

Sygn. akt: IX C 1171/17 upr.

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 29 czerwca 2017 r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Lidia Modrzejewska-Lasota
Protokolant:	st. sekr. sądowy Beata Dąbrowska

po rozpoznaniu w dniu 29 czerwca 2017 r. w Opolu

sprawy z powództwa **A. Z., Z. Z. (1) i S. Z.**

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 powodów A. Z. i Z. Z. (1) solidarnie kwotę 4.000,00 zł (cztery tysiące złotych 00/100) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od kwoty 2.000 zł od dnia 22 grudnia 2016 r. do dnia zapłaty oraz od kwoty 2.000 zł od dnia 29 czerwca 2017 r. do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda S. Z. kwotę 1.000,00 zł (jeden tysiąc złotych 00/100) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 29 czerwca 2017 r. do dnia zapłaty;

III. zasądza od pozwanej na rzecz powodów solidarnie kwotę 1.114 zł tytułem zwrotu kosztów procesu, w tym kwotę 900 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa prawnego.

Sygn. akt IX C 1171/17

UZASADNIENIE

Powodowie A. Z., S. Z. i Z. Z. (1) pozwem wniesionym w dniu 27 grudnia 2016 r. domagali się zasądzenia na swoją rzecz od pozwanej (...) sp. z o.o. z/s w O. kwoty 5000 zł, w tym kwoty 4000 zł solidarnie na rzecz powodów A. Z. i Z. Z. (1) oraz kwoty 1000 zł na rzecz powoda S. Z.. Wnieśli również o zasądzenie na swoją rzecz odsetek od kwoty żądanej pozwem, liczonych w sposób następujący:

- od kwoty 2000 zł tytułem odszkodowania na rzecz A. i Z. Z. (1) od dnia wniesienia powództwa do dnia zapłaty
- od kwoty 2000 zł tytułem zadośćuczynienia na rzecz A. i Z. Z. (1) od dnia wydania wyroku do dnia zapłaty
- od kwoty 1000 zł tytułem zadośćuczynienia na rzecz powoda S. Z. od dnia wydania wyroku do dnia zapłaty

Powodowie domagali się również zasądzenia na swoją rzecz solidarnie zwrotu kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa adwokackiego według norm przepisanych lub spisu kosztów w przypadku jego złożenia, a także zwrotu kosztów opłaty skarbowej od pełnomocnictwa w kwocie 17 zł i kosztów sądowych w kwocie 100 zł.

W uzasadnieniu pozwu wskazano, iż powodowie – małżonkowie A. i Z. Z. (1) oraz ich małoletni wnuk S. Z. domagali się od pozwanego biura podróży zapłaty tytułem odszkodowania i zadośćuczynienia w związku z niezgodnością usługi turystycznej z umową. Małżonkowie Z. podnieśli, iż wnoszą o zasądzenie na swoją rzecz od pozwanego solidarnie kwoty 4000 zł, w tym kwoty 2000 zł tytułem odszkodowania, w części odpowiadającej żądaniu zwrotu części ceny imprezy turystycznej, proporcjonalnie do wartości wadliwego świadczenia, a także kwoty 2000 zł tytułem zadośćuczynienia za doznaną krzywdę wynikłą z dyskomfortu psychicznego powstałego wskutek zmarnowanego urlopu. Roszczenie o zasądzenie na rzecz małoletniego powoda S. Z. kwoty 1000 zł tytułem zadośćuczynienia za cierpienie fizyczne wywołane zatruciem pokarmowym. Powodowie zauważyli również, iż roszczenie odszkodowawcze w kwocie 2000 zł mieści się w granicach odpowiedzialności pozwanego, tj. dwukrotności ceny imprezy, wynoszącej 3500 zł z tytułu uczestnictwa w niej dwóch dorosłych osób. Jako podstawę prawną roszczeń wskazano art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych oraz RTegulamin Biura (...).

Powodowie podnieśli, iż w okresie od 30 sierpnia do 6 września 2016 r. brali udział w wycieczce organizowanej przez pozwanego w Bułgarii, w miejscowości (...), w hotelu (...), o standardzie czterogwiazdkowym i wyżywieniu all inclusive. Powodowie zauważyli, iż usługa ta została wykonana niezgodnie z umową, co wyrażało się w fatalnym stanie technicznym i higienicznym pokoi hotelowych, wyrażającym się w zabrudzeniach, braku sprzątanias i uszkodzonym wyposażeniu, awarii polegających na braku wody i częstych przerwach w dostawie ciepłej wody, nieprawidłowej realizacji części umowy dotyczącej zapewnienia wyżywienia, co polegało na monotonnym jadłospisie, braku odpowiedniej ilości jedzenia, odpowiedniej liczby ciepłych posiłków, zepsutych potrawach, brudnych stołach i naczyniach w stołówce. Powodowie nadmienili również, iż basen przy hotelu był zabrudzony i brak było zabezpieczenia pomieszczeń służących do przechowywania bagażu.

Powodowie podnieśli, że wskutek zaniedbań w hotelowej restauracji i podania im zepsutego jedzenia wszyscy powodowie, a w szczególności małoletni S. Z. cierpieli na zatrucie pokarmowe.

Powodowie zauważyli, iż pobyt urlopowy nie przyniósł im odpoczynku, lecz wywołał u nich poczucie stresu i złości, będących skutkiem zmarnowanego urlopu. Powodowie wskazali, iż już w trakcie trwania imprezy turystycznej, w dniu 31 sierpnia 2016 r. zgłaszali rezydentowi B. D., rezydentowi pozwanego fakt nieprawidłowej realizacji umowy o świadczenie usług turystycznych. Następnie, fakt ten zgłaszali telefonicznie oraz w ramach pisemnej reklamacji z dnia z dnia 5 września 2016 r., jednak przedstawiciel pozwanego w trakcie trwania imprezy nie podjął działań mających na celu usunięcie uchybień w jej realizacji.

Powodowie, z uwagi na brak możliwości precyzyjnego wskazania, o jaką cenę powinna być obniżona kwota uiszczona za imprezę turystyczną wskazało jako podstawę prawną swych roszczeń również art. 322 k.p.c. oraz Tabelę Frankurcką, ustalającą sposób obniżania cen imprez turystycznych.

Sąd Rejonowy w Opolu, Wydział IX Cywilny wydał w dniu 23 marca 2017 r. (sygn. akt IX Nc 1655/16 k. 49) nakaz zapłaty w postępowaniu upominawczym, którym zasądził zgodnie z żądaniem pozwu.

Pozwany sprzeciwem od nakazu zapłaty z dnia 20 kwietnia 2017 r. domagał się oddalenia powództwa i zasądzenia na swoją rzecz od powodów kosztów zastępstwa adwokackiego według norm przepisanych.

W uzasadnieniu sprzeciwu zaprzeczył wszelkim twierdzeniom pozwu, za wyjątkiem tych wyraźnie przyznanych. Potwierdził, iż powodowie brali udział w imprezie turystycznej realizowanej przez pozwanego na podstawie umowy o świadczenie usług zawartej między pozwanym a M. H.. Pozwany zauważył jednak, iż powodowie nie byli stroną umowy i nie płacili za swój pobyt urlopowy, bowiem nie wykazali faktu uiszczenia przez siebie ceny za ten pobyt. Zdaniem pozwanego pobyt powodów miał charakter pobytu grupowego, prawdopodobnie zaplanowanego i w całości lub w części opłaconego przez pracodawcę powodów. W związku z tym, zdaniem pozwanego powodowie nie są legitymowani czynnie, aby dochodzić swoich roszczeń tytułem odszkodowania w związku z nienależytą realizacją umowy przez pozwanego, bowiem nie wykazali uszczerbku w swoim majątku.

Zdaniem pozwanego umowę o świadczenie usług turystycznych zrealizował należycie, realizując program wycieczki, zaś powodowie nie stracili żadnej z przewidzianych dób hotelowych. Pozwany zaprzeczył, aby pokój powodów był w złym stanie higienicznym lub technicznym, nie został posprzątanym i znajdowało się w nim uszkodzone wyposażenie, zaś załączone przez powodów do pozwu fotografie, które miały potwierdzić podnoszone przez powodów uchybienia w świadczeniu przez pozwanego usługi turystycznej zdaniem pozwanego wskazują jedynie na niedociągnięcia estetyczne, nie wykazując uchybień pozwanego w realizacji usługi.

Pozwany zauważył, iż w hotelu dochodziło do okresowych awarii w dostawie ciepłej wody, a awarie te obejmowały cały rejon (...), na co pozwany nie miał wpływu.

Pozwany zaprzeczył również, aby w hotelu serwowano zbyt skromne posiłki według monotonnego jadłospisu. Zauważył również, iż umowa nie precyzowała, jakie posiłki miały być serwowane i w jakiej ilości, a zatem stanowisko powodów, zgodnie z którym posiłki te serwowano w zbyt małej ilości i według monotonnego menu jest subiektywne, skoro umowa o świadczenie usług nie gwarantowała również występowania określonego rodzaju posiłków. Pozwany zakwestionował także twierdzenia powodów, jakoby posiłki serwowane w hotelu były niejadalne, nieświeże lub serwowane sprzecznie z zasadami sztuki gastronomicznej, wskutek czego powodowie mieliby ulec zatruciu pokarmowemu. W związku z tym, w ocenie pozwanego roszczenia powoda o zasądzenie należnych kwot tytułem odszkodowania i zadośćuczynienia winny ulec oddaleniu jako bezzasadne.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Pozwany (...) sp. z o.o. w dniu 12 kwietnia 2016 r. zawarł z M. H. umowę o świadczenie usługi turystycznej w postaci wyjazdu dla 20 uczestników do miejscowości (...) w Bułgarii, w okresie od 30 sierpnia do 6 września 2016 r. Uczestnicy imprezy mieli być zakwaterowani na 7 noclegów w hotelu (...), posiadającym standard czterech gwiazdek według kategorii lokalnej. Hotel miał zapewnić zakwaterowanie w 10 pokojach dwuosobowych, a wyżywienie miało być świadczone w formie all inclusive. Cena usługi turystycznej wynosiła łącznie 31 129 zł. Wszyscy uczestnicy imprezy turystycznej byli grupą znajomych, niepowiązanych więzami pracowniczymi ani żadną inną organizacją, każdy z nich samodzielnie i z własnych środków finansował swój wyjazd. Wśród osób, które brały udział w wycieczce byli znajomi M. H. – powodowie Z. i A. Z., będący małżeństwem, oraz ich małoletni wnuk S. Z., urodzony dnia (...) Powodowie uiszcili należność z tytułu swojego pobytu urlopowego z własnych środków, w formie przelewu i gotówki przekazanej za pośrednictwem M. H.. Z tytułu pobytu urlopowego Z. i A. Z. uiszczono kwoty po 1790 zł, a z tytułu pobytu małoletniego S. Z. kwotę 1299 zł.

Powodowie A. i Z. Z. (1) decydując się na pobyt urlopowy w hotelu (...) w (...) kierowali się zdjęciami hotelu i opisem zawartym w folderach pozwanej i na stronie internetowej pozwanej. Wynikało z nich iż jest to hotel wysokiej klasy, w hotelu tym są restauracje oraz bar oferujący wyżywienie w formie all inclusive.

dowód: Umowa o świadczenie usług turystycznych z dnia 12 kwietnia 2016 r. (akta sądowe k. 15 - 18)

Potwierdzenie rezerwacji nr: (...) z dnia 30 sierpnia 2016 r. (akta sądowe k. 19)

Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych (akta sądowe k. 20 – 21)

zeznania świadka M. H. (e-protokół z dnia 29 czerwca 2017 r.)

zeznania powódki A. Z. (e-protokół z dnia 29 czerwca 2017 r.)

zeznania powoda Z. Z. (1) (e-protokół z dnia 29 czerwca 2017 r.)

Gdy powodowie A. i Z. Z. (1) przybyli do Hotelu (...), stwierdzili się, iż w pokoju, w którym zostali zakwaterowani jest nieumyta podłoga, materace łóżkowe są spleśniałe, a po złożeniu sofy z jej boków wystają deski. W łazience znajdującej się przy pokoju hotelowym brak było gniazdka, ze ściany wystawał kabel, a kratka ściekowa była zardzewiała. Łazienka była nieposprządana. Umyto ją jeden raz w trakcie pobytu hotelowego i tylko raz na cały pobyt dokonano wymiany

ręczników. W ciągu pierwszego dnia pobytu do godziny 23 brak było wody, a powodowie nie mogli korzystać z toalety. Korzystali z wody przywiezionej ze sobą. Ciepła woda była dostępna sporadycznie, między godziną 17.00 a 19.00.

W całym hotelu unosił się zapach stęchlizny i panowała wilgoć. Na stołówce podawano nieświeże jedzenie w postaci wędlin, jajecznicy oraz mielonego mięsa. Dostępne było tylko pieczywo tostowe. Powodowie jedząc posiłki na stołówce korzystali z plastikowych talerzyków, ponieważ brak było zastawy stołowej. Obrusy na stołach były brudne. Dostęp do ciepłych napoi (jak np. herbata) był limitowany. Herbata była dostępna sporadycznie i ustawiały się po nią długie kolejki wczasowiczów.

Wyposażenie hotelu było zużyte. Drzwi od przechowalni bagaży były wyposażone np. klamkę z grubego drutu i nie były zamykane na klucz.

Basen hotelowy znajdujący się od strony plaży, opisany w foldarach, był nieczynny- o czym pozwana nie uprzedziła powodów. W drugim basenie, znajdującym się między budynkami hotelowymi na dnie stale znajdowały się śmieci- i stan taki utrzymywał się przez cały okres pobytu powodów. Małoletni S. Z. wyławiał te śmieci kąpiąc się w basenie. Rodzina następnie zrezygnowała z korzystania z basenu. Basen ten w trakcie pobytu urlopowego powodów nie został wyczyszczony.

dowód: materiał zdjęciowy (akta sądowe k. 36 – 37)

zeznania powódki A. Z. (e-protokół z dnia 29 czerwca 2017 r.)

zeznania powoda Z. Z. (1) (e-protokół z dnia 29 czerwca 2017 r.)

Dnia 31 sierpnia 2016 r., w trakcie drugiego dnia pobytu urlopowego powodowie A. i Z. Z. (1) zgłosili rezydentowi pozwanego, iż w zajmowanym przez nich pokoju hotelowym ze ściany łazienki wystają kable. Rezydent obejrzał łazienkę i potwierdził jej nieprawidłowy stan techniczny. Kable te w trakcie pobytu nie zostały zabezpieczone, choć powodowie wskazywali, iż obawiają się o bezpieczeństwo swoje i dziecka.

Czwartego dnia pobytu powodowie A. i Z. Z. (1) oraz małoletni powód S. Z. doznali zatrucia pokarmowego objawiającego się uporczywymi wymiotami i biegunką. Objawy te u A. i Z. Z. (1) trwały dwa dni, a u pozwanego S. Z. trzy dni i były bardzo nasilone. Małoletni powód miał również gorączkę. Powódka A. Z. zmuszona była aplikować mu leki. Powodowie A. i Z. Z. (1) i S. Z. nie korzystali z wyżywienia innego niż to, które było dostępne w hotelu. Po zatruciu zaczęli bacznie przyglądać się oferowanym posiłkom i stwierdzili, iż podawane mięso i wędliny są nieświeże a czasami nawet zepsute.

Powodowie A. i Z. Z. (1) postrzegają ich pobyt urlopowy w Hotelu (...) w okresie od 30 sierpnia do 6 września 2016 r. jako całkowicie zmarnowany, wskazując, iż pozwany zrealizował swoją usługę turystyczną w sposób zupełnie nieodpowiadający umowie i opisanych w niej standardom hotelu czterogwiazdkowego oraz wyżywienia all inclusive.

Małoletni powód S. Z. na skutek dolegliwości wywołanych biegunką i wymiotami w trakcie pobytu w hotelu czuł się szczególnie źle, był skrajnie wyczerpany i osłabiony chorobą. Źle wspomina pobyt w Bułgarii i stanowczo deklaruje, iż nigdy tam nie powróci.

W dniu 5 września 2016 r. M. H. zgłosił wraz z powodami: Z., A. i S. Z. rezydentowi pozwanego B. D. w formie pisemnej reklamację w której zarzucił, iż hotel, w którym został zakwaterowany nie spełnia standardów hotelu czterogwiazdkowego. Reklamacja została podpisana również przez innych uczestników imprezy turystycznej.

dowód: Reklamacja z dnia 5 września 2015 r. (akta sądowe k. 22 – 25)

zeznania powódki A. Z. (e-protokół z dnia 29 czerwca 2017 r.)

zeznania powoda Z. Z. (1) (e-protokół z dnia 29 czerwca 2017 r.)

Powodowie A. i Z. Z. (1) pismem z dnia 20 września 2016 r. zgłosili pozwanemu reklamację dotyczącą nieprawidłowej realizacji przez pozwanego umowy o świadczenie usługi turystycznej w postaci pobytu urlopowego w Bułgarii w miejscowości (...), hotel (...), w okresie od 30 sierpnia do 6 września 2016 r.

W reklamacji wskazano, iż hotel, w którym zakwaterowano powodów nie spełniał wbrew umowie stron i standardom hotelu czterogwiazdkowego, a wyżywienie nie odpowiadało opcji all inclusive. Powodowie domagali się przyznania na rzecz każdego z nich kwoty po 2000 zł, w skład której wchodziła kwota 1000 zł na rzecz każdego z powodów - tytułem zwrotu części ceny imprezy, proporcjonalnie do jakości zaoferowanych usług do usług określonych w umowie oraz kwota po 1000 zł na rzecz każdego z powodów tytułem zadośćuczynienia.

Pozwany pismem z dnia 25 października 2016 r., wystosowanym w odpowiedzi na reklamację powodów otrzymaną w dniu 26 września 2016 r. wskazał, iż hotel (...), w którym powodowie byli zakwaterowani posiadał standard hotelu czterogwiazdkowego, jednak standard ten wynikał z lokalnych przepisów prawa bułgarskiego.

Pozwany w swym piśmie potwierdził, iż w hotelu miały miejsce częste awarie w dostawie ciepłej wody, jednak zdaniem pozwanego awarie te miały miejsce w całym rejonie (...), na co pozwany nie miał wpływu. Pozwany zaprzeczył, aby w restauracji hotelowej brakowało naczyń i sztućców, bądź też aby wyposażenie stołówki było brudne lub uszkodzone. W ocenie pozwanego pokoje hotelowe i teren obiektu były sprzątane na bieżąco przez obsługę, a w pokojach powodów wbrew ich twierdzeniom nie występowała pleśń czy też owady. Pozwany zakwestionował również, aby posiłki podawano w zbyt małej ilości bądź według monotonnego menu. Podniósł również, iż umowa stron nie wskazywała rodzaju posiłków, które miały być podawane. Pozwany zaprzeczył także, aby posiłki podawane w hotelu były nieświeże bądź źle przyrządzone, wskutek czego powodowie mieli ulec zatruciu pokarmowemu. Zdaniem pozwanego zatrucie to mogło być skutkiem innej flory bakteryjnej występującej w Bułgarii.

Pozwany powołując się na Tabelę Frankfurcką zaproponował powodom w związku z ich ogólnym niezadowoleniem z pobytu urlopowego rekompensatę w postaci obniżenia ceny turystycznej o równowartość 10 % ceny podstawowej rezerwacji, z wyłączeniem opłaty lotniskowej i transportowej, ponieważ opłaty te mają charakter uboczny, niezwiązany z celem wyjazdu. W ramach rekompensaty pozwany zaproponował powodom zwrot kwoty 364 zł, obliczonej jako równowartość 10 % ceny podstawowej ich rezerwacji związanej z pobytem urlopowym, wynoszącej 3639 zł. Zdaniem pozwanego kwota ta przyznana tytułem obniżenia ceny ujmuje w swej zryczałtowanej formie kompensatę niezadowolenia powodów z pobytu urlopowego, a powodom nie przysługuje odrębne roszczenie o zapłatę zadośćuczynienia.

dowód: Reklamacja usługi turystycznej z dnia 20 września 2016 r. (akta sądowe k. 26 – 27)

Odpowiedź pozwanego na reklamację z dnia 25 października 2016 r. (akta sądowe k. 30 – 33)

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo wytoczone przez powodów A., Z. i S. Z. zasługiwało na uwzględnienie w całości, zarówno w zakresie roszczeń odszkodowawczych, jak również roszczeń o zapłatę zadośćuczynienia.

Bezspornym było, iż powodowie A. i Z. Z. (4) oraz małoletni S. Z. brali udział w pobycie urlopowym w miejscowości (...) w Bułgarii, w Hotelu (...), w okresie od 30 sierpnia do 6 września 2016 r. Pobyt został zorganizowany przez pozwanego na podstawie umowy o świadczenie usług turystycznych. Powodowie mieli być zakwaterowani w hotelu o standardzie czterogwiazdkowym i miało im być zapewnione wyżywienie w formie all inclusive

Spornym było rozstrzygnięcie, czy zasadnym jest uwzględnienie roszczeń powodów w przedmiocie zasądzenia na ich rzecz od pozwanego żądanej przez nich w pozwie kwoty tytułem odszkodowania za nieprawidłową realizację umowy o świadczenie usług turystycznych w kwocie 2000 zł, kwoty 2000 zł tytułem zadośćuczynienia za krzywdę powodów A. i Z. Z. (1) wynikłą z negatywnych następstw psychicznych będących następstwem zmarnowanego urlopu oraz kwoty 1000 zł z tego tytułu na rzecz małoletniego powoda S. Z.. W tym celu należało rozstrzygnąć, czy zasadne są zarzuty

powoda w przedmiocie niewłaściwej realizacji przez pozwanego umowy o świadczenie usług turystycznych. Na wstępie jednak, należało rozstrzygnąć, czy powodowie posiadają legitymację procesową czynną do występowania w niniejszym procesie po stronie czynnej, ponieważ stroną umowy o świadczenie usług turystycznych zawartych z pozwanym był M. H., w związku z czym pozwany zarzucił, iż powodowie nie posiadają legitymacji procesowej czynnej do występowania w niniejszej sprawie w charakterze strony powodowej.

Sąd ustalił stan faktyczny na podstawie dowodu z dokumentów, zdjęć wykonanych przez powodów A. i Z. Z. (1) w trakcie urlopu, a także na podstawie dowodu z zeznań świadka M. H., powódki A. Z. i powoda Z. Z. (1).

Z treści art. 11 a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. 2014 r., Nr 196, ze zm.) 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.

Wskazać również należy, iż w art. 16a. ustawy o usługach turystycznych wskazano, iż organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy.

Zgodnie z art. 16 b ust. 1 ww. ustawy 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. Na mocy art. 16 b ust. 3 ustawy 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 pierwszej kolejności należy zdaniem Sądu wskazać, iż powodowie posiadali legitymację procesową czynną do występowania w niniejszym procesie, ponieważ potwierdzenie rezerwacji pobytu urlopowego z dnia 30 sierpnia 2016 r. jednoznacznie wskazuje, iż powodowie brali udział w pobycie urlopowym w hotelu (...) w (...) w okresie od 30 sierpnia do 6 września 2016 r., a każdy z powodów z własnych środków wniósł zapłatę za usługę turystyczną. Po przeanalizowaniu materiału dowodowego Sąd uznał za w pełni zasadne zarzuty powodów, zgodnie z którymi umowa o świadczenie usług turystycznych w postaci imprezy turystycznej została przez pozwanego zrealizowana w sposób niezgodny z postanowieniami umownymi stron, bowiem powodom nie zapewniono pobytu w hotelu o standardzie czterogwiazdkowym, należytej jakości żywienia w formie all inclusive. Jak wynika ze spójnych zeznań powodów: A. i Z. Z. (1) oraz świadka M. H., którym Sąd dał wiarę, powodowie zostali zakwaterowani w brudnym pokoju, w którym nie posprzątało przed ich przyjazdem. Łóżka powodów posiadały zapleśniałe materace, a ze ścian w łazience wystawały niezabezpieczone kable. Przez przeważającą część pobytu urlopowego powodowie nie mogli korzystać z ciepłej wody. Na stołówce jedzenie podawano na brudnych obrusach, a nadto brakowało zastawy stołowej i było ono serwowane

na plastikowych talerzach. Same potrawy, w tym wędliny były nieświeże, a także podawane według monotonnego menu. Ciepła herbata była podawana bezpłatnie tylko do śniadania. Spośród dwóch basenów przyhotelowych jeden był nieczynny, a na dnie drugiego znajdowały się śmieci, które wyławiał podczas kąpieli powód S. Z.. Potem powodowie w ogóle nie korzystali z tego basenu- gdyż nie był on uprzątnięty przez cały czas trwania imprezy. Powyższe zarzuty powodów odnośnie nieprawidłowej realizacji przez pozwanego umowy o świadczenie usług turystycznych zostały potwierdzone również dokumentacją zdjęciową.

Przy ustalaniu procentowego obniżenia ceny, jakiego mogą się domagać się uczestnicy imprezy turystycznej w związku z nieprawidłową realizacją umowy o świadczenie usług turystycznych Sąd posiłkował się Tabelą Frankfurcką. Zgodnie z tą Tabelą przy nieprawidłowej realizacji umowy o świadczenie usług turystycznych dopuszczalne są następujące upusty cenowe:

- wady w wyposażeniu pokoju (uszkodzenia, pęknięcia, wilgoć, itp.) – 10 – 50 %
- awaria urządzeń zasilających – toalety (15 %), łazienka/bojler ciepłej wody – 15 %, woda – 1- %
- monotonny jadłospis żywieniowy – 5 %
- zepsute (nie nadające się do spożycia) posiłki – (20 – 30 %)
- zabrudzone stoły – (5 – 10 %)
- zabrudzone naczynia, sztucce - (10 – 15 %)
- Brak basenu lub zabrudzony basen odkryty (10 – 20 %)

Roszczenie powodów A. i S. Z. o zasądzenie na ich rzecz tytułem odszkodowania z powyższego tytułu solidarnie kwoty 2000 zł, stanowiącej około 54 % ceny uiszczonej przez nich za imprezę turystyczną zdaniem Sądu zasługuje więc na uwzględnienie w całości. Po przeanalizowaniu materiału dowodowego Sąd uznał, iż umowa o świadczenie usług turystycznych została przez pozwanego zrealizowana w sposób niezgodny z umową. Pozwany w trakcie postępowania dowodowego nie przedłożył żadnych dowodów przeciwnych do dowodów powołanych przez powodów. Powodowie natomiast powołali się na materiał zdjęciowy i zeznania świadka, który przekonująco opisał sposób wykonania umowy przez stronę pozwaną. Co do dostaw wody i zarzutu, iż trudności w zaopatrzeniu w wodę dotyczyły całego regionu- prowadzący hotel powinien był zorganizować dostawy zastępcze zarówno wody do picia jak i higieny, a już szczególnie splukiwania toalet, aby zabezpieczyć potrzeby wypoczywających klientów.

Odnosząc się do żądania powodów A. i Z. Z. (1) co do przyznania zadośćuczynienia za "zmarnowanie urlopu" Sąd uznał, iż zasługują one na uwzględnienie, zarówno co do zasady, jak i wysokości. W polskim systemie prawnym 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”. Sąd uznał, iż fakt spędzenia przez powodów urlopu w brudnym pokoju hotelowym, przy wyżywieniu składającym się z nieświeżych posiłków, podawanych na brudnej stołówce, a także brak możliwości korzystania z ciepłej wody i kąpieli w basenie

uniemożliwił powodom zażywanie wypoczynku urlopowego, ponieważ byli oni przez cały okres trwania urlopu zmuszeni do podejmowania działań mających na celu wyegzekwowanie od pracowników hotelu i rezydenta pozwanego właściwej umowy w przedmiocie realizacji usługi turystycznej, co nie nastąpiło. Ponadto, powodowie musieli szczególną opieką otoczyć swojego wnuka – małoletniego powoda S. Z., który nie miał zapewnionej możliwości m.in. spożywania świeżych posiłków, a także kąpieli w czystym basenie. Fakt ten zdaniem Sądu z pewnością wywołał u powodów frustrację i przygnębienie. Niezależnie od tego, Sąd przy uwzględnieniu całokształtu zebranego materiału dowodowego uznał za wiarygodne zeznania powodów, zgodnie z którymi na skutek podawania przez hotelarza nieświeżych posiłków ulegli oni zatruciu pokarmowemu, objawiającemu się biegunką i wymiotami, a u małoletniego S. Z. również gorączką. Zarówno świadek jak i powodowie zapewnili, iż nie spożywali żadnych posiłków poza hotelem.

W związku z powyższym, Sąd w punkcie I wyroku zasądził od pozwanego na rzecz powodów A. i Z. Z. (1) solidarnie kwotę 4000 zł, w tym kwotę 2000 zł tytułem odszkodowania i kwotę 2000 zł tytułem zadośćuczynienia. O odsetkach orzeczono zgodnie z art. 481 k.c., w brzmieniu sprzed wejścia w życie nowelizacji tego artykułu dokonanej ustawą z dnia 9 października 2015 r. o zmianie ustawy o terminach zapłaty w transakcjach handlowych, ustawy - Kodeks cywilny oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. 2015, poz. 1830, wejście w życie z dniem 1 stycznia 2016 r.), jak również po wejściu w życie tej nowelizacji.

W punkcie II uwzględniono roszczenie w przedmiocie zasądzenia na rzecz małoletniego powoda S. Z. kwoty 1000 zł tytułem zadośćuczynienia za zmarnowane wakacje, orzekając o odsetkach zgodnie z art. 481 k.c. Małoletni spędzał wakacje w lichych warunkach, niezgodnych z umową stron. Pokój w którym został zakwaterowany był brudny, źle wyposażony, jedzenie marne, basen niesprzątnięty. Jeśli dodać do tego zatrucie pokarmowe, które małoletni przechodził szczególnie dotkliwie- trudno wakacje te uznać za udane.

Kwota 1000 zł tytułem zadośćuczynienia za zmarnowane wakacje jest zdaniem Sądu adekwatna do negatywnych przeżyć małoletniego powoda z tym związanych.

W punkcie III orzeczono na mocy 98 k.p.c, art. 13 ust. 1, art. 28 pkt 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (tekst jednolity Dz.U. 2016, poz. 623), art. 1 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (t.j. Dz.U. 2015, poz. 783) oraz § 2 pkt 3 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu (tekst jednolity Dz.U. 2015, poz. 1800).