

Sygn. akt: I 1 C 1154/15 upr.

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 25 kwietnia 2016 r.

Sąd Rejonowy w Gdyni I Wydział Cywilny Sekcja d/s rozpoznawanych w postępowaniu uproszczonym  
w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Piotr Jędrzejewski
Protokolant:	st. sekr. sądowy Maja Żyrek

po rozpoznaniu w dniu 25 kwietnia 2016 r. w Gdyni na rozprawie

sprawy z powództwa M. G. (1)

przeciwko (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w K.

o zapłatę

I. Zasądza od pozwanej (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w K. na rzecz powódki M. G. (1) kwotę 1.102,50 zł (jeden tysiąc sto dwa złote pięćdziesiąt groszy) wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 3 czerwca 2015 r. do dnia zapłaty.

II. Oddała powództwo w pozostałej części.

III. Zasądza od pozwanej (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w K. na rzecz powódki M. G. (1) kwotę 395 zł (trzysta dziewięćdziesiąt pięć złotych) tytułem zwrotu kosztów procesu.

IV. Zasądza od powódki M. G. (1) na rzecz pozwanej (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w K. kwotę 840 zł (osiemset czterdzieści złotych) tytułem zwrotu kosztów procesu.

## UZASADNIENIE

Powódka M. G. (1) wniosła w dniu 3 czerwca 2015 r. pozew o zasądzenie od pozwanej (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w K. kwoty 3 836,20 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia wytoczenia powództwa do dnia zapłaty i kosztami postępowania. W uzasadnieniu powódka wskazała, że w dniu 8 grudnia 2014 r. zawarła z pozwaną jako biurem podróży umowę o zorganizowanie imprezy turystycznej w postaci pobytu w okresie od dnia 20 grudnia 2014 r. do dnia 27 grudnia 2014 r. w hotelu (...) w miejscowości M. we W. wraz z wyżywieniem. Powódka wskazała, że uczestniczyła w imprezie wraz z mężem M. G. (2), synem M. G. (3) i przyjacielem R. B. oraz że cena imprezy wyniosła 9 900,00zł. Powódka wskazała, że zgodnie z zapewnieniami pozwanej zawartymi w treści umowy, V. oraz oferty nr 3 powódka miała zapewniony: pobyt w apartamencie BILO 5 wraz z bielizną pościelową i ręcznikami, wyżywienie w postaci śniadania i obiadokolacji, tzw. HB (śniadania w formie bufetu oraz 3-daniowe ciepłe kolacje podawane przez kelnera), 6-dniowy karnet F. marillewa w cenie, dopłatę do 6-dniowego karnetu S. B., ubezpieczenie (...), KL, KR i bagażu w cenie. Powódka wskazała, że na miejscu okazało się, że w apartamencie BILO 5 brak było czystej pościeli i ręczników dla powódki i jej rodziny, w związku z czym powódka zmuszona została spędzić wraz z rodziną noc w nieprzygotowanym apartamencie. Ponadto w dniu 21 grudnia 2014 r. powódka dowiedziała się,

że brak jest również przewidzianego dla niej i jej rodziny śniadania, za które powódka zapłaciła zgodnie z zawartą umową, oraz że w hotelu (...) nie serwuje się śniadań w formie bufetu, lecz śniadania kontynentalne, w związku z czym powódka została wprowadzona przez pozwaną w błąd, gdyż w opisie oferty widnieje zapis „śniadania w formie bufetu”, który nie jest zgodny ze stanem faktycznym. Powódka wskazała również, że po przyjeździe do hotelu w dniu 20 grudnia 2014 r. nie mogła uzyskać klucza do apartamentu, gdyż recepcja hotelu była zamknięta, zaś na V. widniała informacja, że odbioru kluczy należy dokonywać po godzinie 14 czasu miejscowego. Powódka wskazała, że domaga się od pozwanej rekompensaty finansowej za niezapewnienie śniadań w formie bufetu w kwocie 963,20 zł oraz za niezapewnienie pościeli i ręczników pierwszej nocy w kwocie 29,70 zł, jak również domaga się rekompensaty finansowej za utratę przyjemności z urlopu, wyliczonej na podstawie tzw. Tabeli Frankfurckiej, w kwocie 882,00 zł z tytułu braku pościeli i ręczników pierwszej nocy (co stanowi 10% ceny imprezy) i w kwocie 2 205,00 zł z tytułu braku śniadań w formie bufetu (co stanowi 25% ceny imprezy). Powódka wyjaśniła przy tym, że pozwana częściowo uznała roszczenie powódki, proponując rekompensatę za brak pościeli i ręczników pierwszego dnia w wysokości 60 euro (243,70 zł), w związku z czym powódka domaga się od pozwanej zapłaty kwoty 3 836,20 zł. Powódka podniosła przy tym, że w czasie pobytu zgłaszała pozwanej wadliwe wykonanie umowy oraz że w dniu 7 stycznia 2015 r. wystosowała do pozwanej reklamację, do której pozwana nie ustosunkowała się w terminie 30 dni, w związku z czym pozwana uznała reklamację za uzasadnioną, a tym samym uznała roszczenie powódki.

(pozew – k. 2-9)

Pozwana (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w K. wniosła o oddalenie powództwa w całości. W uzasadnieniu odpowiedzi na pozew pozwana przyznała, że zasadny jest zarzut dotyczący braku ręczników i pościeli w dniu przyjazdu powódki do hotelu, co wynikało z błędu operatora I. T. z W., który był odpowiedzialny za prawidłowe potwierdzenie rezerwacji strony pozwanej w hotelu (...) i nie przekazał informacji do hotelu, że rezerwacja jest z wyżywieniem, a w tej ofercie zawarta jest opłata za pościel i ręczniki. Pozwana wskazała, że przed wniesieniem pozwu wypłaciła powódce 60 euro tytułem rekompensaty za brak pościeli i ręczników w pierwszą noc pobytu powódki w apartamencie. Pozwana podniosła natomiast, że bezzasadne są twierdzenia powódki o problemach z nieczynną recepcją o godzinie 23:00, gdyż zgodnie z warunkami uczestnictwa przyjazd powinien nastąpić pomiędzy godziną 16:00 a 19:00, zaś przyjazd w innych godzinach może nastąpić tylko po uzyskaniu potwierdzenia osoby/agencji odpowiedzialnej za wydawanie kluczy, a w przypadku spóźnienia uczestnik winien koniecznie powiadomić telefonicznie osobę/agencję odpowiedzialną za klucze, co w niniejszej sprawie nie nastąpiło. Pozwana zarzuciła również, że zwrot „śniadania w formie bufetu” określa jedynie formę, w jakiej podawany jest posiłek, natomiast nie definiuje składu tych posiłków, a ponadto podniosła, że powódka i inni korzystający z apartamentu mieli nieograniczony dostęp do kawy, mleka, herbaty, chleba, soku, dżemu, nutelli i masła, a od dnia 22 grudnia 2014 r. mieli także ser i szynkę, tak więc tylko przez pierwszy dzień pobytu powódka miała zapewnione podstawowe menu bez sera i szynki. Pozwana zarzuciła także, że powódka w żaden sposób nie wykazała wysokości, ani zasadności dochodzonej pozwem kwoty, w tym nie przedstawiła dowodu jakiegokolwiek szkody w postaci paragonu, rachunku, faktury na okoliczność zakupu artykułów spożywczych w dniu 21 grudnia 2014 r. Pozwana podniosła również, że powódka wykorzystwała zimowy pobyt wypoczynkowy i w trakcie trwania imprezy nie zgłaszała stronie pozwanej, agentowi L. w G., ani personelowi hotelu (...) żadnych zastrzeżeń i reklamacji dotyczących pobytu, co wskazuje na generalną akceptację usług z punktu widzenia celu pobytu.

(odpowiedź na pozew – k. 58-64)

### **Sąd ustalił następujący stan faktyczny:**

W dniu 8 grudnia 2014 r. pomiędzy (...) Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w K. (organizatorem) a M. G. (1) (zamawiającą), za pośrednictwem agenta (...) J. R. z siedzibą w G., doszło do zawarcia umowy – zgłoszenia na imprezę turystyczną o nr rezerwacji (...). W ramach zawartej umowy M. G. (1) za kwotę 9 900,00 zł kupiła pobyt w Hotelu (...) w V. S. we W. w okresie od 20 do 27 grudnia 2014 r. w Apartamencie BILO 5. Uczestnikami imprezy oprócz zamawiającej byli: M. G. (2), M. G. (3) i R. B.. Uzgodniona cena obejmowała: zakwaterowanie w w/w hotelu, wyżywienie w postaci śniadań i obiadokolacji, ubezpieczenie (...), KL, KR i bagażu, 6-dniowy karnet F. M. wraz z

dopłatą do 6-dniowego karnetu S. A. B.. W treści umowy wskazane zostało, że wszelkie reklamacje i uchybienia należy zgłaszać w trakcie imprezy turystycznej – pilotowi, rezydentowi, recepcji obiektu lub kontrahentowi, a w wypadku ich niezalutowania - bezpośrednio listem poleconym do (...) Sp. z o.o. do 30 dni kalendarzowych od daty zakończenia imprezy.

(niesporne, nadto: umowa – k. 13, zeznania powódki - k. 109, nagranie z 17.02.2016 r. 00:23:17 – 00:39:21)

Zgodnie z „Warunkami uczestnictwa i ubezpieczenia”, z którymi M. G. (1) zapoznała się przed zawarciem umowy, w przypadku zakwaterowania w apartamentach przyjazd powinien nastąpić pomiędzy godziną 16:00 a 19:00, a wyjazd w godzinach 08:00-10:00, zaś wyjazdy/przyjazdy w innych godzinach, niż te, które są podane na voucherze, mogą nastąpić tylko po uzyskaniu potwierdzenia (za pośrednictwem O.) osoby/agencji odpowiedzialnej za wydawanie kluczy (pkt 7.2.). W przypadku spóźnienia uczestnik powinien koniecznie zawiadomić telefonicznie osobę/agencję odpowiedzialną za klucze (pkt 7.2.).

(niesporne, nadto: „Warunki uczestnictwa i ubezpieczenia” – k. 70, zeznania powódki - k. 109, nagranie z 17.02.2016 r. 00:23:17 – 00:39:21)

Zgodnie z ofertą przedstawioną M. G. (1) przez (...) Sp. z o.o. - stanowiącą integralną część umowy - w/w cena imprezy turystycznej obejmowała wyżywienie w postaci śniadań w formie bufetu oraz 3-daniowych ciepłych kolacji podawanych przez kelnera (wybieranych z menu). Cena nie obejmowała napoi do kolacji, które były dodatkowo płatne.

(niesporne, nadto: oferta - k. 14, zeznania powódki - k. 109, nagranie z 17.02.2016 r. 00:23:17 – 00:39:21)

W dokumencie podróży (voucherze) wystawionym na rzecz M. G. (1) wskazane zostało wyżywienie w formie HB oraz zakwaterowanie w następujących godzinach: przyjazd – od godz. 14:00, wyjazd – do godz. 10:00.

(niesporne, nadto: voucher – k. 15, zeznania powódki - k. 109, nagranie z 17.02.2016 r. 00:23:17 – 00:39:21)

W dniu 20 grudnia 2014 r. M. G. (1) i pozostali uczestnicy imprezy turystycznej przyjechali do Hotelu (...) w V. S. ok. godz. 23. Recepcja hotelu była zamknięta i uczestnicy musieli we własnym zakresie szukać osoby posiadającej klucze do zarezerwowanego apartamentu.

(niesporne, nadto: zeznania świadka M. G. (2) - k. 108-109, nagranie z 17.02.2016 r. 00:01:22 – 00:22:22, zeznania powódki - k. 109, nagranie z 17.02.2016 r. 00:23:17 – 00:39:21)

Po zakwaterowaniu i wejściu do apartamentu okazało się, że nie ma w nim przygotowanych czystych ręczników i pościeli.

(niesporne, nadto: zeznania świadka M. G. (2) - k. 108-109, nagranie z 17.02.2016 r. 00:01:22 – 00:22:22, zeznania powódki - k. 109, nagranie z 17.02.2016 r. 00:23:17 – 00:39:21)

Następnego dnia, po zejściu na śniadanie, okazało się, że nie zostało ono przygotowane dla M. G. (1) i pozostałych uczestników imprezy turystycznej. Po otrzymaniu śniadania okazało się natomiast, że jest ono podawane w formie tzw. śniadań kontynentalnych, a nie śniadań w formie bufetu (HB). Na stołach znajdowały się przygotowane produkty w postaci sucharów, mleka, kawy, herbaty. Produkty te nie były dostępne w formie bufetu.

(dowody: zeznania świadka M. G. (2) - k. 108-109, nagranie z 17.02.2016 r. 00:01:22 – 00:22:22, zeznania powódki - k. 109, nagranie z 17.02.2016 r. 00:23:17 – 00:39:21)

Po zgłoszeniu u menedżera hotelu (...) uzyskała informację, że w Hotelu (...) w V. S. śniadania serwowane są wyłącznie w formie tzw. śniadań kontynentalnych, gdyż hotel nie posiada w swojej ofercie śniadań w formule HB. M. G. (1) uzyskała również informację, że w przesłanej do hotelu rezerwacji nie wskazano ilości osób, rodzaju wyżywienia oraz

informacji, że w apartamencie mają być ręczniki i pościel. M. G. (1) złożyła wówczas ustną reklamację dotyczącą braku pościeli i ręczników pierwszej nocy oraz braku śniadań w formie HB.

(dowody: zeznania świadka M. G. (2) - k. 108-109, nagranie z 17.02.2016 r. 00:01:22 – 00:22:22, zeznania powódki - k. 109, nagranie z 17.02.2016 r. 00:23:17 – 00:39:21)

W ramach rekompensaty M. G. (1) i pozostali uczestnicy imprezy turystycznej otrzymali od hotelu dodatkowo plastry sera i szynki do śniadania.

(niesporne, nadto: zeznania świadka M. G. (2) - k. 108-109, nagranie z 17.02.2016 r. 00:01:22 – 00:22:22, zeznania powódki - k. 109, nagranie z 17.02.2016 r. 00:23:17 – 00:39:21)

W związku z brakiem śniadań w formie bufetu (HB) M. G. (1) kupowała każdego dnia świeże pieczywo i inne produkty spożywcze na śniadanie.

(niesporne, nadto: zeznania świadka M. G. (2) - k. 108-109, nagranie z 17.02.2016 r. 00:01:22 – 00:22:22, zeznania powódki - k. 109, nagranie z 17.02.2016 r. 00:23:17 – 00:39:21)

Po powrocie, w dniu 7 stycznia 2015 r. M. G. (1) złożyła (...) Sp. z o.o. pisemną reklamację dotyczącą umowy nr (...), w której wskazała na uchybienia w wykonaniu umowy dotyczące przekazania do Hotelu (...) niekompletnych danych dotyczących umowy oraz niezgodności między wykupioną opcją wyżywienia a realną usługą hotelu. W treści reklamacji M. G. (1) zażądała zwrotu kwoty 4 079,90 zł, w tym: 963,20 zł za brak śniadań w formie bufetu, 29,70 zł za brak pościeli i ręczników pierwszej nocy, 882,00 zł z tytułu zadośćuczynienia za brak pościeli i ręczników pierwszej nocy i 2 205,00 zł z tytułu zadośćuczynienia za brak śniadań w formie bufetu. Reklamacja została odebrana przez (...) Sp. z o.o. w dniu 13 stycznia 2015 r.

(niesporne, nadto reklamacja wraz z potwierdzeniem odbioru przez pozwaną – k. 16-18)

W piśmie z dnia 11 lutego 2015 r., doręczonym M. G. (1) w dniu 19 lutego 2015 r., (...) Sp. z o.o. wskazała, że dokonana przez M. G. (1) rezerwacja została wysłana do kontrahenta I. T. z podaniem wszystkich danych, jednak kontrahent omyłkowo potwierdził w obiekcie (...) 2 ofertę bez wyżywienia, która także nie zawierała w cenie bielizny pościelowej, jednakże od drugiego dnia pobytu wszystkie zarezerwowane świadczenia były realizowane. (...) Sp. z o.o. wskazała również, że otrzymała od kontrahenta informacje, że śniadania w obiekcie (...) 2 były dostępne w formie bufetu, a więc zgodnie z opisem oferty, która stanowi integralną część umowy, wobec czego niezasadne jest żądanie zwrotu za artykuły spożywcze oraz rekompensaty za brak śniadania. (...) Sp. z o.o. zaoferowała natomiast rekompensatę za niedogodności w pierwszym dniu pobytu i pokrycie kosztów wypożyczenia pościeli pierwszej nocy w kwocie 60 euro (czyli 243,70 zł).

(niesporne, nadto: pismo pozwanej z dnia 11.02.2015 r. – k. 29, kserokopia koperty z potwierdzeniem doręczenia przesyłki powódce – k. 30-32)

Kwota 243,70 zł z tytułu rekompensaty za niedogodności w pierwszym dniu pobytu i pokrycie kosztów wypożyczenia pościeli pierwszej nocy została zwrócona M. G. (1).

(niesporne)

Pismami z dnia 24 lutego 2015 r., wysłanymi w dniach 25 lutego 2015 r. i 25 marca 2015 r., pełnomocnik M. G. (1) wezwał (...) Sp. z o.o. do zapłaty kwoty 4 079,90 zł oraz wskazał, że odpowiedź na reklamację otrzymaną w dniu 13 stycznia 2015 r. została wysłana w dniu 12 lutego 2015 r. i odebrana przez M. G. (1) w dniu 19 lutego 2015 r., w związku z czym (...) Sp. z o.o. nie ustosunkowała się do reklamacji w terminie 30 dni, o którym mowa w art. 16b ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, a zatem uznało reklamację za uzasadnioną.

(niesporne, nadto: pismo pełnomocnika powódki z dnia 24.02.2015 r. z dowodem nadania w dniu 25.02.2015 r. – k. 24-26, pismo pełnomocnika powódki z dnia 24.02.2015 r. z dowodem nadania w dniu 25.03.2015 r. – k. 27-28)

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie dowodów z w/w dokumentów przedłożonych przez strony w toku postępowania, które uznane zostały za wiarygodne w całości, albowiem nie budziły one zastrzeżeń Sądu co do autentyczności i prawdziwości twierdzeń w nich zawartych, a ponadto ich wiarygodność nie była kwestionowana przez strony. Pozostałe dokumenty zgromadzone w aktach nie mają znaczenia dla rozstrzygnięcia, gdyż nie wnoszą do sprawy żadnych nowych istotnych okoliczności.

Przy ustalaniu stanu faktycznego Sąd nie wziął pod uwagę złożonych przez strony w formie niepoświadczonych za zgodność z oryginałem przez reprezentujących strony radców prawnych kserokopii, w tym złożonych przez pozwaną kserokopii dotyczących korespondencji między pozwaną a operatorem I. T., gdyż z uwagi na formę, w jakiej zostały złożone, nie stanowią one dokumentów w rozumieniu przepisów kodeksu postępowania cywilnego i nie mają mocy dowodowej w postępowaniu cywilnym (tak też Sąd Najwyższy m.in. w: wyroku z dnia 25 kwietnia 2002 r. w sprawie I CKN 1572/99, opubl. LEX nr 1172463, wyroku z dnia 2 kwietnia 2008 r. w sprawie III CSK 299/07, opubl. LEX nr 393875, wyroku z dnia 14 lutego 2007 r. w sprawie II CSK 401/06, opubl. LEX nr 453727).

Przy ustalaniu stanu faktycznego Sąd miał również na względzie zeznania powódki oraz zeznania świadków M. G. (2) i K. P.. Zeznaniom powódki oraz świadka M. G. (2) Sąd dał wiarę w znacznej części, tj. poza wskazywanymi przez nich kosztami zakupu produktów spożywczych na śniadania, co nie znalazło potwierdzenia w pozostałym materiale dowodowym, a zatem w tym zakresie zeznania te należało uznać za gołosłowne. W pozostałym zakresie, uznanym przez Sąd za wiarygodny, zeznania powódki i świadka były logiczne i konsekwentne, a nadto spójne ze sobą i materiałem dowodowym zgromadzonym w postaci dokumentów. Oceniając zeznania świadka M. G. (2) Sąd miał na uwadze, że świadek jest mężem powódki i może być zainteresowany korzystnym dla powódki rozstrzygnięciem sprawy, jednak świadek zeznawał spontanicznie i swobodnie, w jego zeznaniach nie było sprzeczności, a nadto był on bezpośrednim uczestnikiem pobytu będącego przedmiotem sporu i miał bezpośrednią wiedzę co do warunków, jakie uczestnicy pobytu otrzymali na miejscu. Sąd nie znalazł więc podstaw do odmowy dania wiary zeznaniom zarówno świadka M. G. (2), jak i powódki. Natomiast zeznania świadka K. P., składane w ramach pomocy sądowej przed Sądem Rejonowym dla Krakowa-Krowodrzy w Krakowie (odezwa w sprawie I Cps 219/15 - k. 30-31 akt I Cps 219/15), Sąd uznał za nieprzydatne, gdyż świadek nie posiadała wiedzy dotyczącej warunków pobytu powódki w Hotelu (...), jak również wiedzy w zakresie składanych przez powódkę w trakcie pobytu reklamacji.

Powódka domagając się od pozwanej zapłaty kwoty 3 836,20 zł z odsetkami ustawowymi i kosztami procesu powoływała się na łączącą strony umowę udziału w imprezie turystycznej o nr rezerwacji (...) zawartą w dniu 8 grudnia 2014 r. Powódka wskazywała, że na żadaną pozew kwotę składa się odszkodowanie za nienależyte wykonanie umowy w kwocie 963,20 zł z tytułu niezapewnienia śniadań w formie bufetu i 29,70 zł z tytułu niezapewnienia pościeli i ręczników pierwszej nocy oraz rekompensata finansowa za utratę przyjemności z urlopu w kwocie 882,00 zł z tytułu braku pościeli i ręczników pierwszej nocy (tj. 10% ceny imprezy) i w kwocie 2 205,00 zł z tytułu braku śniadań w formie bufetu (tj. 25% ceny imprezy), przy czym żądana pozew kwota uwzględnia zwróconą przez pozwaną kwotę 243,70 zł (60 euro) z tytułu rekompensaty za brak pościeli i ręczników pierwszego dnia.

Wskazać należy, że w/w umowa jest umową o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych, o której mowa w art. 14 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz.U. z 2016 r., poz. 187). Zgodnie natomiast z art. 11a ust. 1 w/w ustawy 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, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

Między stronami bezsporny był fakt zawarcia w/w umowy oraz fakt, że powódka uczestniczyła w imprezie turystycznej zorganizowanej przez pozwaną na podstawie przedmiotowej umowy. Domagając się odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy oraz rekompensaty za utratę przyjemności z urlopu powódka wskazywała, że została wprowadzona przez pozwaną w błąd co do oferty w zakresie formy wyżywienia, a także że pozwana uznała za zasadną złożoną przez powódkę reklamację świadczonych usług turystycznych, gdyż nie ustosunkowała się do tej reklamacji w ustawowym terminie 30 dni. Pozwana - poza przyznaniem jeszcze przed wytoczeniem powództwa niezapewnieniem powódce pościeli i ręczników pierwszej nocy i zwróconą z tego tytułu kwotą 243,70 zł (60 euro) - kwestionowała natomiast fakt, że umowa nie została przez nią wykonana w sposób należyty. Pozwana podnosiła, że wskazany w ofercie zwrot „śniadania w formie bufetu” określa jedynie formę, w jakiej podawany jest posiłek, natomiast nie definiuje składu tych posiłków oraz że powódka tylko przez pierwszy dzień pobytu miała zapewnione podstawowe menu śniadaniowe bez sera i szynki, zaś od dnia 22 grudnia 2014 r. miała zapewniony także ser i szynkę, a ponadto że dostęp do produktów śniadaniowych był nieograniczony. Pozwana zarzuciła przy tym, że powódka nie wykazała wysokości ani zasadności kwoty żądanej z tytułu odszkodowania za niezapewnienie śniadań w formie bufetu, gdyż nie przedstawiła dowodu jakiegokolwiek szkody w postaci paragonu, rachunku, czy faktury na okoliczność zakupu artykułów spożywczych w dniu 21 grudnia 2014 r. Pozwana podnosiła również, że w trakcie pobytu powódka nie zgłaszała pozwanej, agentowi turystycznemu ani personelowi hotelu żadnych zastrzeżeń ani reklamacji dotyczących pobytu, co wskazuje na akceptację świadczonych usług. Pozwana podnosiła ponadto, że zgodnie z warunkami uczestnictwa przyjazd do hotelu powinien nastąpić między godziną 16:00 a 19:00, zaś powódka nie powiadomiła telefonicznie osoby/agencji odpowiedzialnej za klucze do apartamentu o przyjeździe w godzinach późniejszych, w związku z czym niezasadne są twierdzenia powódki dotyczące problemów z nieczynną recepcją o godzinie 23:00.

W związku z powyższymi twierdzeniami i zarzutami stron wskazać w pierwszej kolejności należy, że wobec podnoszonej przez powódkę kwestii wprowadzenia jej w błąd przez pozwaną co do oferty w zakresie wyżywienia, tj. co do oferowanych śniadań w formie bufetu (HB), które okazały się wyłącznie śniadaniami tzw. kontynentalnymi, Sąd zważył, że powódka nie złożyła pozwanej oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu, o którym mowa w art. 84 § 1 k.c., oraz że powódce upłynął już roczny termin do złożenia tego oświadczenia (art. 88 § 2 k.c.), wobec czego oczywistym jest, że łącząca strony umowa o świadczenie usług turystycznych jest ważna i wywołuje wszystkie skutki prawne wynikające z jej zawarcia.

W dalszej kolejności wskazać należy, że w ocenie Sądu pozwana - wbrew twierdzeniom powódki - ustosunkowała się do reklamacji złożonej przez powódkę po zakończeniu imprezy turystycznej z zachowaniem 30-dniowego terminu, o którym mowa w art. 16b ust. 5 w/w ustawy o usługach turystycznych. Sąd uznał bowiem, że do zachowania przez pozwaną w/w terminu będzie miała zastosowanie tzw. teoria wysłania, a nie teoria doręczenia, a zatem datę ustosunkowania się przez pozwaną do reklamacji powódki będzie wyznaczała data zajęcia przez pozwaną stanowiska co do treści reklamacji, a nie data, w której powódka miała możliwość zapoznania się z tym stanowiskiem. W ocenie Sądu wyznaczony w w/w przepisie 30-dniowy termin na ustosunkowanie się do reklamacji przez organizatora turystyki dotyczy czasu, w jakim organizator turystyki ma zająć swoje stanowisko odnośnie zgłaszanych w reklamacji zarzutów, a nie czasu, w jakim stanowisko to ma dotrzeć do reklamującego. Skoro więc reklamacja powódki wpłynęła do pozwanej w dniu 13 stycznia 2015 r., to pozwana miała czas na ustosunkowanie się do jej treści do dnia 12 lutego 2015 r. Pozwana zachowała więc w/w 30-dniowy termin wysyłając powódce odpowiedź na reklamację w dniu 11 lutego 2015 r. Zgodnie zaś z treścią odpowiedzi na reklamację pozwana uznała ją za zasadną jedynie w części, a nie w całości, tj. w zakresie niezapewnienia powódce pościeli i ręczników pierwszej nocy pobytu, zwracając z tego tytułu powódce kwotę o równowartości 60 euro.

Przechodząc natomiast do zarzutów strony pozwanej za niezasadny Sąd uznał zarzut dotyczący niezgłaszania przez powódkę reklamacji i zastrzeżeń dotyczących świadczonych usług w trakcie pobytu. W tym zakresie Sąd w całości dał wiarę zeznaniom powódki oraz świadka M. G. (2), którzy wskazali, że zastrzeżenia dotyczące braku pościeli i ręczników oraz formy śniadania zgłaszali już pierwszego dnia po przyjeździe do hotelu menedżerowi hotelu, a w dniu kolejnym - po uzyskaniu takiej informacji od tegoż menedżera - powódka złożyła ustną reklamację dotyczącą świadczonych usług, wypełniając tym samym dyspozycję art. 16b ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, zgodnie z którym 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. Potwierdzeniem zgłoszenia powyższych zastrzeżeń przez powódkę jest ponadto fakt, iż powódka następnego dnia po rozmowie z menedżerem otrzymała w ramach rekompensaty dodatkowo ser i szynkę do śniadania oraz pościel i ręczniki. Oczywistym jest przy tym, na co wskazują zasady logiki i doświadczenia życiowego, że gdyby powódka nie zgłosiła pracownikom hotelu jakichkolwiek zastrzeżeń, to warunki pobytu pozostałyby bez zmian. Tym samym całkowicie niezasadne jest twierdzenie pozwanej, iż wobec niezgłoszenia zastrzeżeń w trakcie pobytu powódka zaakceptowała zakres, jakość i sposób świadczonych usług.

Za niezasadne Sąd uznał również zarzuty pozwanej związane z przyjazdem powódki do hotelu w godzinach wieczornych i niepowiadomieniem przez powódkę o przyjeździe w godzinach późniejszych niż wynikające z zapisów warunków uczestnictwa. Rację ma wprawdzie pozwana, iż zgodnie z „Warunkami uczestnictwa i ubezpieczenia” - stanowiącymi integralną część umowy łączącej strony - w przypadku zakwaterowania w apartamentach przyjazd powinien nastąpić pomiędzy godziną 16:00 a 19:00, jednakże zwrócić należy uwagę, że zgodnie z pkt. 7.2. przedmiotowego dokumentu uzyskania potwierdzenia osoby lub agencji odpowiedzialnej za wydawanie kluczy wymaga wyłącznie przyjazd w godzinach innych niż te, które są podane na voucherze, zaś w treści vouchera, który otrzymała powódka, wskazano na zakwaterowanie w następujących godzinach: przyjazd – od godz. 14:00, wyjazd – do godz. 10:00. Skoro więc powódka otrzymała w wystawionym na jej rzecz dokumencie podróży informację o możliwości przyjazdu po godzinie 14:00, to nie ma żadnych podstaw, aby obciążać ją odpowiedzialnością za niepoinformowanie o przyjeździe w godzinach wieczornych.

Odnosząc się natomiast do zarzutów dotyczących twierdzeń powódki o nienależytym wykonaniu umowy przez pozwaną poprzez niezapewnienie wyżywienia zgodnego z warunkami określonymi w umowie, tj. niezapewnienie śniadań w formie bufetu, wskazać należy, że ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, iż powódka przez cały pobyt nie otrzymała śniadań w formie zgodnej z zapisami umowy. Brak śniadań w formie bufetu, na które jednoznacznie i precyzyjnie wskazuje zapis w treści oferty stanowiącej integralną część umowy, potwierdził w swoich zeznaniach świadek M. G. (2), który tak jak i powódka wskazywał, że śniadania były serwowane do stolika i składały się z podstawowych produktów w postaci sucharów, mleka, kawy, herbaty, a po złożeniu reklamacji dodatkowo w postaci sera i szynki (tzw. śniadania kontynentalne). Pozwana w żaden sposób nie wykazała natomiast, że powódce zapewnione zostały śniadania w formie bufetu. Wskazać należy, że pojęcie „wyżywienie w formie bufetu”, mimo braku definicji ustawowej, oznacza w powszechnym rozumieniu swobodny i nieograniczony dostęp do różnorodnych produktów spożywczych umożliwiających dowolne skomponowanie określonego rodzaju posiłku. Nie można wobec tego zgodzić się z pozwaną, że oprócz braku śniadania w ogóle pierwszego dnia, zapewniła powódce wyżywienie zgodnie z zawartą umową. Należytego wykonania usługi w zakresie wyżywienia nie zapewniło również dodanie do serwowanych powódce śniadań sera i szynki, skoro w dalszym ciągu śniadania nie miały formy bufetu. Wskazać nadto należy, że bez znaczenia dla należytego wykonania umowy przez pozwaną pozostaje podkreślana przez nią okoliczność, iż powódka mogła przed zawarciem umowy lub przed wyjazdem zwrócić się do pozwanej z pytaniem o szczegółowe menu, skoro pozwana i tak nie zapewniła powódce śniadań w formie wskazanej w umowie.

Podsumowując powyższe rozważania Sąd uznał więc, że roszczenie powódki co do zasady zasługiwało na uwzględnienie. Pozwana nie wykonała bowiem należycie zawartej z powódką umowy o świadczenie usług turystycznych, gdyż nie zapewniła powódce ręczników i pościeli pierwszej nocy (co było bezsporne), a także nie zapewniła śniadań w formie bufetu, na którą to formę wyżywienia strony się umówiły.

W ocenie Sądu powódka nie wykazała jednak w całości wysokości swojego roszczenia.

Odnosnie żądania kwoty 963,20 zł z tytułu odszkodowania za niezapewnienie śniadań w formie bufetu wskazać należy, że powódka w ogóle nie wykazała, że poniosła jakikolwiek koszt produktów żywnościowych, które musiała kupić, żeby przygotowywać śniadania zgodne ze swoimi oczekiwaniami, w tym z oczekiwaniami, jakie miała wobec pozwanej zawierając z nią umowę. Powódka nie przedstawiła żadnych rachunków, czy paragonów potwierdzających fakt dokonywania takich zakupów, a przede wszystkim potwierdzających ich wysokość. Wskazywany zaś przez powódkę w

trakcie zeznań sposób wyliczenia w/w kwoty na podstawie średniego kosztu śniadania według cen z Polski, tj. 35,00 zł za osobę za śniadanie, nie został również w żaden sposób wykazany przez powódkę jako uzasadniony. Żądanie powódki w zakresie kwoty 963,20 zł nie zasługiwało więc na uwzględnienie.

Odnośnie żądania kwoty 2 205,00 zł z tytułu rekompensaty - zadośćuczynienia - za utratę przyjemności z urlopu z powodu braku śniadań w formie bufetu Sąd uznał żądanie to za częściowo zasadne. W ocenie Sądu zasadnie wskazywała powódka, że niezapewnienie śniadań w formie bufetu, a jedynie w formie tzw. kontynentalnej, tj. śniadań serwowanych do stolika, nadto ograniczonych rodzajowo, w sposób istotny zmniejszyło komfort wypoczynku powódki, co winno znaleźć odzwierciedlenie nie tylko w naprawieniu szkody (której wysokości jednakże powódka nie wykazała), lecz także w zadośćuczynieniu za szkodę niemajątkową. Pogląd taki znajduje nadto potwierdzenie w orzecznictwie Sądu Najwyższego, m.in. w sentencji uchwały SN z dnia 19 listopada 2010 r. (sygn. akt III CZP 79/10, opubl. OSNC 2011/4/41), w treści której wskazane zostało, że przepis art. 11a ust. 1 w/w ustawy o usługach turystycznych może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. Mając jednak na względzie, iż powódka otrzymała od pozwanej śniadania (choć w niewłaściwej, ograniczonej formie), a także otrzymała obiadowe zgodnie z zapisami umowy (powódka nie zgłaszała w tym zakresie żadnych zastrzeżeń), Sąd uznał, iż wartość zadośćuczynienia należy miarkować do kwoty 1 102,50 zł, stanowiącej 12,5% uiszczonej przez powódkę ceny imprezy (a nie jak domagała się powódka - 25%) i w takim zakresie uznał roszczenie z tego tytułu za zasadne.

W zakresie zaś żądań powódki z tytułu odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy w postaci braku pościeli i ręczników pierwszej nocy (tj. w kwocie 29,70 zł) oraz z tytułu rekompensaty za utratę przyjemności z urlopu z powodu niezapewnienia przez pozwaną pościeli i ręczników pierwszej nocy (tj. w kwocie 882,00 zł) Sąd uznał, że zwrócona powódce przez pozwaną jeszcze przed wytoczeniem powództwa kwota 243,70 zł (tj. równowartość 60 euro) wyczerpuje obydwie żądania powódki. Co do kwoty odszkodowania – 29,70 zł - powódka sama przyznała, że kwota ta została już przez pozwaną zwrócona w ramach w/w kwoty 243,70 zł, natomiast w ocenie Sądu pozostała kwota, tj. 214,00 zł (243,70 zł – 29,70 zł), jest wystraczającą rekompensatą za dyskomfort, jaki powódka odczuwała pierwszej nocy z powodu braku pościeli i ręczników - mając na względzie, iż przez pozostały czas tygodniowego pobytu zostały one przez pozwaną zapewnione. Łączne żądanie powódki z tytułu odszkodowania i rekompensaty za brak ręczników i pościeli pierwszej nocy w kwocie 911,70 zł (29,70 zł + 882,00 zł), pomniejszone o zwróconą już kwotę 243,70 zł, Sąd uznał więc za nieuzasadnione.

Podsumowując powyższe Sąd uznał więc, że zgłoszone w niniejszej sprawie roszczenie powódki zasługuje na uwzględnienie wyłącznie w zakresie zadośćuczynienia za utratę przyjemności z urlopu z powodu braku śniadań w formie bufetu w kwocie stanowiącej 12,5% uiszczonej przez powódkę ceny imprezy, tj. w kwocie 1 102,50 zł, i taką też kwotę Sąd w pkt. I wyroku zasądził od pozwanej na rzecz powódki na podstawie art. 11a ust. 1 w zw. z art. 14 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz.U. z 2016 r., poz. 187). Ponadto na podstawie art. 481 § 1 k.c. Sąd zasądził również odsetki ustawowe za opóźnienie w zapłacie tej kwoty od dnia 3 czerwca 2015 r. (tj. od dnia wniesienia pozwu – zgodnie z żądaniem pozwu) do dnia zapłaty.

W pozostałym zakresie Sąd w pkt. II wyroku na podstawie w/w przepisów w zw. z art. 6 k.c. a contrario oddalił powództwo jako niezasadne.

O kosztach procesu Sąd orzekł na podstawie art. 100 k.p.c. w zw. z § 6 pkt. 4 w zw. z § 2 ust. 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych (Dz.U. z 2015 r., poz. 1804), zgodnie z zasadą stosunkowego rozdzielenia kosztów. Powódka poniosła koszty procesu w łącznej wysokości 1 317,00 zł, na co składają się: opłata sądowa od pozwu w wysokości 100,00 zł, koszty zastępstwa procesowego w wysokości 1 200,00 zł i opłata skarbową od pełnomocnictwa w wysokości 17,00 zł. Pozwana poniosła natomiast koszty procesu w łącznej wysokości 1 217,00 zł, na co składają się: koszty zastępstwa procesowego w wysokości 1 200,00 zł i opłata skarbową od pełnomocnictwa w wysokości 17,00 zł. W związku z tym, iż powódka wygrała niniejszy proces w 30%, należy jej się od pozwanej zwrot kosztów procesu w kwocie 395,00 zł i taką też kwotę Sąd w pkt. III wyroku zasądził od pozwanej na rzecz powódki. Natomiast w związku z tym, że pozwana wygrała proces w pozostałej części



- należy jej się od pozwanej zwrot kosztów procesu w kwocie 840,00 zł, którą to kwotę Sąd zasądził od powódki na rzecz pozwanej w pkt. IV wyroku.