

Sygn. akt I C 3058/13

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 16 kwietnia 2014 roku

Sąd Rejonowy dla Warszawy Śródmieścia w Warszawie I Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący SSR Dorota Walczyk

Protokolant apl. adw. A. F.

po rozpoznaniu w dniu 9 kwietnia 2014 roku w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa T. J.

przeciwko (...) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w W.

o zapłatę

1. zasądza od pozwanego (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. na rzecz powoda T. J. kwotę 8128 złotych (osiem tysięcy sto dwadzieścia osiem) wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 10 lutego 2014 roku do dnia zapłaty;
2. umarza postępowanie co do kwoty 1763 złote,
3. oddała powództwo w pozostałym zakresie,
4. zasądza od pozwanego (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. na rzecz powoda T. J. kwotę (...),26 (dwa tysiące dwieście trzydzieści pięć złotych 26/100) złote tytułem zwrotu kosztów procesu.

sygn. akt I C 3058/13

UZASADNIENIE

W pozwie z dnia 21 listopada 2013 roku T. J. - reprezentowany przez profesjonalnego pełnomocnika - wystąpił przeciwko (...) sp. z o.o. o zapłatę kwoty 12 891,00 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia doręczenia pozwu, w tym kwoty 9 891 zł tytułem odszkodowania za zmarnowany urlop i kwoty 3 000 zł tytułem zadośćuczynienia oraz o zapłatę kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W uzasadnieniu powód wskazał, że w dniu 27 maja 2013 roku zawarł z pozwaną umowę udziału w imprezie turystycznej dla dwóch osób dorosłych oraz dwójki dzieci w wieku 2,5 roku i 1 rok w okresie od dnia 13 lipca 2013 roku do dnia 28 lipca 2013 roku w pięciogwiazdkowym hotelu (...) w S. (Turcja) za łączną kwotę 13 500 zł. Powód wskazał, że po przyjeździe rodziny na miejsce okazało się, że warunki pobytu nie odpowiadają uzgodnionym warunkom zawartym w treści oferty i umowy, wskutek czego urlop był zmarnowany. T. J. wymienił szereg niezgodności pomiędzy prezentowaną w katalogu oraz podczas rozmowy z pracownikiem biura podróży ofertą, a rzeczywistymi warunkami wypoczynku w hotelu. Podkreślił brak infrastruktury dla rodzin z dziećmi, co miało dla niego istotne znaczenie przy zawieraniu umowy, ponadto wskazał, iż w hotelu trwały prace remontowej, zaś w jego bezpośrednim otoczeniu prace budowlane, co generowało hałas od wczesnych godzin rannych, do późnego wieczoru (pozew wraz z załącznikami k. 1-26).

W odpowiedzi na pozew nadanej 20 lutego 2014 roku pozwane biuro podróży wniosło o oddalenie powództwa w części przekraczającej kwotę 2672 zł oraz obciążenie powoda kosztami procesu.

W uzasadnieniu pozwana podniosła, że w hotelu, w którym wraz z rodziną wypoczywał powód, były liczne udogodnienia dla rodzin z dziećmi, w tym brodzik ze zjeżdżalnią. Budowa generująca hałas nie była prowadzona na terenie hotelu (...), w samym hotelu zaś prowadzone były wyłącznie drobne prace remontowe. Ponadto pozwana spółka wskazała, że obiekt został otwarty w 2013 roku, natomiast katalog reklamowy ukazał się w grudniu 2012 roku, zatem oczywistym jest, że zdjęcia w nim prezentowane to wizualizacje. Biuro podróży podkreśliło, że nie wszystkie zastrzeżenia co do oferty były zgłaszane przez powoda rezydentowi, T. J. nie chciał również skorzystać z możliwości przeprowadzki do innego hotelu. Pozwana wskazała, że koszt usług hotelowych w wykupionym przez powoda pakiecie stanowiła 68% wartości całego pakietu, w odpowiedzi na złożoną reklamację przekazano powodowi kwotę 909 zł, co stanowi 10% świadczeń hotelowych, następnie w odpowiedzi na wezwanie do ugody podniesiono kwotę rekompensaty do wysokości 2672 zł, co stanowi 20% całkowitej ceny imprezy i aż 29,3% wartości świadczeń hotelowych (odpowiedź na pozew wraz z załącznikami k. 39-52).

W piśmie z dnia 17 marca 2014 roku powód cofnął pozew co do kwoty 1 763 zł, co potwierdził na rozprawie w dniu 9 kwietnia 2014 roku (pismo k. 62, protokół rozprawy k. 74).

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 27 maja 2013 roku T. J. zawarł z (...) sp. z o.o. umowę udziału w imprezie turystycznej dla siebie, swojej żony oraz dwóch córek w wieku 2,5 roku i 1 rok, w okresie od dnia 13 lipca 2013 roku do dnia 28 lipca 2013 roku w pięciogwiazdkowym (kategoryzacja miejscowa) hotelu (...) w S. (Turcja) za łączną kwotę 13 500 zł. Przy wyborze imprezy turystycznej powód kierował się tym, aby hotel miał wysoki standard, infrastrukturę odpowiednią dla dzieci, zapewniał możliwość spokojnego wypoczynku dla rodziny z małymi dziećmi. Powód zdecydował się na hotel (...), ponieważ zgodnie z opisem zamieszczonym w katalogu N. był on szczególnie polecany dla rodzin z dziećmi, miał być wyposażony w specjalny park przygód dla dzieci, plac zabaw, oddzielny brodzik ze zjeżdżalnią. Ponadto pokoje miały być wyposażone w wannę, a w bezpośrednim sąsiedztwie hotelu znajdować się miała piaszczysta plaża. Powyższe warunki były istotne dla T. J. z uwagi na podróżowanie z córkami, którym chciał zapewnić bezpieczny i atrakcyjny wypoczynek (umowa o świadczenie usług turystycznych k. 10, oferta wypoczynku w hotelu (...) zawarta w katalogu N. k. 26, zeznania M. J. k. 74-77, zeznania T. J. k. 77-79).

Całkowita cena imprezy turystycznej ostatecznie wyniosła 13 359 zł (z uwagi na zmianę terminu wylotu), przy czym cena ta obejmowała w 68% koszty usług hotelowych, w pozostałym zakresie koszty przelotu (oświadczenie pozwanego zawarte w odpowiedzi na pozew k. 41).

Po przybyciu do hotelu okazało się, że w łazience przy pokoju przydzielonym powodowi i jego rodzinie znajdował się prysznic, a nie wanna. W prysznicie wyposażone były wszystkie łazienki przy pokojach hotelowych, w żadnym zaś nie było wanny. W hotelu nie było parku przygód dla dzieci. Na jego terenie znajdował się brodzik dla dzieci, który nie posiadał jednak infrastruktury służącej ich rozrywce. Plaża przyhotelowa nie była piaszczysta, a piaszczysto-żwirowo-kamienista, zanieczyszczona. Zarówno w hotelu, jak i w jego sąsiedztwie prowadzone były prace remontowo-budowlane, które generowały hałas w ciągu dnia. Plac zabaw dla dzieci nie posiadał zadaszenia. Goście hotelu nie mogli korzystać z krytego basenu ani kortu tenisowego (dwie płyty CD ze zdjęciami i filmami k. 6, zeznania M. J. k. 74-77, zeznania T. J. k. 77-79).

W dniu 14 lipca 2013 roku podczas rozmowy z rezydentem pozwanej spółki (...) zgłosił brak wanny w pokoju, brak wanienki dla dzieci, problemy z odpływem wody pod prysznicem, prace remontowe w hotelu, prace budowlane prowadzone przed hotelem, brak parku przygód i wszystkich opisanych w ofercie barów oraz brak ratownika przy basenie. Rezydent zaproponował T. J. zmianę zakwaterowania za dopłatą (protokół k. 11).

W drugim dniu imprezy obsługa hotelu udrożniła odpływ brodzika. W dniu 15 lipca 2013 roku rezydent biura podróży do wyłącznej dyspozycji powoda i jego rodziny przekazał wanienkę dziecięcą. W czwartym dniu pobytu powoda i jego rodziny do brodzika dla dzieci dostawiono małą plastikową zjeżdżalnię. W drugim tygodniu pobytu powoda i jego rodziny obsługa hotelu zadasyła plac zabaw rozbijając nad nim plandekę (bezsporne).

Podczas pobytu w Turcji dzieci powoda z uwagi na panujący w hotelu hałas generowany pracami remontowymi nie mogły spać w ciągu dnia, w hotelu nie było również żadnych atrakcji przeznaczonych dla dzieci w ich wieku. Córki powoda korzystały z brodzika pod nadzorem rodziców oraz z placu zabaw, po jego zadaszeniu (zeznania M. J. k. 74-77, zeznania T. J. k. 77-79).

W dniu 2 sierpnia 2013 roku T. J. złożył pozwanej spółce pisemną reklamację, w której dodatkowo zgłosił brak oddzielnego brodzika ze zjeżdżalnią dla dzieci, zły stan hotelowej plaży, brak zasięgu Wi-Fi w pokoju, brak możliwości korzystania z gry w tenisa, brak całodobowej dostępności lodów, niebezpieczne dla dzieci umiejscowienie dystrybutora z wodą przy plaży, brak wyznaczonych miejsc do przewijania dzieci, monotonne jedzenie niedostosowane dla dzieci oraz trudności w kontaktach z rezydentem (reklamacja k. 13-15).

W odpowiedzi na reklamację pozwane biuro podróży obniżyło cenę wycieczki przyznając T. J. zwrot kwoty 909 zł. W piśmie z dnia 13 grudnia 2013 roku poinformowano pełnomocnika powoda o przekazaniu na rzecz T. J. dalszej kwoty w wysokości 1763 zł (bezsporne).

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił w oparciu o zeznania T. J. i M. J. oraz zgromadzone w aktach dokumenty, w tym dokumentację fotograficzną i filmową, których autentyczność nie był kwestionowana przez strony i nie budziła wątpliwości Sądu.

Sąd dał wiarę zeznaniom powoda i jego żony, są one bowiem spójne, logiczne i wzajemnie się uzupełniają, a ponadto potwierdza je materiał dowodowy zgromadzony w aktach sprawy, który Sąd uznał za wiarygodny. Powód i jego żona uczciwie przyznali, że ze strony rezydenta i obsługi hotelu zostały podjęte działania mające na celu rozwiązanie części problemów (dostarczenie wanienki dziecięcej, zadaszenie placu zabaw), jednocześnie w sposób wiarygodny opisali oczekiwania, jakie mieli względem hotelu na podstawie oferty biura podróży i powody swojego niezadowolenia z wyjazdu.

Sąd zważył co następuje:

Powództwo w znacznej mierze zasługiwało na uwzględnienie.

Pozwana spółka - organizator turystyki - jako strona umowy o imprezę turystyczną ponosi co do zasady odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Zgodnie bowiem z dyspozycją art. 11 a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych, 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.

Stosownie do zapisów umowy powód wraz z rodziną podczas pobytu zostali zakwaterowani w hotelu o standardzie pięciogwiazdkowym (...). Jednakże oceny należytego wykonania umowy przez pozwaną należy dokonać z uwzględnieniem wszystkich postanowień umowy, w tym dotyczących standardu hotelu, jego wyposażenia oraz innych usług świadczonych na rzecz uczestników imprezy turystycznej, o których istnieniu zapewniała.

Wskazać należy, iż zgodnie z dyspozycją art. 12 ust. 1 ww. ustawy o usługach turystycznych organizator turystyki, który proponuje klientom imprezy turystyczne lub usługi turystyczne, udostępniając im odpowiednie informacje pisemne, a w szczególności broszury, foldery, katalogi, jest obowiązany wskazać w tych materiałach m.in. dane dotyczące położenia, rodzaju i kategorii obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu, ilości i rodzaju posiłków,

programu zwiedzania i atrakcji turystycznych. Informacje te, przy braku odmiennych postanowień umowy, stają się jej elementem składowym i tym samym wyznaczają zakres obowiązków biura podróży wobec klienta.

Nie ulega wątpliwości, że jakość oraz dostępność usług przedstawionych powodowi w ofercie imprezy turystycznej w stopniu znacznym odbiegała od rzeczywistości. Z materiału dowodowego zebranego w sprawie, w szczególności dokumentacji fotograficznej i filmowej, wynika jednoznacznie, że hotel, w którym przebywał powód i jego rodzina nie gwarantował wypoczynku w warunkach szczególnie polecanych dla rodzin z dziećmi. Przede wszystkim w hotelu trwały prace remontowe z użyciem narzędzi technicznych, które generowały donośny hałas. W bezpośrednim otoczeniu hotelu trwały zaś prace budowlane. Jakkolwiek pozwana nie miała wpływu na ich prowadzenie, to jednak winna uprzedzić powoda o takich niedogodnościach, zwłaszcza wobec oferowania obiektu jako polecanego dla rodzin z dziećmi, które potrzebują spokoju oraz odpoczynku w ciągu dnia. Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, że plaża przyhotelowa była zanieczyszczona i wbrew ofercie zawartej w folderze reklamowym prócz piasku zalegały na niej żwir i kamienie, co w ocenie Sądu uniemożliwiało nieskrępowany wypoczynek i kąpiel. Stwierdzić należy, że klienci biur podróży decydując się na zakup imprezy turystycznej, w stopniu znacznym sugerują się fotografiami zamieszczonymi w ofercie oraz opisem hotelu. Wygląd, położenie oraz wyposażenie hotelu stanowią czynniki decydujące dla decyzji o zakupie imprezy turystycznej na warunkach cenowych określonych w umowie o świadczenie usług turystycznych. Powód płacąc za pobyt miał prawo oczekiwać, że na miejscu nie spotkają go przykrości, zaś sam wyjazd będzie rodzinnym wypoczynkiem. Jednakże rzeczywisty stan hotelu i jego okolic był niezgodny z opisem przedstawionym w ofercie. Zebrany materiał dowodowy potwierdził powyższe w sposób niebudzący wątpliwości Sądu.

Zgodnie z art. 16 b ust. 1 ww. ustawy o usługach turystycznych, 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. Powód zareagował na stwierdzone nieprawidłowości wykonania umowy wyrażając niezadowolenie rezydentowi, przy czym już wówczas podniósł okoliczności, które bezsprzecznie świadczą o nienależytym wykonaniu usługi przez pozwanego.

Jakkolwiek rezydent i obsługa hotelu podjęli działania mające na celu usunięcie niektórych ze zgłoszonych przez powoda niezgodności z umową, to jednak realizacja imprezy turystycznej, w ocenie Sądu, nie może być oceniana tylko i wyłącznie przez pryzmat starannego działania, ale i przez pryzmat osiągniętego rezultatu. To rezultat wyznacza granice zrealizowania obowiązku dłużnika. Jeśli nie został osiągnięty, to znaczy, że cel podróży, na który godził się konsument, również nie został osiągnięty. W przypadku powoda i jego rodziny nie został osiągnięty cel podróży. Udostępnienie powodowi wanienki dziecięcej i zadaszenie placu zabaw w drugim tygodniu pobytu rodziny w Turcji nie może zostać uznane za niweczące niedogodności, jakie wywoływał hałas, rozczarowanie plażą i brak rozrywek dla córek T. J., nie można bowiem w ocenie Sądu za taką rozrywkę uznać plastikowej wolnostojącej zjeżdżalni, nieprzystosowanej do bezpiecznego korzystania z niej przez małe dzieci przebywające w brodziku.

Podstawą prawną dochodzonego roszczenia stanowi art. 11a ustawy o usługach turystycznych. Przepis ten nie wskazuje wprost możliwości żądania zadośćuczynienia za utratę przyjemności z wakacji, jednakże zgodnie z przepisami unijnymi turysta ma prawo żądać od organizatora wyjazdu wynagrodzenia za naruszenie prawa do niezakłóconego wypoczynku. Takie dobra jak odpoczynek, regeneracja sił, unikanie stresu, komfort psychiczny, przyjemność ze spędzenia czasu w wybrany sposób, podróż bez zakłóceń, bez nieprzyjemności, zasługują z całą pewnością na ochronę. Z uwagi na standard ochrony prawnej przewidziany w dyrektywie nr 90/314/EWG z dnia 16 czerwca 1990 roku o podróżach za cenę zryczałtowaną, ww. art. 11a należy więc interpretować z uwzględnieniem treści art. 5 tej dyrektywy, który nakazuje państwom członkowskim zagwarantowanie odpowiedzialności organizatorów podróży za szkody wyrządzone konsumentom. Powyższe potwierdził Sąd Najwyższego w uchwale z dnia 19 listopada 2010 roku (sygn. akt III CZP 79/10) wskazując, iż przepis art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (jedn. tekst: Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tak zwanego zmarnowanego urlopu.

W ocenie Sądu, w niniejszej sprawie z uwagi na wyżej przytoczone okoliczności faktyczne w zakresie niezgodności odbytej imprezy turystycznej z oferowaną i związanym z tym niezadowoleniem powoda, stanowiącym niewątpliwie negatywne przeżycie psychiczne, można mówić o powstaniu po jego stronie szkody niematerialnej. Zadośćuczynienie jest sposobem naprawienia krzywdy wyrządzonej jako cierpienia fizyczne oraz cierpienia psychiczne i ma na celu przede wszystkim złagodzenie tych cierpień. Bezspornie powodowi nie zapewniono warunków wypoczynku, o których mówiła oferta. Powód ze swojej strony dopełnił wszelkich powinności, aby zagwarantować spokojny i komfortowy pobyt dla siebie, swojej żony oraz dwóch małych córek, natomiast wskutek nieodpowiedzialności pozwanej spółki, która oferowała obiekt o innym niż w rzeczywistości standardzie wyposażenia, utracił możliwość spokojnego wypoczyniania.

Z samej istoty stosunku zobowiązaniowego łączącego strony wynikało, że świadczenia wzajemne stron winny być ekwiwalentne. Pozwana zobowiązała się do świadczenia na rzecz powoda określonych w umowie usług, powód zaś uiścił tytułem należności kwotę 13 359 zł. W ocenie Sądu, świadczenie jakie w rzeczywistości zrealizowała pozwana nie stanowiło ekwiwalentu dla uregulowanej przez powoda należności, lecz miało ono znacznie niższą wartość. Zważywszy przy tym należy, iż pozwana nie udowodniła, ażeby niezgodność imprezy turystycznej z umową spowodowana była przez okoliczności wymienione w art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. Wobec powyższego, żądanie wypłaty odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania umowy o usługi turystyczne, z jakim wystąpił powód w niniejszym postępowaniu, należało uznać za prawnie uzasadnione.

Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. nie zawiera definicji szkody, więc należy w tym zakresie odwołać się do unormowań Kodeksu cywilnego. Zgodnie z treścią art. 361 kc, zobowiązany do odszkodowania ponosi odpowiedzialność tylko za normalne następstwa działania lub zaniechania, z którego szkoda wynikła. Naprawienie szkody obejmuje straty, które poszkodowany poniósł, oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono.

Z powyższego jednoznacznie wynika, że szkodą jest uszczerbek majątkowy wyrażający się w różnicy pomiędzy obecnym stanem majątkowym poszkodowanego, a stanem majątkowym jaki zaistniałby, gdyby zdarzenie wywołujące szkodę nie nastąpiło. Przy czym, w tego typu sprawach jak ta ustalenie konkretnej wartości wadliwych dóbr i usług nie jest możliwe. Sąd uznał, że właściwym sposobem wyliczenia szkody jaką powód niewątpliwie poniósł, jest stosunek waloru tej części wadliwego świadczenia do całości. Szkoda zatem wyraża się różnicą między wysokością zapłaconej ceny za wycieczkę, będącej ekwiwalentem niewadliwego przedmiotu umowy, a wartością imprezy turystycznej wadliwej. Przy czym, ściśle udowodnienie wysokości żądania jest trudne, albowiem nie można wykazać, o ile mniej winna była kosztować przedmiotowa impreza turystyczna, biorąc pod uwagę jakość świadczonych w ramach niej usług.

W świetle całego materiału dowodowego zebranego w sprawie oraz niewątpliwiej szkody, Sąd uznał, że szkoda ta odpowiadała 68% kosztów, jakie poniósł powód w związku z zawarciem umowy, co stanowi całość kosztów usług hotelowych w wysokości 9084,12 zł. Dokonując oceny wysokości szkody, Sąd uwzględnił stopień niedogodności, jakich doświadczył powód, albowiem znalazło to odzwierciedlenie w jego sferze psychicznej w postaci przykrych wspomnień i tym samym zniweczyło urlop. Mając na uwadze niemożność orzekania ponad żądanie, Sąd zasądził na rzecz T. J. kwotę 8128 zł tytułem odszkodowania. W zakresie żądania zapłaty zadośćuczynienia Sąd uznał, iż kwota dotychczas przyznana przez pozwane biuro podróży tytułem rekompensaty stanowi sumę adekwatną do poniesionej przez powoda krzywdy i wyczerpuje żądania powoda w tym zakresie.

Wobec cofnięcia przez powoda pozwu co do kwoty 1763 zł, Sąd umorzył postępowanie w tym zakresie.

Należy zaznaczyć, iż podstawową zasadą dotyczącą kosztów procesu jest zasada odpowiedzialności za wynik postępowania. Stosownie do art. 98 § 1 kpc strona przegrywająca sprawę obowiązana jest zwrócić przeciwnikowi na jego żądanie koszty niezbędne do celowego dochodzenia praw i celowej obrony.

Na koszty poniesione przez powoda składają się kwota 645,00 zł. uiszczona tytułem opłat od wniesionego pozwu, koszty zastępstwa procesowego reprezentującego go pełnomocnika ustalone w oparciu o § 6 pkt 3 Rozporządzenia

Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu oraz opłata od pełnomocnictwa w kwocie 17,00 zł. Ponieważ powód wygrał sprawę w 73% Sąd zasądził od pozwanej na jego rzecz kwotę stanowiącą 73% poniesionych kosztów, to jest 2 235,26 zł. Sąd nie zasądził żadnych kosztów na rzecz biura podróży, które nie było reprezentowane przez profesjonalnego pełnomocnika, ani nie udowodniło poniesienia żadnych kosztów niezbędnych dla celowej obrony.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w sentencji.