

Sygn. akt I 1 C 419/16

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 12 września 2017 r.

Sąd Rejonowy w Gdyni

Wydział I Cywilny - Sekcja d.s. rozpoznawanych w postępowaniu uproszczonym

w składzie:

Przewodniczący: SSR Marzanna Stefaniuk-Muczyńska

Protokolant: sekr. sąd. Monika Welka

po rozpoznaniu w dniu 12 września 2017 r. w Gdyni

na rozprawie

sprawy z powództwa: **M. C.**

przeciwko: **(...) spółce z o.o. w O.**

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) spółki z o.o. w O. na rzecz powódki M. C. kwotę 1.364 zł 70 gr (jeden tysiąc trzysta sześćdziesiąt cztery złote 70/100) wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 14 września 2015 r. do dnia 31 grudnia 2015 r. i ustawowymi za opóźnienie od dnia 1 stycznia 2016 r. dnia zapłaty;

II. oddala powództwo w pozostałym zakresie;

III. zasądza od powódki M. C. na rzecz pozwanej (...) spółki z o.o. w O. kwotę 271 zł 82 gr (dwieście siedemdziesiąt jeden złotych 82/100) tytułem zwrotu kosztów procesu;

IV. nakazuje zapłacić powódce M. C. na rzecz Skarbu państwa – Sądu Rejonowego w Gdyni kwotę 63 zł 49 gr (sześćdziesiąt trzy złote 49/100) tytułem zwrotu części wydatków poniesionych tymczasowo przez Skarb Państwa

V. pozwanej (...) spółce z o.o. w O. na rzecz Skarbu państwa – Sądu Rejonowego w Gdyni kwotę 37 zł 77 gr (trzydzieści siedem złotych 77/100) tytułem zwrotu części wydatków poniesionych tymczasowo przez Skarb Państwa.

UZASADNIENIE

Powódka M. C. w pozwie skierowanym przeciwko (...) spółce z o.o. w O. żądała zasądzenia kwoty 3.658,80 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 14 września 2015 r. i ustawowymi za opóźnienie od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia zapłaty oraz zwrotu kosztów procesu wg norm przepisanych.

W uzasadnieniu pozwu wskazała, że zawarła z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych dotyczącą wycieczki do miejscowości S. w Turcji w hotelu (...), w dwóch pokojach z widokiem na morze w terminie od dnia 5 do 15 sierpnia 2015 r. dla siebie i swojej rodziny - łącznie 6 osób. Oferta pokoi z widokiem na morze była dodatkowo płatna - po 150 zł od osoby dorosłej). Zgodnie z ofertą pozwanego każdy z pokoi miał mieć powierzchnię ok. 26m², w hotelu miały być windy (9 wind).

W uzasadnieniu pozwu wskazano, że po zakwaterowaniu powódki i jej rodziny okazało się, że oba pokoje mieściły się na poddaszu, były małe (ok. 10-15m²), ciemne i miały małe balkony zabudowany wysokim murem, który bardzo ograniczał jakąkolwiek widoczność i całkowicie zasłaniał ewentualny widok. Z pokoju nie było widać morza. Po wstawieniu dostawek dla dzieci w pokoju w zasadzie nie było miejsca na swobodne poruszanie się, a osoby dorosłe uderzały o skośne sufity i narożniki. Ponadto uciążliwy był brak windy hotelowej, która dojeżdżała jedynie do drugiego piętra, a na kolejne piętra trzeba było dostawać się po schodach.

Powódka zgłosiła problem przedstawicielowi pozwanego (rezydent P. H.), która podjęła interwencję w recepcji Hotelu, jednak została poinformowana, że pozwany nie wykupił w hotelu (...) pokój z widokiem na morze, a nadto z uwagi na pełne obłożenie hotelu, nie ma możliwości zmiany pokoju, na taki, który odpowiadał by standardom wskazanym w rezerwacji. Wobec powyższego, już w trakcie trwania wycieczki powódka złożyła pisemną reklamację, która została przekazana p. K. B. - przedstawicielowi pozwanej w S.. Powódka żądała kompensaty w postaci zwrotu dopłaty za pokoje z widokiem na morze oraz 15% ceny wyjazdu. Pozwany w odpowiedzi na reklamację powódki, pismem z dnia 14 września 2015r., wskazał iż wszystkie pokoje zwrócone w kierunku morza, są pokojami z widokiem na morze, nie zależnie od tego czy mają bezpośredni widok w kierunku morza czy też jest on zasłonięty, w związku z czym pozwany reklamacji powódki nie uznał.

Pismem z dnia 8 października 2015 r., podejmując próbę polubownego zakończenia sporu pełnomocnik powódki, wezwał pozwanego do zwrotu różnicy dopłaty za pokój z widokiem na morze i odszkodowania w wysokości 10% ceny wyjazdu, jednak pozwany pismem z dnia 12 listopada 2015 r. ponownie wskazał, iż umowa została wykonana należycie.

Redagujący pozew pełnomocnik powódki podkreślił, iż pozwany w sposób obiektywny nie wykonał należycie umowy zawartej z powódką, gdyż warunki w oddanym do dyspozycji powódki pokoju nie spełniały deklaracji pozwanego co do poziomu hotelu i jakości świadczonych przez hotel usług. Bez wątplenia pokój nie posiadał powierzchni deklarowanej przez pozwanego - był ciasny, nie posiadał okien o wymiarach widocznych w ofercie dotyczącej hotelu. Nadto pokój nie posiadał deklarowanego przez pozwanego widoku na morze, za co powódka uiściła dodatkową opłatę - morze mogło być co prawda widoczne po wychyleniu się poza murek otaczający balkon, jednak murek ten powodował, że z pokoju nie było widać żadnego widoku, a nie tylko widoku na morze. Wskazał też, że obecnie w ofercie pozwanego znajduje się informacja, że w przedmiotowym Hotelu do wyboru są pokoje zwykle i pokoje „z bocznym widokiem na morze”, jednakże o fakcie tym powódka nie była informowana podczas zawierania umowy - zapewniano ją, że pokój będzie miał widok na morze.

Pełnomocnik powódki podał też, że z należyтым wykonaniem umowy wiąże się odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej za powstałą szkodę niematerialną, która wyraża się w postaci tzw. „zmarowanego urlopu” i zgodnie z orzecznictwem stanowi naruszenie dóbr osobistych turysty (por. orzeczenia SN: z 24.03.2011r., I K SK 372/10, z 19.11.2010r., III CZP 79/10). Jest to pojęcie niedookreślone, które oznacza brak zadowolenia czy satysfakcji po stronie konsumenta z imprezy turystycznej, na skutek nie zapewnienia przez organizatora warunków zapewniających spokój i umożliwiających swobodne, pełne korzystanie z oferowanych przez przedsiębiorcę świadczeń turystycznych, a także na nieodpowiednie reagowanie na zgłoszone nieprawidłowości. Zapewnienie warunków pobytu w sposób znacząco odbiegających od obowiązujących standardów i deklaracji organizatora, narusza dobro osobiste konsumentów w postaci godności osobistej. Nie występuje w tym przypadku szkoda materialna, lecz subiektywne odczucie turysty wyrażające się w negatywnej ocenie świadczonych usług turystycznych. W tym przypadku podstawę odpowiedzialności organizatora turystyki stanowi zasada ryzyka w powiązaniu z nienależytym wykonaniem umowy.

Podjęta próba polubownego zakończenia sporu - gdzie pełnomocnik powódki proponował pozwanemu dobrowolny zwrot dopłaty za „widok na morze” oraz zapłatę odszkodowania/zadośćuczynienia w wysokości 10% ceny wycieczki - zakończyła się niepowodzeniem, bowiem pozwany całkowicie zaprzecza argumentom przedstawianym przez powódkę. W ocenie pozwanego „nie można wymagać, aby z pokoju ze standardem widoku na morze tylko ono było widoczne”. Z treści pisma pozwanego wydaje się wynikać, że pozwany ocenia, iż powódka oczekiwała „wyłączenie widoku na morze” - podczas, gdy zastrzeżenia powódki w zakresie widoku na morze dotyczą faktu, że z hotelowego

pokoju nie było widać nic (co najlepiej obrazuje fotografia, przedstawiająca osobę siedzącą na fotelu na balkoniku - załączona do pozwu).

Wobec powyższego - jak wskazano w końcowej części uzasadnienia pozwu - powódka domaga się zwrotu dopłaty za pokój z widokiem na morze tj. kwoty w wysokości 600 zł (4 osoby dorosłe x 150 zł) oraz zadośćuczynienia wyliczonego w oparciu o Tabelę frankfurcką (uznaną przez UOKiK od 2003 roku za dokument służący do wyliczania wartości wynagrodzenia szkody poniesionej w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi turystycznej). Powódka żąda w tym zakresie odszkodowania w wysokości 15% ceny wycieczki (tj. $20.392 \text{ zł} \times (5\% \times 3) = 3.058,80 \text{ zł}$), wskazując jednocześnie, że wskazane powyżej naruszenia uzasadniałyby nawet przyjęcie do wyliczeń 25% ceny wycieczki (brak widoku na morze 5-10%, awaria/brak windy 5-10% w zależności od piętra, za małą powierzchnia pokoju - na skutek skosów 5-10%).

W sprzeciwie od wydanego w niniejszej sprawie w postępowaniu upominawczym nakazu zapłaty pozwany wniósł o oddalenie powództwa i zasądzenie od powódki kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego oraz podniósł zarzut niewłaściwości miejscowej Sądu Rejonowego w Gdyni, wnosząc o przekazanie sprawy do rozpoznania Sądowi Rejonowemu w Opolu - zgodnie z ogólną właściwością pozwanego. W ocenie pozwanej Sąd w Gdyni nie był miejscowo właściwy do rozpoznania sprawy, albowiem pozwany ani nie ma w G. siedziby, ani nie posiada w mieście oddziału, co wprost wynika z odpisu z KRS pozwanego, ani też świadczenie umowne nie miało być w G. wykonane - powódka zawierając umowę, skorzystała jedynie z pośrednictwa agenta pozwanego - biura (...), nie będącego oddziałem i mogącego jedynie w ograniczonym zakresie korzystać z loga pozwanego, na podstawie umowy franszysowej. Pozwana podniosła też, że powódka nie dochodzi świadczenia umownego, lecz roszczeń wynikających z ustawy, a mianowicie obniżenia ceny (art. 11 a ustawy o usługach Turystycznych), względnie zadośćuczynienia, które umową nie było objęte. Z uwagi na powyższe, zdaniem pozwanej, W tym stanie rzeczy miejsce wykonania umowy, ani tym bardziej jej zawarcia, nie mają w sprawie żadnego znaczenia.

Odnosząc się do żądania pozwu pozwana wskazała, że zaprzecza wszystkim twierdzeniom powódki o faktach, o ile niżej wyraźnie ich nie przyznaje. Przyznała jednocześnie, że strony zawarły umowę o świadczenie usług turystycznych przewidującą pobyt powódki wraz z rodziną w okresie od 5 do 15 sierpnia 2015 r. w hotelu (...) w Turcji. Wskazała jednak, że po wylądowaniu w A., powódka oraz pozostali członkowie imprezy turystycznej zostali przetransferowani do w/w hotelu, a następnie zakwaterowani w pokojach o standardzie odpowiadającym umowie (2 pokoje standardowe 2 os. + 1 dost., z widokiem na morze). W ocenie pozwanego umowa o świadczenie usług turystycznych została zatem wykonana w sposób należyty. W szczególności zaś powódka nie straciła żadnej z przewidzianych dóbr hotelowych, a program wycieczki został w całości zrealizowany. Pozwana zaprzeczyła też, aby pokoje, w którym powódka wraz z rodziną została zakwaterowana - miały posiadać jakiegokolwiek wady, w tym, aby miały posiadać zbyt małą powierzchnię. W opinii pozwanej zaoferowane powódce pokoje były wielkości ok. 26 m^2 , gdyż w skład powierzchni pokoju hotelowego wliczają się wszystkie pomieszczenia użytkowe (łazienka, sypialnia, przedpokój, balkon lub taras), a zatem ich powierzchnia spełniała standard wielkości określonej w ofercie katalogowej. Zdaniem pozwanej pokoje powódki posiadały również umówiony widok na morze, który był widoczny z balkonów. Zdaniem pozwanej powódka zdawała się mieć mylne pojęcie co do tej kwestii, żądając, aby z każdego miejsca w jej pokoju morze miało być widoczne. Oczywiście takie rozumowanie jest błędne, a pozwana nie zobowiązała się do takiego świadczenia, a jedynie do tego, że pokoje powódki będą skierowane w stronę morza i będzie ono z nich widoczne. W tym też zakresie umowa została wykonana, bowiem jak powódka sama przyznaje, z balkonów (które jak już wcześniej wskazano - są częścią składową pokoju) można było dojrzeć morze. Podkreślenia wymaga, że zawarta między stronami umowa nie przewidywała zakresu widoczności morza z pokoju, a zatem możliwość jego ujżenia, choć w najmniejszym stopniu - musi stanowić o prawidłowym wykonaniu usługi.

Pozwana zaprzeczyła też, aby powódka nie mogła korzystać z wind hotelowych, które rzekomo miały nie docierać na jej piętro, gdyż wszystkie windy działały sprawnie i powódka mogła się nimi posługiwać. Zaś obecność skosów sufitowych w pokojach powódki - zdaniem pozwanej - nie stanowiła wady imprezy i nie mogła być podstawą do jakiegokolwiek odszkodowania. Pozwana zaprzeczyła także aby miały one powodować u powódki czy reszty uczestników imprezy

nadmierne niedogodności. W świetle takich okoliczności sprawy, w ocenie pozwanej, po stronie powódki nie powstało jakiegokolwiek roszczenie o obniżenie ceny imprezy turystycznej; a jednocześnie nie może być mowy o jakimkolwiek zadośćuczynieniu.

W piśmie przygotowawczym z dnia 25 kwietnia 2017 r. (k. 196-197) pełnomocnik powódki sprecyzował, że przedmiotem powództwa jest:

- odszkodowanie za szkodę majątkową w wysokości 600 zł, wynikające z powstania w majątku powódki uszczerbku w wysokości równej wysokości pobranej przez pozwaną „opłaty za pokój z widokiem na morze”

oraz

- zadośćuczynienie (odszkodowanie za szkodę niematerialną w postaci zmarnowanego urlopu) w wysokości 3058,80 zł - szeroko omówione w toku sprawy.

W uzasadnieniu swego stanowiska podał, że odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej wynika z faktu zawarcia umowy o świadczenie usług turystycznych, a jej podstawą jest art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. Zgodnie z tym przepisem 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 wykonaniu usług przewidzianych w umowie jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą. Powódka podziela pogląd wyrażony w uchwale Sądu Najwyższego z dnia 19 listopada 2010 r. III CZP 79/2010 (OSNC 2011/4 poz. 41), zgodnie z którym art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych jest podstawą odpowiedzialności zarówno za szkodę majątkową jak i za szkodę niemajątkową w postaci utraty przyjemności z wypoczynku, "zmarnowanego urlopu." Pogląd o szerokim ujmowaniu pojęcia szkody wynikającego z art. 5 ust. 1 i 2 implementowanej przepisem art. 11a cytowanej ustawy przez prawo krajowe dyrektywy nr 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek znajduje odzwierciedlenie w orzeczeniu Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z dnia 12 marca 2002 r. Sprawa C- (...) S. L. v. TUI Deutschland GmbH. Skoro Trybunał Sprawiedliwości orzekł, że art. 5 dyrektywy 90/314 powinien być wykładany w sposób obejmujący pojęciem szkody także uszczerbek niemajątkowy w postaci zmarnowanego urlopu, to art. 11a ustawy o usługach turystycznych przenoszący art. 5 dyrektywy do polskiego porządku prawnego musi być wykładany w ten sam sposób. Dlatego też przyznanie zadośćuczynienia za szkodę wyrządzoną niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy o świadczenie usług turystycznych znajduje umocowanie prawne w art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

W kontekście sporu o interpretację pojęcia „pokój z widokiem na morze”, za który pozwana żądała dodatkowej opłaty, pełnomocnik powódki wskazał na regułę wynikającą z art. 385 §2 kc, która stanowi, że postanowienia niejednoznaczne tłumaczy się na korzyść konsumenta. W tym kontekście - jak podał - należy od strony faktycznej rozróżnić sytuację, w której podmiot oferujący usługę turystyczną zapowiada co prawda, że pokoje w hotelu mają „widok na morze”, ale nie bierze z tego tytułu dodatkowej opłaty, od sytuacji, która ma miejsce w stanie faktycznym sprawy - w której pozwany pobierał dodatkową opłatę za „pokój z widokiem na morze. Stąd, w opinii powódki, należało negatywnie ocenić linię obrony polegającą obecnie na twierdzeniu, że mógłby być to „jakiegokolwiek widok na morze, choćby szczątkowy”. W szczególności negatywną tę ocenę wzmacnia ustalenie powódki dokonane podczas pobytu w hotelu, że pozwana w ogóle nie wykupiła pokoi, które ten hotel uznaje za posiadające „widok na morze” oraz fakt, że pozwana obecnie oferuje te same pokoje, co były sprzedane powódce, teraz jako posiadające „boczny widok na morze”.

W dalszej części tego pisma wskazano, że w opinii powódki, z uwagi na czasokres trwania niedogodności, ich nasilenie i charakter, w tym fakt jakie negatywne emocje u niej wzbudzał fakt niedogodności doznawanych przez jej rodziców, powódka uważa, że żądane przez nią kwoty są adekwatne do doznanej szkody niemajątkowej.

Usługa za którą pozwana zażądała dodatkowego wynagrodzenia, które zostało przez powódkę zapłacone, nie została przez pozwaną zrealizowana w sposób prawidłowy, co oznacza, że powództwo i w tej części winno zostać uwzględnione.

Na rozprawie w dniu 9 czerwca 2017 r. (k. 206) pełnomocnik powódki - w jej obecności - złożył do akt sprawy pismo podpisane przez rodziców powódki z dnia 5 czerwca 2017 r., wyjaśniając, że czyni to z uwagi, na to, że pozew obejmował także również kwotę zadośćuczynienia należnego rodzinie powódki, a powódka przed wniesieniem pozwu została przez rodzinę do jego dochodzenia upoważniona. Podał też, że z uwagi, że przed wystąpieniem z pozwem takie upoważnienie i przeniesienie prawa do jego żądania nastąpiło w formie ustnej, to złożone w dniu dzisiejszym pismo okoliczność tą jedyni potwierdza. Wyjaśnił również, że podobna sytuacja dotyczyła męża powódki, z tym, że z uwagi na więź między nimi upoważnienie i przeniesienie prawa do wystąpienia z tym roszczeniem nastąpiło wyłącznie w formie ustnej, bez jego pisemnego potwierdzenia.

W piśmie z dnia 5 czerwca 2017 r. K. i A. B. (1) wskazali, że przenoszą na powódkę ich prawa do odszkodowania i zadośćuczynienia należnego ich rodzinie od spółki (...) sp. z o.o. w O. w związku z ich wyjazdem do hotelu (...) w Turcji, all inclusive, z dopłatą za „widok na morze” oraz że umocowują powódkę i upoważniają do dochodzenia tej należności od firmy (...).

Na rozprawie w dniu 6 września 2017 r. powódka oświadczyła nadto, że ponieważ reklamacja dotyczyła dwóch pokoi, a w każdym zamieszkiwało małżeństwo, to każdej z tych osób należy się 1/4 dochodzonej kwoty zadośćuczynienia. Wyjaśniła także, że z uwagi na fakt, że dopłatę za widok uiściła ona sama w całości, to tego roszczenia dochodzi od pozwanego w pełnym zakresie. Jak podała opłata z tego tytułu została tylko naliczona po 150 zł za każdą osobę.

Wobec treści art. 505¹ kpc niniejsza sprawa rozpoznawana była w postępowaniu uproszczonym.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 22 czerwca 2015 r. powódka zawarła umowę o świadczenie usług turystycznych z (...) spółką z o. o. z siedzibą w O. za pośrednictwem agenta Biura (...) w G.. Umowa dotyczyła pobytu pozwanej w Turcji w miejscowości S. w okresie od 5 do 15 sierpnia 2015 r. w hotelu (...).

Po zapoznaniu się podczas ok. 1,5 spotkania w biurze z ofertą powoda i dokonaniu wyboru hotelu i terminu wyjazdu, powódka wpłaciła w dniu 15 marca 2015 r. zaliczkę w wysokości 6.118 zł. Następnie w dniu 16 marca 2015r. pozwany pisemnie potwierdził zawarcie i warunki umowy. Umowa - za łączną ceną 20.392 zł - obejmowała pobyt powódki i jej męża wraz dwójką dzieci oraz rodzicami powódki w hotelu (...), w dwóch pokojach z widokiem na morze. Za rezerwację dwóch pokoi z widokiem na morze powódka uiściła dodatkową opłatą w wysokości 600 zł (obliczoną po 150 zł od osoby dorosłej). Podczas spotkania w biurze podróży zostały powódce zaprezentowane także hotele, w których pozwana spółka w biurze na miejscu nie mogła zagwarantować widoku na morze - te hotele powódka odrzuciła. Podczas prezentacji, jak i przy zawieraniu umowy nie było żadnej informacji, że pokoje są na poddaszu. W biurze pokazano powódce i jej matce, która jej towarzyszyła, katalog z pokojami z widokiem na morze, za które trzeba było dopłacić, na co się powódka zdecydowała. Okazany jej pokój był tym samym, który został zamieszczony na zdjęciu w folderze. Tylko taki pokój był też na stronie internetowej pozwanej. Podczas prezentacji nie było mowy o tym, że może być tak, że nie będzie pokoju z widokiem na morze, nie było też mowy o skosach.

Zgodnie z ofertą pozwanego pokoje miały mieć powierzchnię ok. 26 m², w hotelu miały być windy (9 wind).

W ofercie katalogowej przedmiotowy hotel został scharakteryzowany jako: pięknie położony w dużym, zielonym ogrodzie, przy szerokiej piaszczystej plaży z bezpłatnym serwisem i barem; cieszący się świetnymi opiniami klientów; szczególnie doceniany za wysoki poziom obsługi, ciekawe animacje oraz znakomite jedzenie; gdzie bogata oferta all inclusive obowiązuje 24 godziny na dobę. Wskazano tam też, że znakomita obsługa, bogata infrastruktura wodno-rekreacyjna i moc atrakcji dla dzieci sprawiają, że jest chętnie wybierany na rodzinne wakacje. Hotel został opisany jako: pięciogwiazdkowy, odnowiony w 2012 r., 10 budynków, 4 piętra, 9 wind, przestronne i eleganckie lobby,

całodobowa restauracja główna - dania w formie bufetu, kuchnia międzynarodowa, dwie restauracje a la carte, 4 bary, w tym przy basenie i na plaży; minimarket z pamiątkami i biżuterią; centrum konferencyjne dla 300 osób, duży ogród, bezpłatny internet bezprzewodowy w lobby, za opłatą: punkt internetowy, room-service, fryzjer; pokoje dla niepełnosprawnych; akceptowane karty kredytowe; oferowany pokój natomiast jako: standardowy: 2-os. (możliwość 1 dostawki), ok. 26 m², elegancki, klimatyzowany, łazienka (wanna lub prysznic, wc; suszarka), telewizja satelitarna, telefon, minibar (codziennie uzupełniany w napoje bezalkoholowe), zestaw do kawy/herbaty, sejf (płatny); bezpłatne łóżeczko dla dziecka do 2 lat na zamówienie przed przyjazdem; balkon (stolik i krzeselka); widok na morze za dopłatą.

dowód: umowa o świadczenie usług turystycznych – k. 13, kopia oferty katalogowej przedmiotowego hotelu - k. 12; przesłuchanie powódki w charakterze strony - k. 68-69; ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych – k. 14

Pokoje przydzielone powódce i jej mężowi oraz dzieciom i rodzicom powódki znajdowały się na poddaszu, do którego poziomu nie dojeżdżała winda, która kończyła swój bieg poziom niżej. Czytając w opisie hotelu w folderze powódka spodziewała się i oczekiwała, że wspomniane tam windy będą dojeżdżały do wszystkich pięter. Było to dla niej ważne z uwagi na jej wyjazd z małymi dziećmi, przy których przy wyjściu z pokoju i powrocie jest dużo toreb, dmuchańców. Powódka i jej rodzina musieli to wszystko nosić po schodach, bo winda na strych nie dojeżdżała.

Balkony w obu pokojach nie były w istocie balkonami, lecz wnękami w dachu, przez co obudowane z trzech stron były murem, którego wysokość na ścianie frontowej w pokoju powódki sięgała powyżej pasa, zaś w pokoju rodziców powódki wynosiła ok. 1,5 metra. Powierzchnia balkonu nie była wysunięta poza ścianę budynku, lecz w całości mieściła się w świetle dachu. Osoba dorosła siedząca na krześle ustawionym w tej wnęce nie widziała nic poza murem balkonu. Mur ten był bowiem znacznie wyższy niż czubek jej głowy. Morze z tych wnęk widoczne było wyłącznie w przypadku zachowania pozycji stojącej, przy czym było to możliwe wyłącznie w przypadku osoby dorosłej. Dzieci pozwanej, nawet stojąc nie widziały nic poza ścianą muru okalającego wnękę balkonową w dachu hotelu. Morze mogły dostrzec dopiero po wejściu na krzesło i wychyleniu się za ściany balkonu w prawo.

Z wnętrza pokoju morze mógł dostrzec mąż powódki, który ma ponad 1,9 m wzrostu.

Dokonując dopłaty za pokoje z widokiem na morze powódka spodziewała się takich pokoi z widokiem na morze, jakie zostały zaprezentowane w folderze powódki, okazanym jej w biurze oferującym wyjazd z tym przedsiębiorstwem.

Pokój powódki i jej męża oraz jednego z dzieci posiadał nadto z jednej strony skosy. W pokoju zajęтым przez jej rodziców i drugie dziecko skosy były z obu stron. Oba pokoje miały kształt lekkiej L-ki, były jakby z wykuszem. W związku z takim kształtem w pokoju powódki i jej męża było jedynie przejście między łózkami. Nie było w nim miejsca. Łóżeczko turystyczne dla dziecka, zostało wstawione w pokoju pod skosem, bo tam tylko się mieściło.

Przy wroście męża powódki w pokoju było jedynie ok. 4 m² powierzchni, gdzie mógł swobodnie chodzić. Cały pokój po podłodze miał może 12 m² powierzchni, użytkowej zaś ok. 6-7 m². Pokój rodziców powódki był mniejszy, miał ok. 10 m². Te wielkości ustalone przez powódkę uwzględniały wyłącznie powierzchnię, w której do skosu było co najmniej 1,6 m wysokości.

W pokoju rodziców powódki był wąski korytarzyk, po prawej stronie była łazienka, na końcu korytarza wejście, łóżko i ok. 2 metry pełnego pokoju, potem zaczynały się skosy. Skosy zaczynały się od razu przy wejściu do pokoju, pierwsze łóżko było ustawione w przestrzeni bez skosów, dwa kolejne już pod skosami. Pokój nie miał okna, tylko bardzo wąskie wejście na balkon. Po wstawieniu dostawki dla wnuczka nie można było chodzić wyprostowanym.

W pokojach poza dwoma łózkami mieścił się jeden mały fotelik. Stolik stał na balkonie. Balkony były jednak tak małe, że dwie osoby nie mogły na nich usiąść naprzeciwko siebie, nie było na to miejsca. Przy czym i tak nie było możliwości posiedzenia na tych balkonach, gdyż się bardzo mocno nagrzewały, nie było na nich przewiewu powietrza. W pokoju cały czas chodziła klimatyzacja.

W tym pokojach tych powódka i jej rodzina mieszkali do końca pobytu, pomimo jej starań by zamienić te pokoje na jakiegokolwiek inne pełnowymiarowe, z jakimkolwiek widokiem: na basen, czy ogród. Obłożenie hotelu w szczycie sezonu było pełne.

Pokój na zdjęciu w folderze powódki w hotelu (...) nie posiadał żadnych skosów, sprawiał wrażenie przestronnego.

Gdyby powódka została uprzedzona przed zakupem wycieczki, że z oferowanymi jej pokojami jest coś nie tak, że mają takiego widoku jak na zdjęciu, że są skosy - to wzięłaby inne pokoje, lub inny hotel.

Turyści który mieszkali piętro niżej pod pokojem powódki mieli dokładnie taki pokój jak ten w folderze. Był u nich widok na morze, pełnowymiarowy balkon, przeszklony, tak że był pełny widok na zielen i morze. W ich pokoju mieściło się także duże biurko - toaletka z krzesłem i lodówką. Na balkonie był stolik i dwa fotele, na których dwie osoby mogły swobodnie usiąść naprzeciwko siebie, a zmieściłby się na nim spokojnie i 4 osoby.

W pokojach przydzielonych powódce i jej rodzinie lodówki nie było.

Rezydentka, do której powódka zadzwoniła zaraz po przyjeździe i której zgłosiła swoje niezadowolenie z pokoi, przyjechała po dwóch dniach. Zdziwiła się, że mieszkają na strychu, zrobiła zdjęcia i powiedziała, że będzie interweniować. Stwierdziła, że faktycznie pokoje nie wyglądają najlepiej. Wraz z powódką zeszła do recepcji i próbowała tam zamienić pokoje. Okazało się to niemożliwe, gdyż jak poinformowała je pani na recepcji powodowa spółka nie miała podpisanej z hotelem umowy na pokoje z widokiem na morze.

Przydzielone powódce i jej rodzinie pokoje, w związku z tym, że były na poddaszu bardzo szybko się nagrzewały, przez co powódka musiała używać w nadmiarze klimatyzacji, wskutek czego jej wówczas 2,5 letnie dziecko było cały czas przeziębione. Matka powódki, która ma problemy z chodzeniem, musiała wchodzić po schodach. Ojciec powódki z powodu zakwaterowania przez cały czas wyjazdu był zły. Twierdził, że mając 70 lat został zakwaterowany jak student. Był przez to wściekły i rozczarowany. Niedogodności męża powódki były takie same jak pozostałych z tym, że z uwagi na jego wzrost powierzchnia w pokoju gdzie mógł się wyprostować była jeszcze mniejsza.

Również dla powódki zakwaterowanie jej było wielkim rozczarowaniem i wielką udręką. Poza zakwaterowaniem hotel spełnił jednak oczekiwania powódki i była z niego zadowolona, był to bowiem w jej ocenie bardzo piękny hotel, przystosowany dla rodzin z dziećmi, miał piękne baseny, leżał w pięknej miejscowości, oferował pyszne jedzenie i miał wspaniałą obsługę. Gdyby nie przydzielone powódce i jej rodzinie pokoje - uznałaby go za bardzo udany.

dowód: przesłuchanie powódki z charakterze strony - k. 68-69, 182-184 i 206-207; przesłuchanie świadka A. B. (2) - k. 64-66; przesłuchanie świadka B. C. (1) - k. 66-67, zdjęcia z zewnątrz wnek w dachu hotelu przeznaczonych na balkony w pokojach na poddaszu - k. 58 oraz zdjęcia balkonów od wewnątrz - k. 17, 18 i 19 oraz 200.

W trakcie pobytu powódka złożyła reklamację z uwagi na niezgodne z ofertą warunki zakwaterowania w pokojach nr (...), wskazując iż pomimo uiszczenia opłaty za widok za morze została wraz z rodziną zakwaterowana w pokojach z "częściowym" widokiem na morze (wg nomenklatury hotelowej), a pokoje z widokiem na morze okazały się dla niej niedostępne. Wskazała w niej też, że podczas interwencji w tej sprawie rezydentki P. H. w recepcji w dniu 7 sierpnia otrzymali informację, że firma (...) nie wykupiła w tym hotelu pokoi z widokiem na morze; zaś decydując się na ten hotel i dopłacając za widok na morze nie została ona wraz z pozostałymi osobami poinformowana o jakichkolwiek odmianach tej opcji. Powódka zarzuciła także, że otrzymał zamiast standartowych pokoi pokoje na poddaszu z gigantycznymi skosami, o powierzchni użytkowej nie przekraczającej 10 m², które bardziej się nagrzewały, co wymuszało ustawiczne korzystanie z klimatyzacji, przez co jedno z jej dzieci było cały czas chore. W reklamacji tej wskazała też, że całkowicie zamurowane balkony do wysokości 1,5 m uniemożliwiały jakiegokolwiek widok. Powódka w piśmie tym wskazała, że jako rekompensaty, zgodnie z zapisami tabeli frankfurckiej, oczekuje zwrotu 15% ceny wyjazdu oraz dopłaty za "widok na morze".

W odpowiedzi na reklamację powódki pozwana spółka w piśmie z dnia 14 września 2015 r. wyraziła ubolewanie z uwagi na to, że po zakwaterowaniu pokoje nie spełniły oczekiwań w kwestii widoku na morze. Podała jednocześnie, że pokoje z widokiem w kierunku morza nie zawsze posiadają frontalny widok, ponieważ może on być częściowo przesłonięty np. drzewami lub elementami wchodzącymi w skład infrastruktury danego hotelu (jak w przypadku powódki). Takie pokoje również są kwalifikowane przez hotelarza jako pokoje z „widokiem na morze”, za które pobierana jest stosowna dopłata. Pozwana spółka (...) podała także, że na podstawie wyjaśnień rezydenta oraz hotelarza, który nie potwierdził zarzutu dotyczącego zakwaterowania w ciemnym, ciasnym pokoju o powierzchni użytkowej 10 m² - spółka nie mogła uznać by doszło do nienależytego wykonania umowy, a otrzymane przez powódkę i jej rodzinę pokoje były jak najbardziej zgodne z zawartą umową.

W kierowanym do pozwanej piśmie z dnia 8 października 2015 r. pełnomocnik powódki (reprezentujący ją w niniejszym procesie radca prawny) wskazał, że działając w imieniu powódki podtrzymuje reklamację dotyczącą nienależycie wykonanej usługi turystycznej związanej z wyjazdem zakupionym za pośrednictwem pozwanego biura podróży. Wskazał też, że zgodnie z potwierdzeniem rezerwacji nr (...), z dnia 16 marca 2015 r. powódka wykupiła za dodatkową opłatą pokój z widokiem na morze, jednak po zakwaterowaniu okazało się, iż pokój mieszczący się na poddaszu ma zabudowany balkon wysokim murem, który bardzo ograniczał widoczność i całkowicie zasłaniał widok, na dowód czego - jak podano w tym piśmie - załączył zdjęcia. W piśmie tym wskazał też, że po zgłoszeniu problemu rezydentce (P. H.) okazało się, iż biuro I. nie wykupiło w hotelu (...) pokoiów z widokiem na morze, a nadto z uwagi na pełne obłożenie hotelu nie było możliwości zmiany pokoju, który odpowiadałby standardom wskazanym w rezerwacji.

Z uwagi na powyższe pełnomocnik powódki wezwał pozwaną do zwrotu różnicy dopłaty za pokój z widokiem na morze z odsetkami od dnia otrzymania przez pozwaną tej zapłaty wraz z odszkodowaniem w wysokości 10% zwrotu kosztów wycieczki zgodnie z zapisem w tabeli Frankfurckiej w terminie 7 dni od otrzymania niniejszego pisma oraz podał nr rachunku bankowego do wpłaty.

W odpowiedzi na to wezwanie pismem z dnia 12 listopada 2015 r. pozwana odmówiła jego spełnienia, wskazując że z informacji posiadanych przez organizatora turystyki wynika, że pokój powódki posiadał widok na morze oraz że nie można wymagać, aby z pokoju ze standardem widoku na morze tylko ono było widoczne. Pomijając już fakt braku takiego sformułowania w umowie o świadczenie usług turystycznych, stwierdzić trzeba, że z przyczyn technicznych niemożliwe było wykonanie świadczenia polegającego na tym, że powódka z okna swego pokoju hotelowego widzieć będzie tylko i wyłącznie morze, które znajduje się przecież w pewnej odległości od hotelu.

dowód: reklamacja powódki – k. 15-16; odpowiedź na reklamację - k. 20; pismo pełnomocnika pozwanej - k. 21; pismo pozwanej z dnia 12.11.2015 r. - k. 22

W piśmie datowanym na dzień 5 czerwca 2016 r. K. i A. B. (1), rodzice powódki, którzy wraz z nią byli uczestnikami wyjazdu do hotelu (...) wskazali, że przenoszą na powódkę ich prawa do odszkodowania i zadośćuczynienia należnego ich rodzinie od spółki (...) sp. z o.o. w O. w związku z ich wyjazdem do hotelu (...) w Turcji, all inclusive, z dopłatą za „widok na morze” oraz że umocowują powódkę i upoważniają do dochodzenia tej należności od firmy (...).

Treść tego pisma, została przekazana powódce w formie ustnej przed skierowaniem sprawy do Sądu. Również przez swojego męża powódka została zobowiązana i uprawniona do dochodzenia roszczenia objętego żądaniem pozwu.

dowód: pismo K. i A. B. - k. 204; przesłuchanie powódki w charakterze strony - k. 206-207

W tegorocznej ofercie I. pokój oferowany przez tę spółkę został opisany jako pokój z częściowym widokiem na morze.

dowód: przesłuchanie powódki w charakterze strony - k. 206-207; zeznania świadka B. C. - k. 67

Sąd zważył, co następuje:

Przedstawiony wyżej stan faktyczny sprawy Sąd ustalił w oparciu o powołane wcześniej dokumenty prywatne, które uznał za wiarygodne w całości. Treść i autentyczność tych dokumentów nie była bowiem kwestionowana przez strony procesu.

Podstawę ustaleń faktycznych w sprawie stanowiły także w przeważającej mierze zeznania powódki oraz jej męża i ojca przesłuchanych w charakterze świadków. Zeznania tych osób były bowiem spójne i nawzajem się uzupełniające, znajdowały też potwierdzenie w treści reklamacji sporządzonej przez powódkę. Sąd nie dał jedynie wiary zeznaniom powódki, w których początkowo twierdziła ona, że na przedstawionych przez nią pierwotnie zdjęciach ponad ścianą balkonu nie było widać w ogóle morza, gdyż w tym zakresie jej zeznania stały w sprzeczności z obrazem zaprezentowanym na fotografiach, które zostały później złożone po ich wydrukowaniu w większej skali. Na zdjęciach tych widać było zaś w dali morze, ponad murami balkonów. Okoliczność tę potwierdzały także zeznania przesłuchanej w sprawie w charakterze świadka P. H. - rezydentki obecnej w pokoju powódki, która wskazała, że morze z pokoju udostępnionego powódce było widać z pozycji stojącej gdy się stało na balkonie, przyznając jednocześnie, że gdy się na tym balkonie siedziało, to takiego widoku - z uwagi na wysokość murku - już nie było. W tym zakresie zeznania tego świadka Sąd ocenił zaś jako wiarygodne, jako zbieżne z obrazem przedstawionym na zdjęciach złożonych przez powódkę. Sąd nie dał natomiast wiary tej części zeznań tego świadka, w której podała ona, że standard pokoju powódki był nawet wyższy niż ten, który pozwana spółka powinna była zapewnić powódce, gdyż - jak wskazała świadek - pokoje te były pełnowymiarowe, a nadto, mimo że spółka ta miała w tym hotelu wykupione pokoje tylko z tzw. bocznym widokiem na morze, to powódka otrzymała pokój z centralnym widokiem na morze, który był ewentualnie przesłonięty w pozycji siedzącej przez wysokość murku. W tym bowiem zakresie zeznania świadka stały w sprzeczności z zaakceptowaną przez powódkę ofertą katalogową przedstawioną jej przy zakupie oferty pozwanej spółki.

W świetle tak ustalonego stanu faktycznego sprawy Sąd uznał, iż roszczenie powódki w zakresie żądania zwrotu uiszczonej przez nią kwoty 600 zł z tytułu dopłaty za rezerwację dla 4-ech osób dwóch pokoi z widokiem na morze było w całości zasadne.

Rozstrzygając w powyższy sposób Sąd miał na względzie, że za oferowane powódce i jej rodzinie w miejscu pobytu pokoje w istocie rzeczy główny widok miały na mur okalający przylegające do tych pokoi wnęki w dachu, które pełniły funkcje balkonów. W ocenie Sądu oczekiwanie powódki, iż wskutek dokonania tej dopłaty zarówno ona, jak i jej rodzina będą mieli możliwość zobaczenia morze ze swojego pokoju była całkowicie usprawiedliwiona i uzasadniona treścią łączącej strony umowy. Przed jej podpisaniem powódka nie została bowiem poinformowana przez przedstawiciela pozwanej spółki, iż oferowany za dodatkową opłatą pokój z widokiem na morze w rzeczywistości oznacza, iż z jego balkonu i to wyłącznie w pozycji stojącej będzie można to morze zobaczyć. Przedmiotem dopłaty nie było bowiem miejsce stojące na tym balkonie z takim właśnie widokiem, ani nawet sam balkon umożliwiający dostrzeżenie tego widoku. W ocenie Sądu, skoro pozwana zaoferowała powódce dwa pokoje z widokiem na morze, to właśnie taki widok podczas normalnego i typowego korzystania z nich powinien być możliwy do zobaczenia z wnętrza tych pokoi. Sytuacja taka nie miała zaś miejsca podczas przedmiotowego pobytu. Mur balkonu w pokoju rodziców o wysokości ok. 1,5 m wysokości oraz wysoki do ponad pasa mur w pokoju powódki i jej męża taki widok bowiem całkowicie przesłaniał. Sama okoliczność, iż balkony obu pokoi wychodziły w kierunku morze - dla wykonania przez pozwaną przyjętego na siebie obowiązku zapewnienia powódce i jej rodzinie pokoi z widokiem na morze - nie miało znaczenia. Nie tego bowiem oczekiwała powódka i uzyskanie takie świadczenia nie było jej celem ani zamiarem przy zawarciu umowy. Z jej zeznań wynikało bowiem, że oczekiwała ona takiego pokoju i z takim widokiem jak ten zaprezentowany jej w katalogu podczas prezentacji oferty biura. Z uwagi na powyższe omawiane oczekiwanie Sąd uznał za usprawiedliwione nie tylko literalnym brzmieniem tej klauzuli oraz dorozumianą wolą stron w świetle zasad doświadczenia życiowego, ale także, przede wszystkim, okolicznościami faktycznymi

niniejszej sprawy. Sprzedaż pokoi, których ekspozycja balkonów była w kierunku morza, lecz których pełna i wysoka zabudowa co do zasady uniemożliwiała jego dostrzeżenie z wnętrza pokoi stanowiło, w ocenie Sądu nierzetelną i wprowadzającą w błąd ofertę. Zdaniem Sądu każdy rozsądnie oceniający sprawę konsument ma prawo spodziewać się, że widok na morze oznacza jeśli nie pełny, nieprzesłonięty niczym widok morza, to przynajmniej sytuację, w której będzie on dominującym elementem krajobrazu z okna pokoju hotelowego. Brak takiego widoku, co miało miejsce w niniejszej sprawie przesądza o nienależyтым wykonaniu umowy przez pozwaną spółkę, na której spoczywał obowiązek przedstawienia oferty odpowiadającej rzeczywistym warunkom. Pozwana spółka, jako profesjonalista w zakresie prowadzonej przez siebie działalności powinna przy zawarciu umowy uprzedzić powódkę, że rzeczywisty widok z okna wynajmowanych jej pokoi hotelowych będzie w istotny sposób odbiegał od zwyczajowo przyjętego rozumienia pojęcia „widok na morze”, czego jednakże nie wykazała, by uczyniła. Samo zaś głębokie przekonanie wyrażone przez jej byłego pracownika (rezydentkę), że w sytuacji gdy nawet tylko w pewnych konkretnych sytuacjach z danego pomieszczenia, czy jego balkonu widać morze, to taki widok na morze jest i klient nie może do tego w takim razie "przyczepić" nie dowodziło tego, by ta wiedza i ten pogląd pozwanej spółki był bądź poglądem powszechnie aprobowanym, bądź tym, który został powódce zaprezentowany i z którego definicją by się zgodziła. Wręcz przeciwnie, w przedmiotowej sprawie, z zeznań powódki wynikało, że gdyby została uprzedzona, że w nomenklaturze pozwanej takie pokoje jak te jej zaoferowane stanowią spełnienie zobowiązania do zapewnienia pokoju z widokiem na morze, zrezygnowałaby bądź z wykupienia takiego widoku, bądź też wręcz z pobytu w hotelu (...).

Jako podstawę prawną omawianego roszczenia powódki Sąd ustalił przepis art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.). Przepis ten stanowi bowiem, że organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 1) działaniem lub zaniechaniem klienta; 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą. Ponieważ żadna z trzech okoliczności wyłączających odpowiedzialność pozwanej nie została przez nią wykazana w pkt. I wyroku Sąd zasądził od pozwanej na rzecz powódki należne jej odszkodowanie w wysokości odpowiadającej kwocie uiszczonej przez nią opłaty dodatkowej za widok na morze, tj. w wysokości 600 zł. Opcję tę i należność za nią, jak zeznał powódka, wykupiła i wpłaciła bowiem ona sama, a zatem było to w całości świadczenie podlegające zwrotowi na jej rzecz. Kwota ta została przez Sąd zasądzona wraz z odsetkami za okres w pozwie żądany, tj. od dnia 14 września 2015 r. W tym bowiem dniu pozwana dysponowała już skierowanym do niej wezwaniem powódki do zwrotu tego świadczenia, skoro właśnie tego dnia pracownik pozwanej spółki zredagował odpowiedź na reklamację powódki.

Na zasądzoną w pkt. wyroku na rzecz powódki kwotę składała się także suma 764,70 zł, którą zgodnie z wnioskiem powódki Sąd zasądził na jej rzecz jako należną jej część dochodzonego pozwem zadośćuczynienia związanego ze zmarnowanym jej urlopem, do czego doszło wskutek nienależytego wykonania zobowiązania przez pozwaną, wynikającego z zakwaterowania powódki w niezgodnym z ofertą pokoju hotelowym, który ani metrażem, ani standardem nie odpowiadał temu, który został powódce zaproponowany przy wykupywaniu wycieczki. Taki sposób zakwaterowania był bowiem dla niej wielkim rozczarowaniem i udręką, spowodowaną nie tylko tym, że wraz dziećmi musiała zamiast windą (która nie dojeżdżała do poddasza) ostatnie piętro pokonywać pieszo, ale także tym, że pokój z uwagi na to, że się bardzo szybko nagrzewał - wymagał ciągłego używania klimatyzacji, przez co przez cały okres pobytu było chore jej małe wówczas dziecko. Również omówiony wyżej brak wykupionego widoku oraz ciasnota pokoju i balkonu, które zostały jej przeznaczone do wypoczynku nie pozwalała powódce uznać wyjazdu za bardzo udany, na co liczyła i czego oczekiwała. Jakkolwiek bowiem poza zakwaterowaniem hotel spełnił jej oczekiwania i była z niego zadowolona, to jednak dyskomfort wynikły ze standardu jej pokoju był duży, gdyż jak wskazała w swej reklamacji - standard wykupionych u pozwanej wczasów drastycznie różnił się od rzeczywistych warunków zaoferowanych w hotelu.

Rozstrzygając o zgłoszonym przez powódkę żądaniu zasądzenia na jej rzecz w związku z wyżej opisaną sytuacją zadośćuczynienia Sąd zważył, że uczestnicy imprezy turystycznej mogą domagać się od organizatora wyrównania

szkód majątkowych poniesionych wskutek nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych, ale ich uprawnieniem jest także żądanie zadośćuczynienia ich szkodom niemajątkowym, polegającym na dyskomforcie psychicznym jako konsekwencji niewłaściwego wykonania usługi przez biuro turystyczne („zmarnowany urlop”). Z tych samych okoliczności, które da się zakwalifikować jako skutek nienależytego wykonania umowy przez organizatora wycieczki, można bowiem wywodzić zarówno roszczenia majątkowe, jak i niemajątkowe. Z uwagi na okoliczność, iż taka sytuacja miała miejsce w stanie faktycznym sprawy, a jednocześnie pełnomocnik powódki we wcześniejszych pismach, poczynawszy już od uzasadnienia pozwu zamiennie posługiwał się pojęciem zadośćuczynienia i odszkodowania, a nadto czyniąc rozważania w przedmiocie pojęcia zmarnowanego urlopu jako podstawy odpowiedzialności pozwanej spółki jednocześnie odwoływał się przy wyliczeniu wysokości tego zadośćuczynienia treści Tabeli frankfurckiej (określoną przez niego samego, jako uznawaną przez UOKiK od 2003 roku za dokument służący do wyliczania wartości wynagrodzenia szkody poniesionej w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi turystycznej), a nadto wskazywał równocześnie, że powódka żąda w tym zakresie odszkodowania w wysokości 15% ceny wycieczki - zarządzeniem z dnia 4 kwietnia 2017 r. (k. 187) Sąd zobowiązał pełnomocnika powódki do wskazania czy żądanie pozwu obejmuje zwrot dopłaty za pokoje z widokiem na morze (600 zł) oraz odszkodowanie w wysokości 3.058,80 zł – z tytułu obniżenia ceny wykupionej przez powódkę wycieczki z uwagi na brak widoku na morze, brak windy i zbyt małą powierzchnię pokoi czy też zwrot dopłaty za pokoje z widokiem na morze (600 zł) oraz odszkodowanie za poniesioną przez powódkę szkodę niematerialną w postaci zmarnowanego urlopu powódki – w terminie jednego tygodnia pod rygorem uznania, iż żądanie pozwu obejmuje zwrot dopłaty za pokoje z widokiem na morze (600 zł) oraz odszkodowanie w wysokości 3.058,80 zł – z tytułu obniżenia ceny wykupionej przez powódkę wycieczki z uwagi na brak widoku na morze, brak windy i zbyt małą powierzchnię pokoi.

Oba roszczenia znajdują bowiem oparcie w art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 187) oraz art. 5 unijnej dyrektywy 90/314/EWG z 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz. Urz. WE L 158 z 23 czerwca 1990, s. 59), którego implementacja stanowi podstawę rozszerzenia wykładni przepisu wspomnianej ustawy poprzez możliwość wywodzenia z niego także roszczeń niemajątkowych związanych z nienależytym wykonaniem umowy. Jak wynika z orzecznictwa Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, krzywda w postaci nieudanego urlopu (na przykład poprzez niezapewnienie odpowiednich warunków zakwaterowania lub nieprzewidzianą zmianę środka transportu) jest uważana za wystarczającą by dochodzić odszkodowania (zadośćuczynienia) od biura podróży. W wyroku z 12 marca 2002 r. w sprawie S. L. v. TUI Deutschland GmbH (...). KG, sygn. akt C 168/00 Europejski Trybunał Sprawiedliwości wskazał bowiem, że „Artykuł 5 Dyrektywy Rady 90/314/EWG z 13 czerwca 1990 w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek musi być, co do zasady, wykładany w ten sposób, by nadawać konsumentowi prawo do rekompensaty za szkodę niemajątkową będącą skutkiem niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania w przypadku usług składających się na umowę o świadczenie usług turystycznych.” W orzeczeniu tym ETS orzekł, iż pojęcie krzywdy którą konsument doznał w związku z działaniem lub zaniechaniem biura turystycznego powinno być interpretowane szeroko. Powyższe umożliwia więc objęcie nim również dyskomfortu na który został narażony klient biura podróży poprzez zmarnowany urlop. Powyższe stanowisko znalazło wyraz także w uchwale Sądu Najwyższego z dnia 19 listopada 2010 r. (wydanej w sprawie o sygn. akt III CZP 79/10), w której Sąd ten stwierdził, że: „(...) implementacja dyrektywy do prawa polskiego w formie ustawy oznacza obowiązek takiej jej wykładni, która jest zgodna z dyrektywą, a jeżeli dyrektywa była poddana interpretacji Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej – zgodnie z tą interpretacją (por. postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 27 czerwca 2008 r., III CZP 25/08, OSNC 2009, nr 9, poz. 127).” i dalej: „(...) skoro Trybunał Sprawiedliwości w przytoczonym orzeczeniu z dnia 12 marca 2002 r. orzekł, że art. 5 dyrektywy 90/314 powinien być wykładany w sposób obejmujący pojęciem szkody także uszczerbek niemajątkowy w postaci „zmarnowanego urlopu”, to art. 11a UsługiTurystU, przenoszący art. 5 dyrektywy do polskiego porządku prawnego, musi być wykładany w ten sam sposób. Taka wykładnia, mająca zarazem charakter scalający, pozwala również na wniosek, że rozwiązanie zastosowane w prawie krajowym jest zgodne z dyrektywą.”

W sytuacji więc gdy reprezentowana przez radcę prawnego powódka w piśmie z dnia 25 kwietnia 2017 r. (k. 196-197) jednoznacznie wskazała, że przedmiotem powództwa jest odszkodowanie za szkodę majątkową w wysokości 600 zł, wynikające z powstania w majątku powódki uszczerbku w wysokości równej wysokości pobranej przez pozwaną

„opłaty za pokój z widokiem na morze” zaś w pozostałej części, tj. w zakresie kwoty 3.058,80 zł zadośćuczynienie (odszkodowanie za szkodę niematerialną w postaci zmarnowanego urlopu) - rozstrzygnięcie o zasadności żądania przez powódkę spełnienia przez pozwaną świadczenia także poprzez zasądzenie na jej rzecz zadośćuczynienia w wysokości 3.058,80 zł Sąd rozpoznał z uwzględnieniem powyższego stanowiska powódki.

Stąd rozstrzygając o jego zasadności wyłącznie do kwoty 764,70 zł Sąd miał na uwadze, że jedynie w tej części - zgodnie z oświadczeniem powódki - kwota zadośćuczynienia odpowiadała wysokości poniesionej przez nią szkody w postaci zmarnowanego urlopu (kwota 764,70 zł to 1/4 z sumy 3.058,80 zł), zaś w pozostałej części były to świadczenia z tytułu zadośćuczynienia krzywdzie osób, które w niniejszym procesie nie brały udziału w charakterze strony. Funkcja kompensacyjna wskazanych przez powódkę, jako nabytych od nich świadczeń z tytułu zadośćuczynienia, zdaniem Sądu, sprzeciwia się zaś ich zbyciu, czego jednoznacznym wyrazem jest art. 449 kc, który w niniejszej sprawie, w ocenie Sądu, powinna znaleźć zastosowanie poprzez analogię. Stąd oświadczenia o przekazaniu powódce przysługujących zbywcom roszczeń o zapłatę na ich rzecz zadośćuczynień przez pozwaną spółkę Sąd uznał za nieważne (art. 58 §1 kc). Kompensata polega bowiem w zasadzie, przy wszystkich bardzo niekiedy daleko idących zastrzeżeniach, na umożliwieniu nabycia przyjemności mniej więcej równoważących doznaną przykrość. Jej zbycie przekreśliłoby tę podstawową funkcję.

Jednocześnie Sąd miał na względzie, iż powódka nie wykazała aby którekolwiek ze zbytych na jej rzecz zadośćuczynień było wymagalne, a jednocześnie uznane na piśmie albo przyznane prawomocnym orzeczeniem. Zważyć bowiem należało, że w sprawie brak było jakiegokolwiek dowodu na to aby którykolwiek z rodziców powódki, czy też jej mąż występowali do pozwanej spółki z wnioskiem o zapłatę na ich rzecz kwoty zadośćuczynienia za zmarnowany im urlop. Niewątpliwie zaś takie roszczenia dla uzyskania statusu wymagalności musiałyby zostać uprzednio poprzedzone wezwaniem do zapłaty, nie jest ono bowiem z oczywistych względów roszczeniem terminowym. Sąd zważył też, że w aktach sprawy brak było materiału dowodowego wykazującego skalę ich odczucia w zakresie nieudanego urlopu, jak też w ogóle ich własnych twierdzeń co do tego, że takie uczucia mieli. Podawane przez powódkę okoliczności, iż jej tata chodzi zły, czy też nawet wściekły przez to że został zakwaterowany jak student, a jej mama miała problemy z chodzeniem po schodach, co było konieczne wobec braku windy, która nie dojeżdżała do poddasza - Sąd uznał za niewystarczające dla wykazania powstania i poziomu doznanej przez nich niematerialnej szkody polegającej na braku satysfakcji i zadowolenia z urlopu. Tożsame uwagi dotyczą twierdzeń powódki odnoszących się do jej męża. Dokonując takiej oceny Sąd równocześnie miał na uwadze, że zarówno ojciec powódki, jak i jej mąż - zgodnie z jej wnioskiem byli słuchani w niniejszej sprawie w charakterze świadków, a mimo to, w sytuacji gdy zbyli wcześniej na jej rzecz swoje roszczenia o zadośćuczynienie i gdy było ono przedmiotem żądania pozwu - na tę okoliczność w ogóle nie zeznawali, nie przedstawili też osobiście jakie odczucia mieli w związku z tym wyjazdem i co było ich powodem.

Z uwagi na powyższe wraz z wyżej omówioną kwotą 600 zł w pkt. I wyroku Sąd zasądził na rzecz powódki kwotę 764,70 zł, jako należność przysługującą jej indywidualnie z tytułu poniesionej przez nią szkody niematerialnej w postaci jej zmarnowanego urlopu. W ocenie Sądu tak ustalona wysokość żadanego przez powódkę zadośćuczynienia nie jest nadmierna, a jednocześnie w pełni wyrównuje doznany przez nią brak wrażeń w pełni bardzo udanego urlopu. Zdaniem Sądu kwota ta odzwierciedla także stopień zawinienia pozwanej spółki, która jakkolwiek bez wątpliwości nie zapewniła powódce oferowanego jej przy zawieraniu umowy standardu zakwaterowania, to jednak w zakresie pozostałej części świadczeń wynikających z umowy o usługę turystyczną wywiązała się w sposób prawidłowy, wskutek czego nawet pomimo takiej jakości zakwaterowania jakkolwiek swojego urlopu nie oceniła jako bardzo udanego, to jednak uznała, iż był on udany. Kwota ta, podobnie jak i suma 600 zł została przez Sąd zasądzona wraz z odsetkami za okres w pozwie żądany, tj. od dnia 14 września 2015 r., a więc od dnia następnego po dniu otrzymaniu przez pozwaną reklamacji powódki.

W pkt. II w zakresie kwoty stanowiącej różnicę między dochodzoną sumą 3.658,80 zł, a kwotą ostatecznie zasądzoną powództwo, jako niezasadne zostało oddalone z przyczyn wyżej wskazanych.

Fakt jedynie częściowego utrzymania się przez powódkę ze zgłoszonym w pozwie roszczeniem znalazł swoje odzwierciedlenie w treści rozstrzygnięcia o kosztach procesu zawartego w punkcie III wyroku, o czym orzeczono w

oparciu o przepis art. 100 kpc oraz art. 108 kpc. W zakresie żądania różnicy pomiędzy dochodzoną pierwotnie kwotą 3.658,80 zł, a zasądzoną od pozwanej kwotą 1.364,70 zł - powódka została bowiem uznana za przegrywającą spór. W konsekwencji Sąd uznał, że w stosunku do pierwotnie zgłoszonego roszczenia utrzymała się w 37,3%, pozwana zaś w pozostałej części.

Łączna wysokość kosztów procesu poniesionych przez strony odpowiadała kwocie 2.534 zł, na którą składały się koszty poniesione przez stronę powodową w postaci opłaty od pozwu w wysokości 100 zł, a także z tytułu wynagrodzenia pełnomocnika procesowego oraz wydatków w postaci opłaty skarbowej uiszczonej z tytułu złożonego do akt sprawy pełnomocnictwa procesowego (17 zł) oraz koszty poniesione przez stronę pozwaną z tytułu wynagrodzenia pełnomocnika procesowego i wydatków w postaci opłaty skarbowej uiszczonej z tytułu złożonego do akt sprawy pełnomocnictwa procesowego (17 zł). Wynagrodzenie z tytułu zastępstwa procesowego obu stron postępowania zostało ustalone w wysokości stawki minimalnej przewidzianej w przewidzianej w § 6 pkt 3 rozp. Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych (Dz.U. 2015 poz. 1804), tj. w kwocie po 1.200 zł.

Jak to już wyżej wskazano powódka z roszczeniem swym utrzymała się w 37,3%. Stosownie więc do przewidzianej w art. 100 kpc zasady stosunkowego rozdzielenia kosztów procesu – obciążało ją 63,19%, zaś pozwaną 36,81% całości poniesionych przez strony kosztów procesu. Jeżeli więc pozwanego obciążały koszty w kwocie 945,18 zł (2.534 zł × 37,3%), a poniósł je w wysokości 1.217 zł, to różnica tych kwot, czyli 271,82 zł podlegała zasądzeniu od niego na rzecz powódki.

W pkt IV wyroku Sąd na mocy art. 83 ust. 1 i 2 oraz art. 113 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2005 r., Nr 167, poz. 1398 ze zm.) nakazał zapłacić powódce na rzecz Skarbu Państwa kwotę 63,49 zł, która odpowiadała 62,7% wysokości wyłożonych tymczasowo przez Skarb Państwa kosztów sądowych z tytułu zwrotu kosztów podróży i utraconego zarobku świadka P. H..

Pozostałą część tych wydatków, tj. kwotę 37,77 zł na mocy powołanej wyżej ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych w pkt. V wyroku Sąd nakazał zapłacić pozwanej.