

**Sygn. akt I C 1732/13**

## WYROK

**W IMIENIU RZECZYPOSPOLIEJ POLSKIEJ**

Dnia 11 marca 2014 r.

Sąd Rejonowy dla Warszawy Śródmieścia w Warszawie I Wydział Cywilny:

w składzie:

Przewodniczący : SSR Adam Mitkiewicz

Protokolant: Łukasz Cholewski

po rozpoznaniu w dniu 11 marca 2014 r. w Warszawie

na rozprawie

z powództwa M. D.

przeciwko (...) S.A.w W.

o zapłatę

I. Zasądza od pozwanego (...) S.A.w W. na rzecz powoda M. D. kwotę 659,60 (sześćset pięćdziesiąt dziewięć 60/100) złotych wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 6 lutego 2013 roku do dnia zapłaty;

II. oddała powództwo w pozostałym zakresie;

III. zasądza od powoda M. D. na rzecz pozwanego (...) S.A.w W. kwotę 113,50 (sto trzynaście 50/100) złotych tytułem zwrotu kosztów procesu.

**Sygn. akt I C 1732/13**

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 6 lutego 2013 roku powód M. D. wniósł przeciwko pozwanemu (...) S.A. w W. o zasądzenie kwoty 1.750 zł. tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie zobowiązania wraz z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty oraz kosztów procesu. W uzasadnieniu pełnomocnik powoda wyjaśnił, iż M. D. zawarł z (...) S.A., za pośrednictwem agenta, umowę o świadczenie usługi turystycznej. Zdaniem powoda, pozwany nie wywiązał się z umowy, bowiem w przydzielonym pokoju hotelowym nie działał klimatyzator, który nie został naprawiony do końca pobytu powoda i R. M. w Maroku. Nadto strona powodowa zarzuciła konieczność długotrwałego oczekiwania w kolejkach w celu dokonania odbioru posiłków wydawanych w hotelowej stołówce / k. 3-6v/.

W odpowiedzi na pozew, pozwany (...) S.A. w W. wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz zasądzenie kosztów procesu. W uzasadnieniu pełnomocnik pozwanego zaprzeczył wszystkim okolicznościom, których wyraźnie nie przyznał. Pełnomocnik pozwanego wyjaśnił, iż o niesprawnej klimatyzacji pozwany dowiedział się od powoda na dzień przed zakończeniem imprezy turystycznej. Pozostałe warunki wypoczynku odpowiadały standardowi umownemu. Dodał, że żądanie powoda jest nazbyt wygórowane / k. 28-30/.

**Sąd ustalił następujący stan faktyczny:**

W dniu 20 czerwca 2012 roku M. D. zawarł z (...) S.A., za pośrednictwem agenta (...), umowę o świadczenie usługi turystycznej. Przedmiotem umowy był pobyt dwóch osób, w dniach od 29 czerwca 2012 roku do dnia 7 lipca 2012 roku, w hotelu (...) w Maroku, świadczącym swe usługi w standardzie pięciogwiazdkowym, gdzie zgodnie z ofertą przedstawioną przez usługodawcę, w wyposażeniu pokoju miała znajdować się klimatyzacja powietrza. Wyżywienie podczas pobytu miało być serwowane z formuły all inclusive, która przewidywała: śniadanie, obiad i kolację w formie bufetu, przekąski w ciągu dnia w wybranych barach, lokalne napoje alkoholowe i bezalkoholowe dostępne w godzinach 10:00-02:00; raz na pobyt możliwość skorzystania z restauracji a la carte po uprzedniej rezerwacji. Powód uregulował w całości koszt świadczenia za dwie osoby dorosłe, w wysokości 4.987 zł. / k. 10-11 zgłoszenie-rezerwacja; k. 12 - oferta/.

Następnego dnia po przylocie R. M. i M. D. stwierdzili, że klimatyzator w zajmowanym przez nich pokoju jest niesprawny.

Podczas spotkania informacyjnego z rezydentką S. C. w sobotę, tj. dzień po przylocie, który miał miejsce w piątek, M. D. zgłosił jej problem, że klimatyzacja nie działa. Ponadto M. D. zgłosił ten fakt również w recepcji hotelu. Po kilku godzinach do pokoju hotelowego gości przybył konserwator, któremu jednak nie udało się naprawić klimatyzatora.

M. D. ponownie zgłosił w recepcji potrzebę naprawy klimatyzacji. Ponownie przybył pracownik z obsługi technicznej, jednakże też nie naprawił klimatyzatora.

Potem, M. D. zgłosił problem z nie działającą klimatyzacją kierownikowi hotelu, lecz ten stwierdził, że nie są w stanie naprawić klimatyzacji. Wówczas M. D. zażądał zmiany pokoju, lecz nie było to możliwe z uwagi na brak wolnych pokoi.

Do końca pobytu klimatyzacja w pokoju M. D. i R. M. nie została naprawiona.

Dodatkowo M. D. miał zastrzeżenia co do czasu oczekiwania w restauracji hotelowej na gorące posiłki (ryby, mięsa), które były przygotowywane na miejscu w obecności gości hotelowych, co powodowało, że do stanowisk kulinarnych ustawili się długie kolejki gości hotelowych.

Pismem z dnia 6 lipca 2012 roku M. D. poinformował (...) S.A. w W., że w zajmowanym przez niego pokoju hotelowym nie działa klimatyzacja oraz że zgłosił powyższe rezydentowi. Pomimo przeprowadzonych dwukrotnie prac konserwatorskich, klimatyzacja nie została naprawiona. Dodał, że nie zaproponowano mu zmiany pokoju. Nadto M. D. wskazał na duże kolejki podczas posiłków przy stanowiskach je wydających. Przyjęcie powyższej reklamacji, złożonej na dzień przed wylotem, potwierdziła na piśmie rezydenta S. C. / k. 13/.

Powyższą reklamację, rezydentka zeskanowała, przesłała mailem do Polski oraz pocztą do biura (...) S.A. w Polsce, zaś po powrocie do kraju dostarczyła jej oryginał.

W odpowiedzi na powyższe pismo, (...) S.A. poinformowało M. D., iż składając reklamację na dzień przed zakończeniem imprezy turystycznej, nie dał organizatorowi możliwości wcześniejszego zareagowania / k. 14 – pismo z dnia 27 lipca 2012 roku/.

Pismem z dnia 22 listopada 2012 roku M. D. wezwał (...) S.A. do zapłaty odszkodowania w kwocie 1.750 zł. w terminie 10 dni od otrzymania niniejszego wezwania / k. 17-19/.

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie wszechstronnej analizy akt sprawy, na które złożyły się dokumenty wskazane i opisane w treści, które nie były kwestionowane przez żadną ze stron oraz których autentyczność nie budziła żadnych wątpliwości Sądu.

Nadto Sąd oparł się na zeznaniach świadków: R. M. / k. 88-89/, S. C. / k. 67-68/ oraz zeznań powoda M. D. / k. 55-56/. Zeznania świadków potwierdziły twierdzenia powoda, co do niesprawności klimatyzatora przez cały okres pobytu wakacyjnego w Maroku, bezskutecznych prób jego naprawy, kilkakrotnego zgłaszania faktu niesprawności klimatyzacji w pokoju hotelowym, tj. w pierwszej rezydentce, potem dwukrotnie w recepcji, następnie kierownikowi hotelu

i wreszcie złożenia reklamacji na ręce rezydentki. Zeznania świadków jak i powoda wzajemnie się potwierdzały i uzupełniały, przez co były ze sobą spójne i korespondowały z resztą zgromadzonego materiału dowodowego.

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

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie w części.

Zgodnie z przepisem art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych ( Dz.U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.) 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.

Z kolei w myśl przepisu art. 16 b powołanej ustawy: jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi ( ust. 1). Umowa powinna jednoznacznie określać obowiązek klienta w zakresie, o którym mowa w ust. 1 ( ust. 2). Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy ( ust. 3). W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy ( ust. 4). Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 3, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną ( ust. 5).

W okolicznościach faktycznych niniejszej sprawy, spełnione zostały wymagania formalne, dotyczące zgłoszenia reklamacji. Wobec jej nieuwzględnienia przez pozwanego, zasadnym zatem było rozpoznanie niniejszego powództwa.

W ocenie Sądu doszło do nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych przez biuro (...) S.A. Z ustaleń stanu faktycznego wynikało bezspornie, iż przez cały okres pobytu powoda i jego znajomej R. M., klimatyzacja w ich wspólnym pokoju nie działała, pomimo kilkakrotnych prób zgłaszania faktu jej niesprawności i podejmowanych prób jej naprawy ze strony hotelu. W świetle oferty Biura (...) S.A. w W., hotel, w którym M. D. wykupił pobyt dla dwóch osób, miał zapewnić gościom hotelowym pokoje klimatyzowane. Tym samym wobec nie wywiązania się z warunków umowy przez pozwanego, nie zaproponowania innego pokoju hotelowego, należało uznać jego odpowiedzialność kontraktową we wskazanym zakresie. W ocenie Sądu odpowiedzialności organizatora nie wyłącza fakt, że powód powtórnie nie zgłosił S. C. wadliwej klimatyzacji. To przedstawiciel organizatora powinien był sprawdzić czy została ona naprawiona.

Powód zarzucał także pozwanemu zbyt długie oczekiwanie w kolejkach podczas wydawania gorących potraw, uznając iż było to sprzeczne z postanowienia umowy. W ocenie Sądu przytoczone twierdzenia powoda dotyczące oczekiwania na posiłki nie zasługiwały na nadanie im takiej wagi jaką nadaje powód, choć zapewne mogło to być lepiej zorganizowane. Jak wynikało z ustaleń stanu faktycznego, obsługa hotelowa przygotowywała posiłki mięsne i rybne w obecności gości hotelowych, na ich oczach. Było to powodowane chęcią zapewnienia świeżych posiłków, toteż wiązało się z oczekiwaniem, tym bardziej, że powód spędzał wakacje w sezonie, kiedy to hotel był pełen gości. Nie co dzień powód musiał czekać 20-30 minut na posiłek, poza tym niedogodność ta dotyczyła tylko obiadów i tylko potraw gorących. Umowa przewidywała wyżywienie z formule all inclusive i ten warunek został spełniony przez organizatora.

Reasumując, dokonując oceny zgłoszonego żądania pieniężnego w zakresie kwoty 1.750 zł., Sąd wziął pod uwagę kalkulację ceny wycieczki przedstawioną przez pozwanego w odpowiedzi na pozew, zgodnie z którą, ocena obejmowała: zakwaterowanie w standardowym pokoju dwuosobowym w 5-gwiazdkowym hotelu (...) z wyżywieniem

z opcji all inclusive – 1.649 zł., przelot na trasie W.-O.-W. – 1.000 zł., transfery z i na lotnisko 20 zł., opieka rezydenta – o zł. / k. 57/, ubezpieczenie bagażu, K., (...) 80 zł.

Mając na względzie powyższe Sąd uznał, iż pozwany nie wywiązał się z warunków umowy w 20% poza klimatyzacją i wydawaniem posiłków umowa została zrealizowana zgodnie z oczekiwaniami powoda w tym w zakresie przelotów, transferów i ubezpieczenia stąd też Sąd zasądził od pozwanego na rzecz powoda kwotę 659,60 zł. ( 329,80 zł. x 2 osoby), którą to obliczył, biorąc za podstawę wyliczeń poniesiony koszt zakwaterowania w hotelu w kwocie 1.649 zł X 20 % ponieważ nieprawidłowości dotyczyły tylko pobytu w hotelu. Powód poniósł koszt wczasów za dwie osoby dorosłe, toteż należało mu zasądzić należność w zakresie niewykonania umowy za dwie osoby.

Orzeczenie o odsetkach ustawowych oparto na przepisie art. 481 k.c. w zw. z art. 455 k.c. Pozwany był wzywany przez powoda do spełnienia świadczenia w zakresie odszkodowania pismem z dnia 22.11.2012r.. Zatem żądanie odsetkowe zgłoszone od dnia wytoczenia powództwa do dnia zapłaty, należało uznać za uzasadnione, bo roszczenie było już wymagalne wcześniej.

Rozstrzygnięcie w zakresie kosztów procesu oparto na przepisie art. 100 kpc, statuującym zasadę stosunkowego rozliczenia kosztów procesu w zw. z § 6 pkt 3 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu ( Dz.U. z 2002 r., Nr 163, poz. 1349). Na koszty poniesione przez powoda złożyła się opłata od pozwu – łącznie 88 zł. oraz wynagrodzenie profesjonalnego pełnomocnika wraz z opłatą od pełnomocnictwa w kwocie 617 zł., koszt kserokopii – 3 zł. / k. 58/ Z kolei na koszty poniesione przez pozwanego złożyło się wynagrodzenie profesjonalnego pełnomocnika wraz z opłatą od pełnomocnictwa w kwocie 617 zł. Łącznie koszty procesu stanowiły sumę 1.325 zł. Ponieważ powód wygrał w 38% spór, pozwany winien ponieść 38% kosztów procesu, a więc kwotę 503,50 zł. W tym stanie rzeczy należało zasądzić od powoda na rzecz pozwanego kwotę 113,50 zł. stanowiącą różnicę pomiędzy kosztami rzeczywiście poniesionymi przez pozwanego a kosztami obciążającymi go ( 617 zł. – 503,50 zł.).

Mając na względzie powyższe Sąd orzekł jak w sentencji wyroku.