

UZASADNIENIE

Powód, D. M. (1), wniósł o zasądzenie od pozwanego (...) S.A. z siedzibą w Ł. na jego rzecz kwoty 8.809,03 zł. z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 28 września 2018 r. do dnia zapłaty. Domagał się też zasądzenia kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Powódka, M. G., wniosła o zasądzenie od pozwanego (...) S.A. z siedzibą w Ł. na jej rzecz kwoty 2.000,00 zł. z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 28 września 2018 r. do dnia zapłaty i kosztami procesu, w tym kosztami zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W uzasadnieniu pozwów powodowie podali, że w dniu 11 sierpnia 2018 r. D. M. (1) zawarł z pozwanym umowę nr (...), dotyczącą organizacji przez pozwanego wyjazdu wakacyjnego dla trzech osób, tj. dla niego, dla powódki M. G. i dla M. M.. Umowa przewidywała m.in. transport, zakwaterowanie w czterogwiazdkowym hotelu (...) w Tunezji w pokoju dwuosobowym typu standard, wyżywienie w formule all inclusive, ubezpieczenie i transfer z lotniska do hotelu. Strony umówiły się na pobyt w terminie od dnia 13 września 2018 r. do dnia 27 września 2018 r. Łączna cena za trzy osoby wyniosła 6.809,03 zł. Zapłacił ją powód gotówką w salonie firmowym pozwanego w O.. Integralną częścią umowy był katalog R. T. oraz program imprezy i ogólne warunki uczestnictwa. Powodowie zarzucili, że warunki hotelowe nie odpowiadały standardom, o których pozwany zapewniał ich w swojej ofercie. W szczególności, powodowie zostali zakwaterowani w pokoju, który urągał wszelkim standardom. W pokoju i łazience było brudno, śmierdziało pleśnią. Łóżka były połamane. Następnego dnia po przybyciu powodowie zwrócili się do recepcji hotelu celem zareklamowania pokoju. W odpowiedzi zaproponowano im ulokowanie w bungalowie za dopłatą kwoty 100 euro. Powodowie zgodzili się na powyższe. Standard drugiego pokoju również był nieodpowiedni. Pokoje różniły się jedynie tym, że było czyste łóżko i nie czuć było smrodu. Pokój był bardzo zniszczony i brudny. Ze zlewu wychodziły karaluchy i mrówki. Powód w dniu 15 września 2018 r. spotkał się z rezydentem, który oświadczył, że sytuacja jest mu znana, ale nie może nic innego zaproponować. Oprócz pokoju także cała infrastruktura hotelowa była zniszczona, brudna, zagrzybiała i nie nadawała się do wypoczynku. Plaża, która miała być piękna i piaszczysta, była wąska i brudna. Aquapark był zaniedbany. Menu restauracyjne było monotonne i niesmaczne. Zarówno na stołówce, jak i w barze sprzęty i urządzenia były zniszczone i brudne. Brakowało talerzy i sztućców. Nie dbano o czystość, w stołówce utrzymywał się notoryczny bród. Po opadach deszczu restauracja została kompletnie zalana. Basen przyhotelowy był zagrzybiony, a woda w nim mętna. Leżaki basenowe były połamane, materace porwane.

Powód D. M. (1) wskazał, że na dochodzoną kwotę 8.809,03 zł. składa się zadośćuczynienie za zmarnowany urlop w wysokości 2.000,00 zł. oraz kwota 6.809,03 zł., wyliczona w oparciu o tzw. „tabelę frankfurcką” tytułem obniżenia ceny. Dowodził on, że cena powinna być obniżona o co najmniej 100%. Powódka M. G. podała, że dochodzi kwoty 2.000,00 zł. tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop. (pozwy k. 4-14, 93-100)

Pozwany, (...) S.A. z siedzibą w Ł., wniósł o oddalenie obu powództw w całości oraz o zasądzenie na jego rzecz od powodów kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Pozwany nie uznał powództwa ani co do zasady, ani co do wysokości. Podniósł, że roszczenia powodów są niezasadne i rażąco wygórowane. Wskazał, że powodowie po zmianie pokoju nie zgłaszali jego pracownikom żadnych zastrzeżeń co do standardu zakwaterowania. Nie zawiadomili rezydentki o swoich zarzutach, mimo że mieli taką możliwość. Pozwany podniósł, że jest to obowiązek klienta, a nie jedynie jego uprawnienie. Zaniechanie powodów należy uznać za przyczynienie się do powstania szkody. Pozwany zakwestionował dokumentację fotograficzną, stwierdzając, że zdjęcia sporządzone przez stronę powodową nie obrazują całej infrastruktury hotelu, a jedynie jej wycinek. Ponadto wskazał, że hotel został dotknięty powodzią, co stanowi siłę wyższą, wyłączającą jego odpowiedzialność. Odnosząc się do zabrudzenia plaży, podniósł, że jest to plaża miejska, a nie hotelowa, w związku z czym nie ponosi odpowiedzialności za jej stan. Pozwany zakwestionował również wysokość roszczenia, wskazując, że żądanie obniżenia ceny nie może wykraczać ponad wartość niewykonanego bądź nienależycie wykonanego świadczenia. Powód, jego zdaniem,

niezasadnie domaga się obniżenia kosztu całej imprezy turystycznej, gdy tymczasem cena obejmowała świadczenia, co do których nie zgłaszał żadnych zastrzeżeń. Zatem obniżeniu powinna podlegać cena pobytu w hotelu, a nie również koszt zakupu biletów lotniczych, ubezpieczenia, czy opłat lotniskowych. Pozwany zakwestionował również zastosowanie przez powodów tabeli frankfurckiej. Nie zgodził się też z żądaniem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop, podnosząc, że urlop doszedł do skutku, a powodowie skorzystali z wszelkich dostępnych udogodnień i uroków wakacyjnego wypoczynku. (odpowiedź na pozew k. 180-185)

Sprawy o sygn. akt: X C 634/19 z powództwa D. M. (1) i X C 655/19 z powództwa M. G. połączone do łącznego rozpoznania i rozstrzygnięcia. (k. 176)

Sąd ustalił, co następuje:

Powód D. M. (1) zawarł w dniu 11 sierpnia 2018 r. z pozwanym (...) S.A. z siedzibą w Ł. umowę o świadczenie usług turystycznych dla trzech osób: dla siebie, dla powódki M. G. i dla M. M.. Umowa obejmowała wczasy w Tunezji w dniach od 13 września 2018 r. do 27 września 2018 r. Łączna cena za trzy osoby wynosiła 6.809,03 zł. Zapłacił ją powód D. M. (1). Cena obejmowała koszt przelotu samolotem, zakwaterowanie w 4 - gwiazdkowym hotelu (...) w pokoju dwuosobowym typu standard plus dziecko na dostawce, wyżywienie all inclusive, ubezpieczenie, koszt transferu, opiekę pilota i rezydenta oraz składkę na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny. Integralną część umowy stanowił katalog (...) S.A., w tym opis warunków imprezy, oraz załączniki, m.in. program imprezy i ogólne warunki uczestnictwa.

(bezsporne, a ponadto dowód: umowa z dnia 11 sierpnia 2018 r. k. 30, dowód wpłaty k. 31, katalog k. 32-57, ogólne warunki uczestnictwa k. 58-60, 64-66, 67-68, program imprezy k. 61-63, oświadczenie pozwanego k. 188)

Pozwany reklamował hotel (...) jako obiekt 4 - gwiazdkowy, a więc oferujący profesjonalną obsługę i wiele udogodnień, w tym jeden lub kilka basenów, klimatyzację i wygodne pokoje. W ofercie pozwany zapewniał, że jest to komfortowy obiekt, należący do niemieckiej sieci hotelowej (...). W opisie hotelu w katalogu (...) S.A. stwierdzono, że obiekt jest zlokalizowany bezpośrednio przy pięknej, piaszczystej plaży. Wyżywienie all inclusive miało obejmować śniadania, obiady, kolacje w restauracji głównej, późne kontynentalne śniadanie, snack bar przy Aquaparku z lekkimi przekąskami, a także napoje alkoholowe i bezalkoholowe, jeden pobyt – kolację w restauracji a la carte. W ofercie gwarantowano również możliwość korzystania nieodpłatnie z ogromnego, nowoczesnego Aquaparku ze zjeżdżalnią. Opis uzupełniony był w ofercie fotografiami obiektu, potwierdzającymi standard pokoi i infrastruktury.

(dowód: program imprezy k. 61-63, oferta w katalogu k. 54)

Po przylocie do Tunezji powodowie zostali przewiezieni do hotelu, gdzie około godziny 22:30 zostali zakwaterowani w pokoju, który znajdował się w piwnicy. Pokój był mały, wyglądał jak pomieszczenie piwniczne, z oknem, które było zasłonięte ciemną, brudną kotarą. Łóżko było połamane, a pościel szara, poplamiona, wyglądała na nieświeżą. Było jedno krzesło, nie było żadnej szafy. Łazienka była cała w pleśni, brudna, śmierdząca. Wanna i ubikacja były porzewiałe i zniszczone. Ogólnie było nieświeżo, brzydko i śmierdząco. Od razu było widać robactwo, najbardziej w łazience. W pokoju unosił się wszechobecny zapach szamba. Powód natychmiast udał się do recepcji, gdzie dowiedział się, że o tej porze nie da się już nic załatwić, że musi przyjść wcześniej rano. Rano powód ponownie udał się do recepcji. Okazało się, że nie było innych pokoi. Zaproponowano jako jedyne wyjście bungalow za dodatkową opłatą. Powodowie zgodzili się na to i przenieśli się do wskazanego bungalowu. Bungalow był większy, tylko trochę czystszy, a przede wszystkim nie było takiego smrodu. Łazienka była w fatalnym stanie: odpadła tynk, deska sedesowa była połamana, wyciekała woda, wanna była zardzewiała i zagrzybiona. Była wszechobecna pleśń. Ręczniki były nieświeże, poplamione, postrzępione, wyglądały jak ścierki do podłogi. Powódka układała je na podłodze, żeby w ogóle można było wejść do łazienki, ponieważ wszystko wyciekało. Pościel nosiła ślady użytkowania, była poplamiona, szara, czuć było, że jest nieświeża. Było bardzo dużo mrówek, much, zewsząd wychodziły karaluchy. Cały hotel, a w szczególności bungalow, od dawna nie był remontowany.

Również pozostała infrastruktura hotelu była zaniedbana i brudna. Nie odpowiadała ona ofercie i zamieszczonym w niej fotografiom obiektu. Stołówka była brudna, obrusy poplamione, często brakowało sztućców, kubków i talerzy.

Były olbrzymie kolejki do wydawania posiłków. Jedzenie było wydzielane. Mięsa praktycznie nie było. Pieczywo było suche, nieświeże. Napoje były rozwodnione, często brakowało kawy. Same potrawy były monotonne, niesmaczne, często niedogotowane. Brakowało obsługi kelnerskiej. W restauracji ludzie się tratowali, panował wyścig o jedzenie. Była bitwa o miejsce, o jedzenie, o talerze. Powodowie byli zmuszeni stołować się poza hotelem, inaczej byli głodni. Z napoi alkoholowych w barze było oferowane tylko piwo, które było podawane w brudnych kubkach. Brakowało innych napojów alkoholowych, w tym wina. Woda w basenie była mętna, kafelki popękane, kratki odpływowe były częściowo popękane, a częściowo w ogóle ich nie było. Fugi były zabrudzone. Leżaki przy basenie były popękane, a pokrowce z gąbki zapleśniałe, w kurzu, stoliki zakurzone i brudne. Plaża była wąska, zaśmiecona, a prysznice znajdujące się przy plaży zagrzybiałe, poniszczone. Na plaży były śmieci, tj. to co zostawili ludzie, papierosy, butelki. Nikt jej nie sprzątał. Widząc taki stan plaży, powodowie nie korzystali z niej.

W czasie pobytu powodów w Tunezji zdarzył się deszcz w postaci zwykłego intensywnego opadu. Z przerwami trwał pół dnia i zdarzył się tylko raz. Hotel został w dużej części zalany: wszystkie restauracje na zewnątrz, całe lobby. Do bungalowów też wlewała się woda, trzeba było użyć ręczników. Po ustaniu deszczu nie było widać żadnej obsługi hotelowej, która by sprzątała skutki opadu.

Powyższe warunki i niedogodności trwały przez cały okres imprezy turystycznej powodów. W analogicznym czasie w hotelu (...) przebywali również inni turyści z Polski, z różnych biur podróży, którzy także doświadczyli ww. niedogodności. Potwierdzili oni stan obiektu i panujące warunki w pisemnym oświadczeniu, sporządzonym w dniu 25 września 2018 r.

Rezydentką z ramienia pozwanego była A. K.. Spotkała się ona z powodami na lotnisku, wręczyła im zaproszenia na spotkanie organizacyjne i skierowała do autokaru, którym powodowie mieli dojechać do hotelu. Na spotkaniu powitalnym organizacyjnym powodowie zgłosili rezydentce wszystkie uwagi, zarówno co do pokoju, jak i bungalowu. Stwierdziła ona, że nie jest w stanie im pomóc i zaproponować innego hotelu. Powiedziała również, że nikomu nie poleciłaby tego hotelu oraz że widzi, że hotel jest bardzo obłożony i że obsługa nie daje sobie rady. Zgodnie z ofertą, rezydentka miała być dostępna 2-3 razy w tygodniu w hotelu w ramach dyżurów. Codziennie coś się działo, powodowie chcieli na bieżąco informować rezydentkę, w związku z tym chodzili na wyznaczone dyżury. Próbowali też spotkać się z nią w innych godzinach. Wszystko to okazało się nieskuteczne. Podejmowali również próby skontaktowania się z nią telefonicznie; odebrała ona telefon dwa razy. Potem przestała odbierać telefony. W trakcie pobytu powodowie nie widzieli już rezydentki. Nie przyjechała ona sprawdzić stanu restauracji i warunków żywieniowych.

(dowód: zdjęcia na płycie CD k. 82, oświadczenie gości hotelu k. 75-76, zeznania powódki k. 307-308, zeznania powoda k. 308 v., zeznania świadków J. K. k. 213v.-215, D. M. (2) k. 229, 231-237, A. J. k. 240-245v., K. J. k. 246-250, J. O. k. 250-253, G. O. k. 253v.-254, częściowo zeznania świadka A. K. k. 290-293)

Wyjazd do Tunezji miał być wakacjami życia powodów. Był to ich pierwszy wyjazd zagraniczny, był zaplanowany, wykupiony w profesjonalnym biurze; w związku z tym oczekiwania były ogromne. Był to jedyny urlop powodów w 2018 r. Później nigdzie już się nie udali na urlop. Pieniądze na ten cel zbierali przez długie miesiące. Warunki, które panowały przez czternaście dni pobytu, spowodowały utratę przyjemności z wakacji. Powodowie pozbawieni zostali relaksu, odpoczynku i radości. Cały czas byli zdenerwowani i mieli obawy, co będzie każdego dnia. Przeżywali wielki stres. Nie mogli sobie poradzić z sytuacją emocjonalnie, co przekładało się na ich wzajemne relacje, ciągle spięcia. Powodowie byli pozostawieni sami sobie bez żadnej możliwości działania, bez możliwości powrotu do domu, co potęgowało ich stres. Szczególnie mocno odbiło się to na psychice powoda, który czuł się odpowiedzialny za ten wyjazd. Namawiał on na urlop za granicą. Nic z oferty, czy to na zdjęciach, czy z opisu, nie potwierdziło się w rzeczywistości. Powodowie nie odpoczęli i nie zrelaksowali się podczas urlopu.

(dowód: zeznania powódki k. 307-308, zeznania powoda k. 308 v.)

W dniu 06 października 2018 r. powód złożył pozwanemu pisemną reklamację imprezy turystycznej i zażądał obniżenia jej ceny o kwotę 6.809,03 zł., tj. o 100%, powołując się na Tabelę F.. Domagał się też zadośćuczynienia za krzywdę w kwocie 6.000,00 zł. W odpowiedzi na reklamację, pismem z dnia 29 października 2018 r., kierowanym

do obojga powodów, pozwany odmówił wypłaty świadczenia. Jednocześnie zaproponował powodom rekompensatę w łącznej kwocie 370,00 zł. Pismem z dnia 24 stycznia 2019 r. powodowie ponownie wezwali pozwanego do zapłaty łącznie kwoty 10.809,03 zł., w tym 4.000,00 zł. tytułem zadośćuczynienia za krzywdę w postaci zmarnowanego urlopu i 6.809,03 zł. z tytułu obniżenia ceny wycieczki o 100%. Pozwany podtrzymał dotychczasowe stanowisko.

(dowód: reklamacja k. 69-71, pismo z dnia 29 października 2018 r. k. 72-74, wezwanie do zapłaty z potwierdzeniem nadania k. 78-79, pismo z dnia 15 lutego 2019 r. k. 80-81)

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo D. M. (1) zasługiwało na uwzględnienie w części. Powództwo M. G. podlegało natomiast uwzględnieniu w całości w zakresie żądania zasądzenia należności głównej.

Stan faktyczny Sąd ustalił w oparciu o dowody z dokumentów, zaoferowane przez strony, których prawdziwości nie kwestionowano i których wiarygodność nie budziła wątpliwości Sądu. Ponadto Sąd poczynił ustalenia faktyczne na podstawie dowodów osobowych w postaci zeznań świadków D. M. (2), J. K., K. J., A. J., G. O. i J. O. oraz powodów. Zeznania świadków Sąd ocenił jako w pełni wiarygodne, bowiem korespondowały z pozostałym materiałem dowodowym, zgromadzonym w sprawie, w tym w szczególności dokumentacją fotograficzną. Świadczyli oni o tym samym hotelu w tym samym okresie, w którym przebywali w nim powodowie. K. J., A. J., G. O. i J. O. są to osoby obce dla powodów, wcześniej im nieznanymi. Zeznania wszystkich ww. świadków były spójne, w bezpośrednim kontakcie brzmiały przekonująco i szczerze. Podobnie Sąd ocenił zeznania powodów, również dając im wiarę. Zeznania świadka A. K. uznał za godne wiary jedynie w niewielkim zakresie, tj. w takim, w jakim były one zgodne z pozostałymi dowodami. Sąd miał na uwadze, że ww. świadek była rezydentem z ramienia pozwanego, co nie mogło pozostać bez wpływu na ocenę wiarygodności jej zeznań. Poza tym nie przebywała ona na co dzień w przedmiotowym hotelu i nie korzystała z infrastruktury hotelowej w takim zakresie, jak powodowie, czy inni goście, w tym świadkowie.

W sprawie bezsporne było, że powód D. M. (1) zawarł z pozwanym umowę o świadczenie usługi turystycznej za cenę 6.809,03 zł., która została przez niego uiszczona. Umowa obejmowała zorganizowanie przez pozwanego przelotu na trasie z Polski do Tunezji i z Tunezji do Polski, pobyt w 4 - gwiazdkowym hotelu (...) w pokoju dwuosobowym typu standard plus dziecko na dostawce, wyżywienie all inclusive, ubezpieczenie, koszt transferu, opiekę pilota i rezydenta oraz składkę na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.

Sporne w niniejszej sprawie było, czy pozwany należycie wykonał zobowiązanie, wynikające z zawartej umowy i w związku z tym, czy zasadne jest żądanie powoda obniżenia ceny usługi, jak również zasadność roszczenia obojga powodów o zadośćuczynienie za zmarnowany urlop.

Zgodnie z art. 48 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (t.j. Dz.U. z 2019 r., poz. 548), organizator turystyki ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez organizatora turystyki, czy przez innych dostawców usług turystycznych (ust. 1). Podróżny zawiadamia organizatora turystyki niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności (ust. 2). Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej, organizator turystyki usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą. W przypadku nieusunięcia niezgodności przepisy art. 50 stosuje się odpowiednio (ust. 3). Organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony (ust. 5). Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, organizator turystyki przyznaje podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej (ust. 6). Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń

zastępczych lub podróży je odrzuci, wówczas podróży jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania umowy o udział w imprezie turystycznej (ust. 10).

W myśl art. 50 ww. ustawy z dnia 24 listopada 2017 r., podróznemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróznego (ust. 1). Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności; organizator turystyki niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie (ust. 2).

Przepis art. 4 cyt. ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. stanowi, że przez imprezę turystyczną należy rozumieć połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, spełniające warunki, o których mowa w art. 5 ust. 1; a umowa o udział w imprezie turystycznej to umowa, dotycząca imprezy turystycznej jako całości lub, jeżeli impreza turystyczna jest realizowana na podstawie odrębnych umów, wszystkie umowy obejmujące poszczególne usługi turystyczne w ramach tej samej imprezy turystycznej. Natomiast niezgodność w rozumieniu powyższej ustawy to niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych, objętych imprezą turystyczną (art. 4 pkt 16).

Art. 50 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych stanowi implementację do prawa polskiego art. 14 dyrektywy (...). Reguluje on kwestię obniżenia ceny oraz kompensacji poniesionej przez podróżnego szkody. Podróżnemu przysługuje odpowiednia obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego występowała niezgodność usługi turystycznej z umową. Nie może on jedynie żądać obniżenia ceny, jeżeli można mu przypisać odpowiedzialność za niezgodność. Ciężar dowodu spoczywa w tym zakresie na organizatorze. Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. nie zawiera kompleksowej regulacji zasad odpowiedzialności odszkodowawczej w razie niewykonania umowy o udział w imprezie turystycznej. W zakresie w niej nieuregulowanym należy stosować odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.

Podróżny może żądać od organizatora turystyki odszkodowania za wszelkie szkody, których doznał w wyniku jakiegokolwiek niezgodności usługi turystycznej z umową. W motywie 34 preambuły dyrektywy (...) wskazano, że kompensacja szkody, doznanej przez podróżnego w związku z niezgodnością usługi turystycznej z umową, powinna obejmować także szkodę niemajątkową, taką jak utrata przyjemności z podróży (urlopu) z powodu poważnych problemów w realizacji usługi. Wyraźne określenie w dyrektywie (...), że zakres szkody relewantnej w razie niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o udział w imprezie turystycznej powinien obejmować także szkodę niemajątkową jest konsekwencją wyroku (...) z dnia 12 marca 2002 r., S. L. v. TUI Deutschland GmbH (...). KG, C-168/00, EU:C:2002:163. W wyroku tym TS opowiedział się za jak najszerszym rozumieniem pojęcia „szkoda” na gruncie dyrektywy Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz.Urz. WE L Nr 158, s. 59). Stwierdził, że art. 5 dyrektywy 90/314/EWG powinien być interpretowany w sposób przyznający prawo do żądania zadośćuczynienia pieniężnego za szkodę niemajątkową, która jest wynikiem niewykonania lub nienależytego wykonania usług, składających się na pakiet usług turystycznych (package holiday). Wyrok ten został zaaprobowany w polskim orzecznictwie. (vide przede wszystkim uchw. SN z 19.11.2010 r., III CZP 79/10, OSP 2012, Nr 1, poz. 2).

Dla powstania odpowiedzialności biura podróży (organizatora turystyki) za szkodę, wyrządzoną klientowi, muszą zaistnieć – tak jak w każdym stosunku prawnym – ogólne przesłanki odpowiedzialności. Są nimi szkoda, poniesiona przez uczestnika wycieczki, wynikająca z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania bądź czynu niedozwolonego oraz normalny związek przyczynowy pomiędzy tą szkodą a zdarzeniem prawnym, za które prawo czyni daną osobę odpowiedzialną. Na poszkodowanym spoczywa ciężar dowodu: zdarzenia, szkody oraz związku przyczynowego.

Szkodą będzie niewątpliwie nieotrzymanie niektórych przewidzianych świadczeń bądź otrzymanie świadczeń niższej jakości. Przyjmuje się przy tym zarówno w doktrynie, jak i w orzecznictwie, że za szkodę należy uznać w szczególności niższy standard hotelu, jego położenie – niezgodnie z umową – daleko od morza i restauracji, skromne posiłki zamiast

przewidzianego „szwedzkiego stołu” itp. Tego typu niezgodność uzasadnia obniżenie ceny imprezy turystycznej i przyznanie wynagrodzenia innych poniesionych kosztów.

Przenosząc powyższe na grunt przedmiotowej sprawy wskazać należy, że na powodach ciążył obowiązek wykazania, że świadczenia, objęte umową, nie zostały wykonane albo zostały wykonane niezgodnie z jej treścią oraz że stanowiło to przyczynę powstania po ich stronie szkody majątkowej lub niemajątkowej.

Powodowie nie kwestionowali, że umowa została wykonana, jednakże zarzucili, że standard wypoczynku, zorganizowanego przez pozwanego, będącego profesjonalistą na gruncie świadczenia usług turystycznych, był niezgodny z jego zapewnieniami, stanowiącym integralną część umowy katalogiem (...) S.A., w tym opisem warunków imprezy, oraz programem imprezy turystycznej.

Sąd podzielił stanowisko powodów, że spełnione zostały przesłanki z art. 50 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r., uzasadniające zarówno obniżenie ceny, jak i przyznanie im stosownego zadośćuczynienia.

Z całokształtu materiału dowodowego wynika, że cała infrastruktura hotelowa, wbrew zapewnieniom pozwanego, odbiegała od tego, co wynikało z jego oferty, i to tak daleko, że uniemożliwiało to wypoczynek. Świadczy o tym stan pokoju, w którym powodom przyszło spędzić aż czternaście dni urlopu, oraz całego obiektu hotelowego i plaży, warunki, w jakich mieli oni spożywać posiłki, ich jakość i ilość. Kwestie te zostały szczegółowo opisane w stanie faktycznym i nie ma potrzeby ponownie w tym miejscu opisu tego przytaczać.

Podnieść należy również, że wbrew twierdzeniom pozwanego, powodowie zgłosili swoje zastrzeżenia zaraz po przybyciu do Tunezji, już na pierwszym spotkaniu z rezydentką. Próbowali nawiązać z nią kontakt również potem, w czasie pobytu, ale nie była ona w stanie udzielić im pomocy, zaś w późniejszym okresie pozostawała w ogóle niedostępna, unikając jakiegokolwiek kontaktu.

W ocenie Sądu, stwierdzeniu niezgodności nie stoją na przeszkodzie podnoszone przez pozwanego zarzuty, tym bardziej, że nie zostały one poparte żadnymi dowodami poza zeznaniami świadka A. K., którym z podanych wyżej przyczyn Sąd odmówił wiary.

Ustawodawca, mając na celu ochronę klienta imprezy turystycznej, wprowadził ustawowe domniemanie odpowiedzialności organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej. Tym samym, uczestnik imprezy, dochodzący ochrony swoich praw z tego tytułu, musi jedynie wykazać, że świadczenia, objęte umową nie zostały wykonane albo zostały wykonane niezgodnie z jej treścią oraz, że stanowiło to przyczynę powstania po jego stronie szkody majątkowej lub niemajątkowej. Zakres okoliczności, za jakie odpowiada organizator turystyki, musi przy tym uwzględniać wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty (art. 355 § 2 k.c.).

Powodowie przedstawili konkretne zaniedbania, które zostały udowodnione zgodnie z dyspozycją przepisów art. 6 k.c. i art. 232 k.p.c. i wynikającymi z nich zasadami rozkładu ciężaru dowodu. Zaznaczyć należy, że powodowie po zmianie pokoju, która nastąpiła w wyniku ich własnych starań, w dalszym ciągu odczuwali liczne niedogodności, których czas trwania objął cały pobyt w hotelu (...) w Tunezji. Powodowie za pomocą dokumentacji fotograficznej i oświadczenia, podpisanego przez innych gości powyższego hotelu, popartych zeznaniami świadków i swym przesłuchaniem wykazali, że zaoferowany im przez pozwanego hotel nie odpowiadał standardom 4* nawet lokalnej kategorii, był brudny, pokój zniszczony, łazienka zagrzybiona, a jedzenie poniżej jakichkolwiek norm.

Mając powyższe na uwadze, Sąd uznał, że roszczenia powodów – co do zasady – zasługują na uwzględnienie.

Kwestią sporną była również wysokość świadczeń, należnych powodom z tytułu obniżenia ceny i zadośćuczynienia.

Uznając żądanie powoda obniżenia ceny z racji stwierdzonej niezgodności za zasadne, Sąd ocenił je jako wygórowane. Należy bowiem wskazać, że powodowie niewątpliwie korzystali z pogody i panującego w tej części świata klimatu, mieli możliwość poznania egzotycznego kraju, jego przyrody i zabytków. Z drugiej strony Sąd nie podzielił stanowiska

pozwanego, zgodnie z którym powód niezasadnie domaga się obniżenia kosztu całej imprezy turystycznej, gdy tymczasem cena obejmowała świadczenia, co do których nie zgłaszał on żadnych zastrzeżeń, oraz że obniżeniu powinna podlegać cena pobytu w hotelu, a nie również koszt zakupu biletów lotniczych, ubezpieczenia, czy opłat lotniskowych.

Niewątpliwie umowa o imprezę turystyczną została zawarta jako pewien pakiet usług. Cenę określono jako całkowity koszt wszelkich usług, a nie jej poszczególnych składników. Należy mieć na uwadze, że powodowie nie byli zainteresowani przelotem samym w sobie. Służył on jedynie dotarciu przez nich do miejsca docelowego, w którym mieli spędzić urlop.

Sąd nie uwzględnił również zarzutów pozwanego ani co do przyczynienia się powodów do powstania szkody, ani dotyczących siły wyższej w postaci ulewnych deszczów. Odnośnie pierwszej kwestii – powodowie dowiedli, że niezgodność zgłosili niezwłocznie, już w Tunezji, rezydentowi, i następnie pisemnie w dniu 06 października 2018 r. po powrocie do kraju, który nastąpił w dniu 27 września 2018 r. Co do siły wyższej wskazać należy, że sama rezydentka – świadek A. K. zeznała, że ulewa miała miejsce w dzielnicach mieszkaniowych, tam, gdzie nie ma kanalizacji, natomiast w rejonie hoteli opady trwały 2-3 godziny bez poważnych konsekwencji (vide: karta 293). Jest to zbieżne z zeznaniami powodów.

Z tej przyczyny, odwołując się jedynie pomocniczo do tzw. „Tabeli frankfurckiej”, Sąd uznał, że cena usługi, ujmowanej globalnie jako pakiet, winna zostać obniżona o kwotę 5.000,00 zł. Powództwo w pozostałej części w odniesieniu do żądania obniżenia ceny podlegało oddaleniu, jako wygórowane i nieuzasadnione.

Sąd podzielił argumentację powodów co do zasadności ich roszczenia o zadośćuczynienie za zmarnowany urlop, które uwzględnił w całości. Sąd uznał, że kwota zadośćuczynienia, której domagali się powodowie, nie jest wygórowana, biorąc pod uwagę ich oczekiwania, uzasadnione zapewnieniami i ofertą pozwanego, oraz czas trwania niezgodności, tj. cały okres ich pobytu (14 dni). Konieczność zmiany pokoju, stan pomieszczeń hotelowych oraz pozostałej infrastruktury, brak dbałości personelu o czystość i higienę, problemy z wyżywieniem, które miało być gwarantowane w pełnym zakresie all inclusive, niewątpliwie negatywnie wpłynęły na nastrój powodów i możliwość wypoczynku. Wskazane okoliczności generowały także napięcia pomiędzy powodami, które potęgowały brak radości ze wspólnego wypoczynku i frustrację. W tym kontekście należało mieć na uwadze również zawiedzione nadzieje na przyjemne spędzenie wyczekiwanego urlopu. W konsekwencji Sąd ocenił, że kwoty po 2.000,00 zł. tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop są adekwatne do poniesionej przez powodów szkody niemajątkowej.

Zgodnie z unijnym prawem, turysta ma prawo żądać od organizatora wyjazdu wynagrodzenia za naruszenie prawa do niezakłóconego wypoczynku. Takie dobra jak odpoczynek, regeneracja sił, unikanie stresu, komfort psychiczny, przyjemność ze spędzenia czasu w wybrany sposób, podlegają ochronie. Powodowie niewątpliwie w ciągu całego pobytu w Tunezji takiego wypoczynku nie zaznali, co uzasadnia zdaniem Sądu przyznanie im zadośćuczynienia i to w żądanej przez nich wysokości.

Ostatecznie, Sąd w punkcie 1 wyroku zasądził od pozwanego na rzecz powoda kwotę 7.000,00 zł., na którą składa się 5.000,00 zł. tytułem obniżenia ceny oraz 2.000,00 zł. tytułem zadośćuczynienia. W punkcie 2 wyroku zasądzono natomiast od pozwanego na rzecz powódki kwotę 2.000,00 zł. tytułem zadośćuczynienia.

O odsetkach ustawowych za opóźnienie Sąd orzekł na podstawie art. 481 § 1 k.c., zasądzając je od dnia 29 października 2018 r. do dnia zapłaty. Pozwany pismem z dnia 29 października 2018 r. odmówił bowiem spełnienia świadczenia na rzecz powodów, które zostało mu zgłoszone pismem z dnia 06 października 2018 r. W ocenie Sądu, okres pomiędzy otrzymaniem sprecyzowanego żądania, a udzieleniem odpowiedzi przez pozwanego, był wystarczający do podjęcia decyzji o wypłacie świadczenia. W pozostałym zakresie, tj. za okres od dnia 28 września 2018 r. do dnia 28 października 2018 r. roszczenia odsetkowe podlegały oddaleniu.

Sąd nie podzielił w tym zakresie stanowiska powodów, zgodnie z którym treść art. 50 ust. 2 zd. 2 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych daje im podstawę do żądania

odsetek od dnia następnego po dniu ich powrotu z Tunezji. Niezwłoczne wypłacenie świadczenia, o którym mowa w powołanym przepisie, nie dotyczy obniżenia ceny, a jedynie zadośćuczynienia. Ponadto nie może ono nastąpić bez sprecyzowania żądania co do wysokości i bez umożliwienia organizatorowi turystyki weryfikacji zarzutów podróznego, co niewątpliwie wymaga czasu.

O kosztach procesu, należnych powodowi, Sąd orzekł na mocy art. 100 k.p.c., rozdzielając je stosunkowo. Powód wygrał sprawę w 79,46%. Na koszty procesu, poniesione przez niego w łącznej kwocie 2.624,00 zł., złożyły się: opłata od pozwu w wysokości 441,00 zł., opłata od pełnomocnictwa 17,00 zł., wynagrodzenie pełnomocnika 1.800,00 zł. i wykorzystana zaliczka na koszt dojazdu świadków w kwocie 366,00 zł. Pozwany poniósł natomiast koszty procesu w kwocie 1.800,00 zł. (wynagrodzenie pełnomocnika). Zatem koszty procesu należne powodowi wynoszą 1.715,31 zł.

O kosztach procesu na rzecz powódki, Sąd orzekł na podstawie art. 100 zd. 2 k.p.c., albowiem uległa ona jedynie co do nieznaczej części swego żądania, tj. co do roszczenia odsetkowego za okres od dnia 28 września 2018 r. do dnia 28 października 2018 r. W konsekwencji, przysługuje jej zwrot całości poniesionych przez nią kosztów procesu, które wyniosły łącznie 1.017,00 zł. (opłata od pozwu w wysokości 100,00 zł., opłata od pełnomocnictwa 17,00 zł., wynagrodzenie pełnomocnika 900,00 zł.).

SSR Agnieszka Brzoskowska