

**Sygn. akt I C 1453/13**

## WYROK

**W IMIENIU RZECZYPOSPOLIEJ POLSKIEJ**

Dnia 28 maja 2014 r.

Sąd Rejonowy dla Warszawy Śródmieścia w Warszawie I Wydział Cywilny:

w składzie:

Przewodniczący : SSR Anna Ogińska-Łągiewka

Protokolant: Aleksandra Golba

po rozpoznaniu w dniu 19 maja 2014 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa J. K.

przeciwko (...) sp. z o.o. w W.

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) sp. z o.o. w W. na rzecz powoda J. K. kwotę 7.113 zł. (siedem tysięcy sto trzynaście złotych) wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 17 lipca 2010 roku do dnia zapłaty;

II. oddała powództwo w pozostałym zakresie;

III. zasądza od powoda J. K. na rzecz pozwanego (...) sp. z o.o. w W. kwotę 853 zł. (osiemset pięćdziesiąt trzy złote) tytułem zwrotu kosztów procesu.

**Sygn. akt I C 1453/13**

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 15 marca 2013 roku powód J. K. wniósł przeciwko pozwanemu (...) sp. z o.o. w W. o zasądzenie kwoty 28.452 zł. wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 8 lipca 2010 roku do dnia zapłaty oraz kosztów procesu. W uzasadnieniu pełnomocnik powoda wyjaśnił, iż J. K. wykupił u pozwanego wycieczkę turystyczną do Egiptu, której koszt wyniósł 14.226 zł. (dwie osoby dorosłe oraz dwoje dzieci). Po przylocie okazało się, że dla powoda i jego rodziny nie ma zarezerwowanego miejsca w hotelu. Powód zażądał zakwaterowania w wykupionym hotelu, zastrzegając, że jeżeli nie będzie to możliwe powód odstępuje od umowy i wnosi o odesłanie go wraz z rodziną do Polski. Równocześnie powód złożył reklamację, która została podpisana przez rezydenta. Pomimo kategorycznego żądania nie odtransportowano powoda do Polski. Zakwaterowano go natomiast wraz z rodziną tymczasowo w hotelu sąsiednim, do czasu aż taki powrót będzie możliwy. Ostatecznie powód został zakwaterowany w piwnicy w bezpośrednim sąsiedztwie basenu. Po powrocie do Polski powód otrzymał odpowiedź na reklamację, w której pozwany wskazał, iż wykonał świadczenie zastępcze. Zdaniem pełnomocnika powoda pozwany nie wykonał usługi, na którą została zawarta umowa oraz nie wykonał świadczenia zastępczego, do którego był zobowiązany / k. 2-6/.

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa oraz zasądzenie kosztów procesu. W uzasadnieniu pełnomocnik pozwanego podniósł m.in., iż jakość świadczonych usług przez pozwanego była zgodna z treścią umowy zawartej pomiędzy stronami. Dodał, iż pomimo prawidłowego dokonania i opłacenia rezerwacji niemożliwym okazało się zakwaterowanie powoda w hotelu (...). W związku z powyższym pozwana spółka zagwarantowała powodowi

i jego rodzinie pobyt w hotelu (...), który również był hotelem pięciogwiazdkowym. Hotel ten usytuowany był w bezpośrednim sąsiedztwie pierwotnego hotelu, a co za tym idzie pozwany mógł korzystać z infrastruktury rekreacyjnej oraz z wyżywienia zarówno w (...) jak i Makadam P.. Nadto pozwana w ramach rekompensaty za zaistniałą sytuację zaproponowała wycieczkę fakultatywną G., z której pozwany skorzystał. A zatem powód skorzystał ze świadczenia zastępczego, w związku z powyższym brak jest jakichkolwiek podstaw do dochodzenia roszczeń niniejszym pozwem. Pełnomocnik pozwanego dodał, że żądanie zapłaty dwukrotności ceny, tj. kwoty 28.452 zł. jest całkowicie niezasadne i nieadekwatne, a tym samym uwzględnienie tego żądania – stanowiłoby nadużycie prawa / k. 37-41/.

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

W dniu 16 grudnia 2009 roku zawarta została pomiędzy (...) sp. z o.o. w W., za pośrednictwem Biura (...) w W., a J. K. umowa o udział w imprezie O. T. w Egipcie w H. w hotelu (...) ( 5\*) w dniach od 8 lipca 2010 roku do dnia 22 lipca 2010 roku ( 14 dni). Usługa turystyczna świadczona na rzecz dwóch osób dorosłych i dwojga dzieci obejmowała wyżywienia (...) inclusive, zaś jej łączny koszt wyniósł kwotę 14.226 zł. / k. 13 – umowa/.

Po przylocie na miejsce okazało się, że rodzina J. K. nie ma rezerwacji w hotelu (...) z powodu braku wolnych miejsc. Wówczas zaproponowano im aby zatrzymali się w innym hotelu, na co państwo K. nie wyrazili zgody. Rezydent powiedział im, że powrót do kraju będzie możliwy dopiero w poniedziałek oraz że mogą korzystać z usług hotelu, w którym mieli zostać zakwaterowani. Na pytanie J. K. czy dostaną opaski na ręce uprawniające do korzystania z usług hotelu (...), otrzymał on odpowiedź negatywną.

J. K. złożył na ręce rezydenta O. T. M. D. reklamację w związku z niedotrzymaniem przez biuro (...) warunków imprezy poprzez nie zapewnienie rezerwacji dla jego rodziny w hotelu (...). W pisemnej reklamacji J. K. wspomniał, iż nie wyraził zgody na zaproponowany hotel zastępczy oraz że zwrócił się z prośbą o zapewnienie mu powrotu do kraju na koszt organizatora. Jednocześnie wniósł o zwrot kosztów całej imprezy / k. 14 – reklamacja/.

W czasie pobytu doszło także do scysji z rezydentem, który powiedział do J. K., że może wziąć taksówkę do K. i wracać na własną rękę do kraju. Rodzina K. nie skorzystała z wycieczki zaproponowanej przez biuro (...). Następnie poinformowano państwa K., iż powrót do kraju będzie możliwy w czwartek. Jednakże to tego nie doszło i J. K. wraz z rodziną zostali do końca pobytu w hotelu (...). Podczas pobytu w H. J. K. wyrażał zgodę na zakwaterowanie w innym hotelu lecz nie w gorszym od tego wykupionego. Rodzina państwa K. nie korzystała z restauracji sąsiedniego hotelu (...), gdyż została z niej wyproszona przez ochronę.

Według internetowej oferty (...) sp. z o.o. w W. Hotel (...) położony był obok hotelu (...), przy plaży z rafą koralową. Hotel oferował dania kuchni libańskiej, włoskiej i karaibskiej ( 3 restauracje a la carte). Nadto na jego terenie znajdowały się bary, kawiarnia, strefa Wi-Fi, niewielkie centrum handlowe, duży basen, sześć kortów tenisowych. Nadto hotel oferował animacje, tenis stołowy, siatkówkę plażową i boiska do piłki nożnej, zaś dla dzieci m. klub, brodzik, plac zabaw, pokój zabaw z gramami, zamek wspinaczkowy i m. disco. Hotel oferował pokoje klimatyzowane z łazienkami, TV – sat, telefonem, sejfem, m. barem oraz balkonem, zaś wyżywienie w formule (...) inclusive.

Z kolei jak wynika z informacji zawartych w internecie hotel (...) położony był bezpośrednio przy piaszczystej plaży, oferował formułę wyżywienia (...) inclusive oraz pokoje klimatyzowane wyposażone w łazienkę, telefon, telewizor, sejf, m. balkon lub taras. Na jego terenie znajdował się basen z wodospadkowymi przejściami, 7 oświetlonych kortów tenisowych, przy których mieściły się: bar, tenis stołowy, siatkówka plażowa oraz bilard. Codziennie prowadzony był program animacyjny: gimnastyka w wodzie, aerobik, plażowa piłka nożna. Organizowane były również lekcje języka arabskiego, a na plaży znajdowało się centrum sportów wodnych i nurkowania. Do dyspozycji gości pozostawały liczne restauracje, bary, w tym przy basenie, przy plaży i recepcji a także klub nocny Joker.

W pokoju, w którym zostali zakwaterowani państwo K., odpadał kruszący się tynk ze ścian i sufitu, zaś w łazience w szczelinach pomiędzy płytkami widoczny był grzyb / k. 17-22 - fotografie/.

W piśmie z dnia 3 sierpnia 2010 roku O. T. wyjaśniło J. K., iż niemożność zakwaterowania jego rodziny w hotelu oznaczonym w umowie, było spowodowane przyczynami całkowicie niezależnymi od biura podróży, których nie można był przewidzieć ani nie można było im zapobiec. Dodano, iż tylko poprzez wykonanie świadczenia zastępczego, biuro podróży było w stanie wywiązać się z obowiązku nałożonego przez przepis art. 16 a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych / k. 42/.

Pismem z dnia 12 września 2012 roku J. K. wezwał (...) sp. z o.o. w W. do zapłaty kwoty 28.452 zł. wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 8 lipca 2010 roku do dnia zapłaty, wskazując, że na dzień 12 września 2012 roku wyniosły one kwotę 8.127 zł., tj. łącznie kwoty 36.579 zł. / k. 11/.

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie wszechstronnej analizy akt sprawy, na które złożyły się dokumenty wskazane i opisane w treści, których autentyczność nie budziła żadnych wątpliwości Sądu i które nie były kwestionowane przez żadną ze stron. Odnośnie informacji na temat położenia obu hoteli i ich infrastruktury, Sąd oparł się na danych powszechnie dostępnych w internecie, w tym na stronie pozwanego biura (...), przy czym jeżeli chodzi o hotel (...), informacje na temat hotelu pochodziły z innych stron aniżeli pozwanego, ponieważ na jego stronach nie można było odnaleźć oferty związanej z tym właśnie hotelem. Nadto Sąd oparł się na zeznaniach powoda J. K. / k. 50-51; 65/ oraz świadka M. K. / k. 61-62/. Zarówno zeznania powoda jaki i jego żony były w ocenie Sądu szczerze i spontaniczne. Nadto zeznania te były ze sobą spójne, zgodne i wzajemnie się potwierdzały, zwłaszcza co do rezygnacji z imprezy turystycznej i chęci powrotu do kraju, co nie zostało ich rodzinie umożliwione.

Zebrane dowody stanowiły wystarczającą podstawę do wydania rozstrzygnięcia w niniejszej sprawie.

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo zasługiwało na częściowe uwzględnienie.

Zgodnie z przepisem art. 11 a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych ( Dz.U. z 2014 roku, poz. 196 t.j.) 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 ( ust. 1).

Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w przypadkach wymienionych w ust. 1, nie zwalnia organizatora turystyki od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu klientowi ( ust. 2).

Z kolei w myśl przepisu art. 16a cytowanej ustawy organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy ( ust. 1). Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa w ust. 1, jest niemożliwe albo klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy, organizator turystyki jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie ( ust. 2). W razie odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 2, organizator turystyki nie może żądać od klienta żadnych dodatkowych świadczeń z tego tytułu, w szczególności zapłaty kary umownej. Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy ( ust. 3). W razie niemożności

wykonania świadczenia zastępczego, o której mowa w ust. 2, klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie:

1)działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo

2)siłą wyższą ( ust. 4).

Klient może też z uzasadnionych powodów nie wyrazić zgody na świadczenie zastępcze i od umowy odstąpić (art. 16a ust. 2 u.u.t.). Ustawodawca nie określił bliżej, co należy rozumieć przez "uzasadnione powody". Tym samym słusznie pozostawił wyjaśnienie tych pojęć doktrynie i orzecznictwu. W doktrynie zaproponowano, aby za "uzasadnione powody" uznawać te, ze względu których klient nie może skorzystać ze świadczeń z uwagi na swój stan zdrowia, wiek lub umiejętności, a także te, które są sprzeczne z celem, dla których uczestniczy on w imprezie. Dodać można jedynie, że sprzeczność z celem, dla którego klient uczestniczy w imprezie, powinna mieć co do zasady charakter obiektywny, wynikający z charakteru danej imprezy turystycznej. Nie można jednak wykluczyć spośród desygnatów określenia "uzasadnione powody" powodów czysto subiektywnych, ale uzasadnionych. Przykładowo jeżeli zgodnie z planem podróży powrót miał nastąpić drogą morską, a organizator turystyki proponuje powrót samolotem, to jeżeli turysta ma obawy przed lataniem, należy przyjąć, że odmowa powrotu samolotem jest uzasadniona. Generalnie można stwierdzić, że im bardziej proponowane świadczenie jest odmienne od świadczenia pierwotnie uzgodnionego, tym bardziej te powody stają się uzasadnione ( Piotr Cybula w: Komentarz do art. 16a ustawy o usługach turystycznych, opubl. Lex 2012).

W ocenie Sądu w rozpoznawanej sprawie nie zachodziły uzasadnione okoliczności przemawiające za odstąpieniem od umowy o świadczenie usług turystycznych. Sam fakt braku możliwości zakwaterowania rodziny powoda w wybranym przez (...) hotelu (...), w sytuacji, w której zaproponowano powodowi pobyt w sąsiednim hotelu (...) również pięciogwiazdkowym wg lokalnej klasyfikacji w ramach świadczenia zastępczego, nie przesądzało o możliwości skorzystania z prawa odstąpienia od umowy. Zdaniem Sądu w okolicznościach niniejszej sprawy uzasadnienie znajduje jedynie roszczenie w zakresie żądania odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Standard obu hoteli był porównywalny, przy czym hotel (...) oferował bardziej urozmaicone posiłki oraz różnorakie animacje, czego nie było w hotelu (...). Jak wynikało z załączonych fotografii w pokoju, w którym zostali zakwaterowani państwo K., opadał kruszący się tynk ze ścian i sufitu, zaś w łazience w szczelinach pomiędzy płytkami widoczny był grzyb. Ponadto rodzina K. nie mogła korzystać z restauracji znajdujących się na terenie hotelu (...), ponieważ nie otrzymali od organizatora stosownych opasek na ręce.

Spornym w niniejszej sprawie było to, czy pozwany wywiązał się ze swojego zobowiązania w sposób należyty, a jeśli nie, to jaka winna być wysokość odszkodowania.

Zgodnie z przepisem art. 322 kpc jeżeli w sprawie o naprawienie szkody, o dochody, zwrot bezpodstawnego wzbogacenia lub o świadczenie z umowy o dożywocie sąd uzna, że ściśle udowodnienie wysokości żądania jest niemożliwe lub nader utrudnione, może w wyroku zasądzić odpowiednią sumę według swej oceny, opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy.

Sąd, po porównaniu jakości świadczeń wynikających z umowy z tymi, z którymi powód wraz z rodziną zetknął się na miejscu w H., doszedł do przekonania o zasądzeniu od pozwanego na rzecz powoda kwoty stanowiącej równowartość połowy zapłaconej przez niego ceny imprezy turystycznej, tj. kwoty 7.113 zł. Przyznając powyższą kwotę w ramach odszkodowania Sąd miał na uwadze okoliczność, iż powód miał prawo do zakwaterowania w wybranym dla swojej rodziny hotelu, z kolei pozwany nie wywiązał się z przyjętego na siebie zobowiązania, a co za tym idzie uniemożliwił rodzinie K. korzystanie z udogodnień oferowanych przez hotel (...). Jak wynikało z przeprowadzonych dowodów standard pokoju powodów znacząco odbiegał od standardu jakiego można było oczekiwać od pięciogwiazdkowego hotelu. Nadto, pomimo zapewnienia organizatora, powód wraz z rodziną nie mógł korzystać z posiłków na terenie hotelu (...), co stanowiło również odstępstwo od pierwotnie zawartej umowy.

Jeżeli termin spełnienia świadczenia nie jest oznaczony ani nie wynika z właściwości zobowiązania, świadczenie powinno być spełnione niezwłocznie po wezwaniu dłużnika do wykonania ( art. 455 k.c.). Jak wynikało z pisma pozwanego z dnia 3 sierpnia 2010 roku, (...) sp. z o.o. w W. dowiedziała się o roszczeniu powoda w dniu 9 lipca 2010 roku. Zatem przyjmując zwyczajowy termin 7 dni na zaspokojenie roszczenia, odsetki ustawowe należało zasądzić od dnia 17 lipca 2010 roku do dnia zapłaty.

Mając na uwadze powyższe na mocy art. 11 a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych ( Dz.U. 2004, Nr 233, poz. 2268, z późn. zm.) orzeczono jak w pkt. 1 i 2 wyroku.

Rozstrzygnięcie w zakresie kosztów procesu oparto na przepisie art. 100 k.p.c., statuującego zasadę stosunkowego rozliczenia kosztów procesu. O kosztach zastępstwa procesowego orzeczono na mocy § 6 pkt. 5 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28.09.2002 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu (Dz.U. z 2013 roku, poz.461). Na koszty procesu poniesione przez powoda złożyła się opłata od pozwu w kwocie 1.423 zł. oraz wynagrodzenie profesjonalnego pełnomocnika w kwocie 2.400 zł. wraz z opłatą od pełnomocnictwa w kwocie 17 zł. Z kolei na koszty procesu poniesione przez pozwanego złożyło się wynagrodzenie profesjonalnego pełnomocnika w kwocie 2.400 zł. wraz z opłatą od pełnomocnictwa w kwocie 17 zł. Suma kosztów procesu to kwota 6.257 zł. Powód wygrał sprawę w 25%, zatem pozwany winien ponieść koszty procesu w kwocie 1.564 zł. Ponieważ pozwany poniósł koszty procesu faktycznie w kwocie 2.417 zł., należało zasądzić od powoda na rzecz pozwanego kwotę 853 zł. tytułem zwrotu kosztów procesu.

Mając na względzie powyższe, Sąd orzekł jak w sentencji wyroku.

z./ odpis wyroku wraz z uzasadnieniem doręczyć pełn. stron