas kolejnej rozmowy z rezydentką mąż powódki dowiedział się, że mogą korzystać z basenów na terenie hoteli, które były położone w dalszej odległości, z tym, że nie mogą tam otrzymać innych świadczeń, w tym wyżywienia, rezydentka twierdziła też, że nie ma możliwości zakwaterowania ich w innym hotelu, a wcześniejszy powrót do Polski jest niemożliwy, z uwagi na brak miejsc w samolocie. W dniu 14 stycznia 2015r. około południa, rezydentka poinformowała powódkę i jej męża, że jeżeli zamierzają wcześniej wrócić do kraju, to jednak są miejsca w samolocie, ale należy zapłacić 100 euro za „przebukowanie” biletów na dzień 15 stycznia 2015r. Po pół godzinie małżonkowie spotkali się z nią i zapłacili jej 100 euro tytułem zmiany daty wylotu. Dopiero po tym fakcie, wieczorem, gdy małżonkowie byli już spakowani, rezydentka ponownie do nich zadzwoniła, informując, że mogą jednak zostać zakwaterowani w hotelu (...). W tej sytuacji uzasadnione były obawy powódki co do realizacji obietnicy zakwaterowania ich w hotelu (...).

Biorąc pod uwagę wszystkie okoliczności sprawy Sąd uznał, że żądanie jest uzasadnione. Duże niezadowolenie i poczucie zamarynowanego urlopu wywołał u powódki fakt zakwaterowania w obiekcie, w którym nie można było pływać. Zakwaterowanie powódki i towarzyszącego jej męża w hotelu, na terenie którego nie było basenu z podgrzewaną wodą, stanowiło świadczenie o niższej jakości od umówionej. Możliwość korzystania z basenu z

podgrzewaną wodą, była istotną częścią programu imprezy turystycznej i stanowiła jeden z głównych elementów tej imprezy. Dla powódki i jej męża była zasadniczą okolicznością mającą wpływ na zawarcie umowy z pozwaną. Zasadnie powódka oczekiwała, że będzie wypoczywała w obiekcie, wyposażonym w taką infrastrukturę. Możliwość korzystania z pozostałych świadczeń opisanych w umowie nie rekompensowały jej stresu i zdenerwowania związanego z niemożliwością spędzania urlopu w wybrany sposób. Przed zawarciem umowy powódka upewniła się że wybrany przez nią obiekt spełni jej oczekiwania, ponieważ posiada basen z sezonowo podgrzewaną wodą. Gdyby wiedziała, że zostanie zakwaterowana w hotelu, w którym nie można uprawiać pływania, nie zawarłaby umowy z pozwaną. Brak zapewnienia przez pierwszą połowę urlopu odpowiedniego świadczenia zastępczego w tym zakresie spowodował frustrację, niepokój i nerwowość, a ostatecznie był przyczyną wcześniejszego powrotu powódki do kraju.

Reasumując, powódka wykazała, że na skutek nienależytego wykonania zobowiązania przez organizatora turystyki doszło do sytuacji powodującej „zmarowanie jej urlopu” wyrażające się w utracie przez nią możliwości zaplanowanego odpoczynku, narażeniu na nerwowość, stres. Przez cały czas pobytu odczuwała dyskomfort związany z brakiem możliwości zrealizowania zaplanowanej formy wypoczynku. Powódka wybrała określoną ofertę pozwanej, kierując się własnymi subiektywnymi potrzebami dotyczącymi wypoczynku i te potrzeby muszą być brane przy ocenie czy doszło do szkody niemajątkowej. Istotne i niezbędne były dla powódki warunki do uprawiania pływania w hotelu, w którym ma do dyspozycji pozostałe świadczenia hotelowe. Tego zabrakło powódce w czasie urlopu organizowanego przez pozwaną i braki w tym zakresie spowodowały u niej uczucie „zmarowanego urlopu”, za co odpowiedzialność ponosi pozwana Spółka.

W ocenie Sądu Rejonowego, kwota 5.638,00 złotych żądana przez powódkę tytułem zadośćuczynienia była kwotą wygórowaną. Biorąc pod uwagę długość trwania imprezy turystycznej (7 dni), zakres poniesionej krzywdy, jej nasilenie i charakter, Sąd uznał za zasadne roszczenie powódki o zadośćuczynienie w kwocie 2.000 zł.

Nienależyte wykonanie umowy przez pozwaną spowodowało też szkodę majątkową po stronie powódki. Jeśli chodzi o wysokość szkody, którą powódka poniosła 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. W ocenie Sądu należało ustalić odszkodowanie za szkodę majątkową na poziomie dwukrotności wartości wskazanej w Tabeli Frankfurckiej za brak basenu (karta przewiduje 10-20%), czyli 40% z kwoty 5.638,00 zł. Ustalając taki poziom odszkodowania, Sąd miał na względzie art. 322 k.p.c. Zdaniem Sądu wysokość szkody poniesionej przez powódkę 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.). Taki sposób obliczenia szkody uwzględnia w szczególności to, że przez połowę czasu trwania imprezy turystycznej powódka bezskutecznie starała się uzyskać od pozwanej świadczenie zastępcze tj. przeniesienie do jednego z najbliższych położonych hoteli tej samej sieci (...), lub umożliwienie im korzystania ze znajdujących się tam basenów i oferowanych świadczeń w formule all inclusive, ewentualnie przeniesienie do innego hotelu. Rozwiązania te wydawały się małżonkom możliwe z uwagi na to, że pozwana współpracuje z wieloma hotelami na wyspie, które w styczniu nie są przepełnione. Do wieczora w dniu 14 stycznia 2015r. rezydent pozwanej twierdziła jednak, że otrzymanie przez powódkę takich świadczeń zastępczych jest niemożliwe. Dopiero wieczorem 14 stycznia 2015r., gdy małżonkowie byli już spakowani, zapłacili rezydentowi dodatkowe 100 euro za zmianę daty lotu powrotnego do Polski na 15 stycznia 2015r., rezydent ponownie do nich zadzwoniła, informując, że mogą jednak zostać zakwaterowani w hotelu (...). Zastosowana metoda określenia odszkodowania, uwzględnia także okoliczność, że powódka - konsumentka nie miała możliwości wyboru świadczeń, które miały zastąpić jej pobyt w warunkach określonych w umowie, jak i to, iż realizacja programu imprezy turystycznej musi być oceniana przez pryzmat osiągniętego rezultatu. Co do tej ostatniej kwestii, wskazać wypada, iż biuro podróży nie może uwolnić się od odpowiedzialności za przekazanie konsumentowi świadczeń innych od tych, które ustaliło z nim w umowie, gdyż w innym przypadku, na konsumenta byłby przenoszony ciężar ryzyka imprezy turystycznej. Skoro pozwanej nie udało się sprzedać konsumentowi (powódce) tego, co wynikało z umowy, to kosztów z tym związanych nie może ponosić konsument.

W ocenie Sądu, tak obliczone odszkodowanie jest kwotą adekwatną do stopnia niewywiązania się pozwanej z zawartej umowy, jak i stopnia pozbawienia powódki możliwości spędzenia czasu w takich warunkach, za jakie uiściła umówioną kwotę, a zarazem uwzględnia wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty (art. 355 § 2 k.c.). W pozostałym zakresie żądanie oddalono, jako nieuzasadnione.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis art. 100 k.p.c. zgodnie z którym „w razie częściowego tylko uwzględnienia żądań koszty będą wzajemnie zniesione lub stosunkowo rozdzielone.”

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