

Sygn. akt: IX C 429/15

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 20 czerwca 2016r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

| | |
|-----------------|-------------------------------|
| Przewodniczący: | SSR Małgorzata Garbowicz |
| Protokolant: | Sekr. sądowy Joanna Romkowska |

po rozpoznaniu w dniu 30 listopada 2015r., 6 czerwca 2016r. w O.

sprawy z **powództwa A. G. (1), H. G. (1), E. G., A. G. (2)**

przeciwko (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O.

o zapłatę

I. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz:

- powoda A. G. (1) kwotę 2.759,00 zł (dwa tysiące siedemset pięćdziesiąt dziewięć złotych) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 16 kwietnia 2015r. do dnia zapłaty;

- powódki E. G. kwotę 2.759,00 zł (dwa tysiące siedemset pięćdziesiąt dziewięć złotych) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 16 kwietnia 2015r. do dnia zapłaty;

- powódki A. G. (2) kwotę 1.443,00 zł (tysiąc czterysta czterdzieści trzy złote) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 16 kwietnia 2015r. do dnia zapłaty;

- powoda H. G. (1) kwotę 1.443,00 zł (tysiąc czterysta czterdzieści trzy złote) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 16 kwietnia 2015r. do dnia zapłaty;

II. w pozostałym zakresie powództwa oddała;

III. znosi wzajemnie koszty procesu pomiędzy stronami.

Sygn. akt IX C 429/15

UZASADNIENIE

Po ostatecznym sprecyzowaniu pozwu z dnia 9 marca 2015 r.:

- A. G. (1) wnosił o zasądzenie od pozwanej (...) sp. z.o.o. w O. kwoty 6.170,74 złotych wraz z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 18 września 2013 r. do dnia zapłaty tytułem: odszkodowania za nienależyte wykonania umowy nr (...) w kwocie 3.670, 74 zł i zadośćuczynienia za „zmarowany urlop” w kwocie 2.500,00 zł,

- E. G. wносиła o zasądzenie od pozwanej (...) sp. z.o.o. w O. kwoty 6.170,74 złotych wraz z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 18 września 2013 r. do dnia zapłaty tytułem: odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy nr (...) w kwocie 3.670,74 zł i zadośćuczynienia za „zmarnowany urlop” w kwocie 2.500,00 zł,

- A. G. (2) wносиła o zasądzenie od pozwanej (...) sp. z.o.o. w O. kwoty 3.845,00 zł wraz z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 18 września 2013 r., do dnia zapłaty tytułem: odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy nr (...) w kwocie 1.845,00 zł i zadośćuczynienia za „zmarnowany urlop” w kwocie 2.000,00 zł,

- H. G. (1) wносиł o zasądzenie od pozwanej (...) sp. z.o.o. w O. kwoty 3.845,00 zł wraz z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 18 września 2013 r., do dnia zapłaty tytułem: odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy nr (...) w kwocie 1.845,00 zł i zadośćuczynienia za „zmarnowany urlop” w kwocie 2.000,00 zł.

Ponadto powodowie wnieśli o zasądzenie kosztów procesu oraz kosztów zastępstwa procesowego, według norm przypisanych.

Wskazali, iż w dniu 3 sierpnia 2013 r. zawarli z pozwaną umowę o organizację imprezy turystycznej w terminie od dnia 17 sierpnia 2013 do dnia 1 września 2013 r., w Egipcie w miejscowości M. El A., w hotelu (...). W trakcie pobytu okazało się, że hotel, w którym zostali zakwaterowani ma standard niezgodny z ofertą katalogową przedstawioną przy zawarciu ww. umowy. Do wad zaliczyli uszkodzenia [pęknięcia] w hotelu, całkowity brak obsługi, monotony jadłospis, niewystarczającą liczbę ciepłych posiłków, niewystarczającą zmianę ręczników, zepsute jedzenie, robactwo [insekty], brak klimatyzacji. Suma tych nieprawidłowości uzasadnia zastosowanie bonifikaty za pierwszy tydzień pobytu w kwocie 1.605,95 zł a za drugi tydzień pobytu w kwocie 2.064,81 zł, co po zsumowaniu daje łącznie kwotę – 3.670,76 zł tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy, wyliczone na podstawie wytycznych z Tabeli Frankfurckiej dla jednej osoby dorosłej tj. powodów A. i E. G.. Natomiast na podstawie tych samych nieprawidłowości bonifikata pieniężna należna małoletnim powodom A. i H. G. (1) za pierwszy tydzień powinna wynosić kwotę 861,00 zł, a za drugi tydzień kwotę 984,00 zł, co po zsumowaniu daje łączną kwotę – 1.845,00 zł tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy, wyliczone na podstawie Tabeli Frankfurckiej. Podnieśli też, iż nie zostali ewakuowani z Egiptu, pomimo zagrożenia spowodowanego napięciami politycznymi i społecznymi. Zostali narażeni na negatywne przeżycia psychiczne, bo jako jedyna rodzina z dziećmi pozostali w hotelu. Po sprawdzeniu statusu rezerwacji dowiedzieli się, że są osobami, które powróciły do Polski.

Wymienione nieprawidłowości uzasadniały w ocenie powodów żądanie zadośćuczynienia za zmarowany urlop.

Strona pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości i zażądała zwrotu kosztów procesu według norm przepisanych. Zaprzeczyła, aby świadczenie zaoferowane powodom było niezgodne z umową bądź było niższej jakości niż umówione. Twierdziła, że należy zwrócić uwagę na drastyczną tendencyjność i specyficzną aranżację zdjęć przedstawionych przez powodów. W ocenie pozwanej pomieszczenia restauracyjne były fotografowane ukradkiem, pomiędzy posiłkami i w czasie sprzątania. Powodowie uporczywie szukali śladów ptasich odchodów na najwyższych kondygnacjach budynków, na których sami nie mieszkali.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny.

W dniu 3 sierpnia 2013r. powodowie zawarli z pozwaną umowę, której przedmiotem było zorganizowanie przez pozwanego wypoczynku dla powodów w okresie od dnia 17 sierpnia 2013r. do 1 września 2013r. w Egipcie w miejscowości M. El A., w hotelu (...), w formule „all inclusive”. Powodowie mieli przebywać w hotelu o standardzie czterogwiazdkowym. Mieli zostać zakwaterowani w pokoju rodzinnym 4- osobowym w budynku głównym.

Tytułem kosztów organizowanej imprezy turystycznej powodowie wpłacili pozwanej 9.398,00 zł, w tym po 3.059,00 złotych za świadczenia dla A. i E. G. oraz po 1.640,00 zł za świadczenia dla A. i H. G. (1). Pobyt ten miał być spełnieniem marzeń powodów. Powodowie wykupili wyżej opisane świadczenie za pieniądze, które otrzymali tytułem ubezpieczenia za szkodę doznaną w wypadku komunikacyjnym, zwłaszcza by złagodzić stres dzieci po wypadku. W 2012 roku powodowie przebywali około 100 km od hotelu (...). Wówczas zobaczyli hotel (...) i stwierdzili, że chcieliby

spędzić wakacje w tym hotelu. Dlatego w 2013r. wyszukali oferty dotyczącej tego konkretnego obiektu. Gdy znaleźli promocyjną ofertę pozwanej, zarezerwowali pobyt. Wiedzieli, że przy hotelu (...) znajduje się przepiękna rafa, jechali z założeniem, że będą nurkować głębinowo, nurkować wraz z pływającymi tam żółwiami i innymi zwierzętami. Taką aktywność preferują wszyscy powodowie Nie zrealizowali tego marzenia.

dowód: umowa – k.11;

przesłuchanie powoda, k.114-116;

przesłuchanie powódki, k. 116;

W dniu 16 sierpnia 2013r. Ministerstwo Spraw Zagranicznych ogłosiło komunikat, w którym odradzało podróże do Egiptu z uwagi na zaistniałą tam sytuację polityczną i wprowadzony stan wyjątkowy. Ponieważ spowodowało to spadek zainteresowania wczasami w Egipcie, (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w O., z dniem 22.08.2013 r. zawiesiła loty do Egiptu, planując ich wznowienie jesienią.

Dowody: artykuł prasowy, k.47-48,49,

Komunikat (...), k. 50;

Powodowie wiedzieli, że dzień przed ich wylotem do Egiptu (...) zmieniło rekomendację. W związku z tym, w dniu 16 sierpnia 2013r. powód zadzwonił do pozwanej z pytaniem czy jest szansa, by zmienić miejsce wypoczynku, ewentualnie czy mogą zrezygnować z wycieczki za zwrotem kosztów. Pracownik pozwanej poinformował powoda, że nie ma możliwości zmiany miejsca wypoczynku, a jeżeli zrezygnuje z wycieczki to straci 100 % kosztów. Ponadto powiedział powodowi, że pozwana gwarantuje, że w miejscowości M. El A., w hotelu (...) jest bezpiecznie, tam się nic nie dzieje.

Dowód: przesłuchanie powoda, k.114-116;

przesłuchanie powódki, k. 116;

W trakcie pobytu okazało się, że hotel, w którym zostali zakwaterowani powodowie ma standard niezgodny z zapewnieniami pozwanej i znacznie odbiega od oferty katalogowej przedstawionej przy zawarciu umowy.

Pozwana zamieściła ofertę dotyczącą imprezy turystycznej w hotelu (...) od 17.08.2013r. do 01.09.2013r. na stronie internetowej „Wakacje.pl”. W ofercie wskazała, że hotel jest obiektem 5 gwiazdkowym, w którym można wykupić pakiet wyżywienia all inclusive. Zgodnie z ofertą klient miał mieć bezpłatny dostęp do leżaków przy basenie i na plaży, bezpłatny dostęp do ręczników plażowych w tych miejscach, zagwarantowane posiłki, w tym późne śniadania do 10-tej rano, dostęp do wody pitnej, napoi, bary w głównej restauracji miały być czynne do godziny 23.00, bar przy plaży i bar przy basenie do godziny 18.00. Z oferty wynikało ponadto, że miały być serwowane poczęstunki, przekąski w barze przy plaży. W ofercie podano, że klient będzie miał możliwość wykupienia wycieczek fakultatywnych, między innymi nurkowania głębinowego. Z takiego świadczenia chcieli skorzystać powodowie.

Dowód: zeznanie świadka P. L., k. 100-102;

przesłuchanie powoda, k.114-116;

przesłuchanie powódki, k. 116;

Na miejscu okazało się, że hotel jest obiektem 4 gwiazdkowym. Kilka miesięcy przed przyjazdem powodów hotel miał inną nazwę i innego właściciela. Po zmianie właściciela stracił jedną gwiazdkę.

Po przybyciu powodowie zostali zakwaterowani w pokoju wyposażonym jedynie w trzy łóżka. Ponieważ nie było już rezydenta, powód poprosił innego gościa z Polski, by pomógł mu porozumieć się z recepcjonistą w kwestii brakującego łóżka. W tym samym dniu w pokoju powodów umieszczono czwarte łóżko.

W trakcie trwania imprezy powodów, bar przy basenie był cały czas zamknięty. Obsługa hotelu nie przywiązywała wagi do czystości i estetyki obiektu. Ręczniki plażowe dostępne dla gości przy basenie i przy plaży były brudne, nie były wysuszone. W drugim lub trzecim dniu pobytu, na jednym z takich ręczników powodowie znaleźli ślady krwi. Po tym incydencie, postanowili, że sami będą prać w pokoju ręczniki. Przez cały pobyt pościel w pokoju powodów nie była zmieniana. W pierwszym tygodniu, około 3 razy obsługa wymieniła im ręczniki w pokoju. W drugim tygodniu nie wymieniano ręczników. W pierwszym tygodniu pokój powodów był sprzątny codziennie. W drugim tygodniu nikt już nie sprzątał ich pokoju. W ofercie pozwana nie podała, że w pokoju ręczniki będą wymieniane codziennie, zaznaczyła, że goście mają dostęp do czystych ręczników. W ofercie pozwana nie podała, że pokoje będą sprzątnane codziennie. Natomiast zapewniła w niej, że pokoje będą czyste.

Obsługa hotelu była niedbała, gdy na podłogę i na sofę w holu spadło szkło ze stłuczonego witraża, zostało ono posprzątnane dopiero po kilku dniach na prośbę gości. Niezachowane były zasady higieny, kompleks hotelowy nie był w sposób właściwy sprzątnany, na klatkach, poręczach schodów, korytarzach nie sprzątnano ptasich odchodów, przez co odczuwalny smród na korytarzach, na korytarzu znajdowało się dużo piasku, który nie był usuwany. Obsługa hotelu nie sprzątała brudnych naczyń wykładanych przez gości na korytarzu, leżały tam butelki i resztki jedzenia.

Zgodnie z ofertą w barze przy plaży miały być podawane napoje do godziny 18.00, a wydawano je do 16.00-17.00, podobnie było z barem w lobby, gdzie wydawano napoje dzieciom do godziny 22.00, choć zgodnie z ofertą miały być one wydawane do 23.00. Obsługa hotelu tłumaczyła to tym, że brakuje im szklanek.

Posiłki w Hotelu (...) były monotonne, proste, niewyszukane, gościom podawano przeważnie te same produkty, najczęściej róż z kurczakiem, makaron z sosem pomidorowym, brakowało owoców, posiłki z obiadu były serwowane na kolację. Ilość serwowanego jedzenia w pierwszym tygodniu była monotonna, ale wystarczająca. Natomiast w drugim tygodniu, jakość serwowanych posiłków znacznie się pogorszyła, ilość serwowanego jedzenia nie była wystarczająca, nie była odpowiednia do ilości gości, podawano nieświeże jedzenie.

Przez cały czas pobytu wśród wydawanych gościom talerzy i sztućców były takie, które były brudne. Brakowało kubków na napoje. W tej sytuacji powodowie kupili 4 kubki w sklepiku hotelowym.

Powodowie i inni klienci strony pozwanej bezskutecznie zgłaszali rezydentowi zastrzeżenia, co do stanu hotelu oraz jakości wyżywienia. Nie podjął on skutecznych działań aby wyeliminować te uchybienia.

Dowód: zdjęcia i filmy, k.15, 83,

zeznanie świadka P. P., k. 67-70;

zeznanie świadka P. L., k. 100-102;

przesłuchanie powoda, k.114-116;

przesłuchanie powódki, k. 116;

W pierwszym tygodniu powodowie poznawali okolicę w zatoce, w drugim tygodniu planowali nurkować. Pod koniec pierwszego tygodnia pobytu, w sobotę zdecydowana większość gości została poinformowana, że następnego dnia nastąpi ich wcześniejszy powrót do kraju. Taką informację na kartkach przyklejonych do drzwi pokoi otrzymały wszystkie rodziny z dziećmi za wyjątkiem powodów. W hotelu przebywało około 200 gości pozwanej, a po ewakuacji pozostało około 30 z nich. Kartki z informacją o ewakuacji zostały rozłożone w pokojach, na korytarzach przed pokojami. Powodowie nie mieli pewności czy też taką kartkę dostali i czy ją wywiali spod drzwi. Wówczas rezydenta pozwanej w obiekcie nie było. Powodowie chcieli się z nim skontaktować i w tym celu udali się do recepcji,

recepjonista powiedział, że nie udostępni im telefonu i że mają dzwonić ze swoich prywatnych telefonów. Powód próbował dzwonić do rezydenta ze swojego telefonu, jednak okazało się, że numer jest niedostępny. Ostatecznie powodowi udało się skontaktować z rezydentem około 2.00 w nocy. Rezydent poinformował powoda, że nic nie wie, nie jest w stanie udzielić żadnej informacji na temat ewakuacji. Na prośbę powoda, nazajutrz przybył do hotelu. Nie wyjaśnił sytuacji, nie wiedział, nie wiedział, jaki jest powód tego, że po pierwszym tygodniu większość gości pozwanej miała wracać do Polski, nie wyjaśnił, według jakich kryteriów dobierane są rodziny, które wcześniej wyjeżdżają. Odpowiedział powodowi i pozostałym gościom, że w każdym czasie mogą dostać informacje, że mają się pakować i wracać, dlatego najlepiej, aby byli spakowani i czekali na taką informację, bo on sam nie wiedział, kiedy to będzie.

Dowód: zdjęcia i filmy, k.15, 83,

zeznanie świadka P. P., k. 67-70;

zeznanie świadka P. L., k. 100-102;

przesłuchanie powoda, k.114-116;

przesłuchanie powódki, k. 116;

Po opuszczeniu hotelu przez większość gości, powodowie dalej spędzali pobyt w obiekcie. Od tego momentu, standard usług hotelowych diametralnie się obniżył. W obiekcie pozostała mała liczba personelu, zwolniono około 80 % załogi hotelu, co powodowało problemy z utrzymaniem czystości w pokojach, w częściach ogólnodostępnych, były problemy z dostępem do posiłków i innych usług hotelowych. Została wyłączona klimatyzacja w większości pomieszczeń ogólnodostępnych, w tym w restauracji, co powodowało, że na terenie hotelu panował przykry zapach. Pozamykano bary, nie sprzątało w pokojach. W strefie basenowej nie było obsługi hotelu, nikogo kto wydawałby ręczniki, czy też sprzątał.

W drugim tygodniu, posiłki były bardzo niskiej jakości, brakowało pieczywa, serwowano zepsute jedzenie, nieświeże warzywa. Gdy o 9.00 rano powodowie przyszedli na śniadanie okazało się, że pozostały dla nich 3 jajka gotowane i 4 kostki zjełczalego masła, zepsute pomidory i nic więcej. W tym dniu, w porze śniadania w obiekcie przebywał rezydent pozwanej, powód poprosił go na salę i pokazał mu, co zaoferowano na śniadanie. Poprosił o wezwanie szefa kuchni. Szef kuchni powiedział, że jak czegoś nie ma na talerzyku, to powodowie mają przyjść do kuchni i prosić by im to dokrojono. Problem polegał na tym, że na stołach nie było niczego do jedzenia, więc powodowie nie wiedzieli, o co prosić w kuchni. Przez cały drugi tydzień posiłki ze śniadania były serwowane na obiad, z obiadu na kolację. Z owoców zostały tylko daktyle, które rosły obok hotelu. Desery serwowano nieświeże.

Pomimo, że wśród osób wytypowanych do wcześniejszego powrotu nie było powodów, to z informacji zamieszczonych na stronie internetowej N.I. powodowie dowiedzieli się, że powinni być już w kraju. Rezydent poinformował ich, aby się spakowali i oczekiwali na informację kiedy wrócą do Polski. Powodowało to u nich stres i nerwowość, powódka E. G. przez całą resztę pobytu bała się o dzieci, była wystraszona, rozdrażniona, płakała. W hotelu nie było ochrony. Powodowie A. i H. G. (2) przeżyli ogromny stres, widząc zdenerwowanych rodziców.

Powodowie przez cały drugi tydzień pobytu nie wiedzieli czy nagle nie otrzymają informacji, że za kilka godzin będą wracać do Polski. Rezydent nie był w stanie odpowiedzieć powodowi na to pytanie czy pozwana również dla nich przewidziała wcześniejszy powrót do kraju. Na wszelki wypadek byli już połowicznie spakowani.

Niepewność, co do daty powrotu powodowała stres, nerwowość, a także wpłynęła na decyzję powodów o rezygnacji z planowanych atrakcji, takich jak nurkowanie głębinowe, po którym nie wolno podróżować samolotem przez najbliższe 24 godziny. Powodowie w pierwszym tygodniu wykupili udział w wycieczce kładami, która miała odbyć się we wtorek w drugim tygodniu pobytu, jednak ze względu na obawę, że mogą w każdej chwili dostać informację, że niebawem

wylatują, odstąpili od tej wycieczki, organizator zwrócił im pieniądze. Z tego względu w drugim tygodniu powodowie spędzali czas tylko na plaży.

Dowód: zdjęcia i filmy, k.15, 83,

zeznanie świadka P. P., k. 67-70;

zeznanie świadka P. L., k. 100-102;

przesłuchanie powoda, k.114-116;

przesłuchanie powódki, k. 116;

Przed wylotem powódka E. G. odczuwała niepokój spowodowany obniżeniem rekomendacji MSZ, aczkolwiek przed zawarciem umowy wiedziała, co się dzieje w Egipcie. 16 sierpnia 2013r. pozwana poinformowała powodów, że w hotelu (...) jest bezpiecznie, będą mogli jeździć na wycieczki w związku, z czym powodowie najpierw zdziwili się ewakuacją większości gości, a potem byli tym faktem wystraszeni. Podczas pobytu nie wypoczęli, najbardziej przeszkodził im stres i nerwy. Obawiali się o swoje bezpieczeństwo. W pierwszym tygodniu E. G. była komunikatywna, towarzyska, a w drugim było widać, że bardzo przeżywa zaistniałą sytuację, zaczynała płakać podczas rozmów.

Małoletni powodowie z racji wieku mieli świadomość konsekwencji sytuacji, w jakiej się znaleźli, po ewakuacji większości gości, byli zaniepokojeni, często pytali rodziców o sytuację, przysłuchiwali się rozmowom dorosłych, których tematem wiodącym był wcześniejszy powrót do Polski. Jedynie w pierwszym tygodniu mieli towarzystwo rówieśników. W drugim tygodniu cały czas przebywali z rodzicami.

Dowód: przesłuchanie powoda, k.114-116;

przesłuchanie powódki, k. 116;

W dniu 18 września 2013r. działające w imieniu powodów A. G. (1) i (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w K., przesłało pozwanej pismo, w którym wezwało ją do zapłaty kwoty 33.369,00 zł tytułem odszkodowania i zadośćuczynienia za niewykonanie obowiązków wynikających z umowy z dnia 3 sierpnia 2013r.

Dowód: pismo k. 12 – 14 akt.

Sąd zważył, co następuje:

Powództwa były uzasadnione 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.

Przedmiotem regulacji ustawy o usługach turystycznych są warunki świadczenia przez przedsiębiorców usług turystycznych na terenie kraju i za granicą. W/w ustawa wprowadziła „umowę o świadczenie usług turystycznych”, przez którą należy rozumieć wszelkiego rodzaju usługi świadczone turystom. Przepisy ujmują „usługę turystyczną” obejmującą w praktyce kilka różnych świadczeń jako jedno zobowiązanie i nadają jej charakter „pakietowy”. Konsekwencją takiej konstrukcji jest to, że za wykonanie wszystkich mieszczących się w ramach umowy świadczeń, pomimo, iż są one z reguły realizowane, przez różne podmioty to odpowiedzialność wobec usługobiorcy ponosi jedynie „organizator usługi” (art. 11 a ustawy). Z powyższego wynika szeroko zakreślony zakres odpowiedzialności

organizatora, albowiem odpowiada on nie tylko za działania własne, ale również osób, z pomocą, których zobowiązanie wykonuje, i odpowiedzialność ta oparta jest na zasadzie ryzyka (art. 474 k.c.).

Podkreślenia wymaga fakt, iż w przypadku umów o świadczenie usług turystycznych z reguły dochodzi do transakcji pozbawionych negocjacji, standardowych, o czysto adhezyjnym charakterze, gdzie klientowi przysługuje wybór najdogodniejszej dla niego oferty spośród ofert przygotowanych przez organizatora imprez. Z tego względu konsument usług turystycznych ma niewielki wpływ na warunki umowy, jego pozycja jest znacznie słabsza niż organizatora, a instrumentem mającym zapewnić mu ochronę są przepisy art. 11-19 ustawy o usługach turystycznych, które w zakresie w jakim dotyczą umów zawieranych między organizatorami turystyki, a konsumentami oraz ich ochrony stanowią *lex specialis* wobec przepisów kodeksu cywilnego i są rezultatem implementacji dyrektywy nr 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz. Urz. WE L 158 z 23 VI 1990).

W ocenie Sądu strona powodowa wywiązała się z ciążącego na niej obowiązku dowodowego, wykazując zaistnienie przesłanek pozwalających na uwzględnienie żądania w części. Powodowie wykazali, na czym polegało nienależyte wykonanie przez pozwanego, zobowiązania umownego oraz, że spowodowało to obniżenie standardu oferowanej usługi, poniżej poziomu ich oczekiwań. Udowodnili, że pozwany nieprawidłowo wykonał łączącą strony umowę w zakresie zapewnienia odpowiednich do jej treści ogólnych warunków hotelowych. Z ustaleń stanu faktycznego wynikało, iż warunki wypoczynku, jakie otrzymali nie odpowiadały tym, które zostały uzgodnione przez strony w umowie. Bez wątplenia standard świadczeń dotyczących wyżywienia w formule *all inclusive*, zakwaterowania, świadczeń związanych z rekreacją nie spełniał kryterium w czterogwiazdkowym hotelu (brak baru plażowego, nieświeże jedzenie, monotony jadłospis, zabrudzone naczynia, brak zastawy, w tym szklanek, kubków, złe sprzątanie pokoi, brudne ręczniki plażowe, brak klimatyzacji w częściach ogólnodostępnych, w tym w restauracji, niewystarczająca ilość posiłków, stan korytarzy, poręczy). W ocenie Sądu powodowie przedstawili dowody pozwalające na dokonanie w tym zakresie ustaleń, w postaci zeznań świadków P. P., P. L., własnych zeznań, ale także zdjęć i filmów dołączonych do pozwu.

W ocenie Sądu przedstawione przez powodów dowody w postaci zeznań świadków P. P., P. L., a także zdjęć i filmów dołączonych do pozwu są spójne i zgodne ze sobą, w sposób szczegółowy opisują warunki pobytu powodów w hotelu (...). Pozwany nie podjął zaś żadnej próby podważenia wiarygodności tych dowodów, poza samym zakwestionowaniem faktów przedstawionych przez powodów.

W oparciu o powyższe dowody Sąd ustalił, że warunki, w jakich przebywali powodowie odbiegały znacząco od standardu hotelu czterogwiazdkowego i warunków pobytu objętych ofertą *all inclusive*. Rozmiar i sposób odczuwania tych niedogodności rozpatrywać trzeba w kategoriach subiektywnych, zatem negowanie przez pozwanego opisanych w treści pozwu przykrych doznań nie może skutkować wnioskiem o niewykazaniu tych okoliczności. Tym samym nie wywiązanie się z warunków umowy przez pozwanego we wskazanym zakresie doprowadziło do obniżenia standardu obiektu, a zatem należało uznać jego odpowiedzialność w omawianym zakresie.

Ustawodawca mając na celu ochronę klienta imprezy turystycznej wprowadził ustawowe domniemanie odpowiedzialności organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej. Tym samym, uczestnik imprezy dochodzący ochrony swoich praw z tego tytułu musi jedynie wykazać, że świadczenia objęte umową nie zostały wykonane albo zostały wykonane niezgodnie z jej treścią oraz, że stanowiło to *causa* powstania po jego stronie szkody majątkowej lub niemajątkowej. Zakres okoliczności, za jakie odpowiada organizator turystyki musi uwzględniać wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty, zajmującego się prowadzeniem działalności o specjalistycznym charakterze (art. 355 § 2 k.c.).

Biorąc pod uwagę, iż strona powodowa wykazała na kanwie rozpoznawanej sprawy, że pozwany nienależycie wykonał zobowiązanie oferując świadczenie niższej jakości niż umówione, należało przyjąć, że ziściły się przesłanki do zasądzenia na rzecz powodów odszkodowania. Natomiast ustalenie wysokości dochodzonego roszczenia w myśl zapisów art. 11a i 16a ustawy pozostawione zostało swobodnemu uznaniu organu orzekającego w sprawie. Szkoda powodów polegała na tym, iż nie otrzymali oni w pełni świadczenia objętego ceną, strona pozwana nie wykonała

w sposób należy zobowiązania wynikającego z zawartej umowy, oferując powodom pobyt w warunkach znacznie odbiegających od uzgodnionych.

Żądania powodów obejmowały:

- zasądzenie odszkodowania,
- zasądzenie zadośćuczynienia.

Żądanie obejmujące odszkodowanie w kwocie po 3.670,74 zł dla każdego z pełnoletnich powodów oraz po 1.845,00 zł dla każdego z niepełnoletnich powodów powodowie wywodzili z okoliczności wskazujących na nieodpowiadające treści zawartej umowy warunki pobytu zaoferowane przez pozwaną w ramach zorganizowanego wypoczynku.

Sąd uznał za zasadne przyznanie konsumentom ochrony, a więc zasądzenie kwoty rekompensującej poniesioną przez powodów szkodę majątkową i niemajątkową wynikającą z nienależytego wykonania przez pozwaną usługi turystycznej.

W ocenie Sądu wysokość odszkodowania nie może być ustalana w oderwaniu od ceny usługi. Każdy z pełnoletnich powodów zapłacił za usługę po 3.059,00 zł. Umowa o imprezę turystyczną jest umową o charakterze „pakietowym”, składającą się z różnych świadczeń częściowych. Nie ulega wątpliwości, iż w ramach zawartej umowy pozwany zobowiązany był nie tylko do zapewnienia powodom zakwaterowania w wybranym przez nich miejscu, ale także przelotu, transferu z lotniska do hotelu oraz z hotelu na lotnisko, ubezpieczenia podróznego, zakwaterowania oraz wyżywienia. Na cenę wycieczki składały się koszty wszystkich powyższych świadczeń. Mając na uwadze, iż powodowie podnieśli zastrzeżenia odnośnie jakości świadczonych usług hotelowych jedynie w zakresie wyżywienia, nienależytego sprzątnięcia, braku czystych ręczników i warunków panujących w hotelu, w ocenie Sądu zasadnym było odniesienie wysokości żadanego przez nich odszkodowania wyłącznie do tej części wynagrodzenia za imprezę turystyczną, której jakość zakwestionowali. Zdaniem Sądu zakres oraz rodzaj stwierdzonych uchybień uzasadniały przyznanie powodom A. G. (1) i E. G. odszkodowania w kwocie po 1.759,00 zł, a A. i H. G. (1) po 943 zł. Powodowie wykazali, że standard kompleksu hotelowego odbiegał od określonego w umowie – co z pewnością wpłynęło na komfort wypoczynku powodów, jednakże nie w stopniu, uzasadniającym przyznanie odszkodowania w żądanych kwotach, przewyższających cenę wykupionej wycieczki, na którą składały się koszty innych świadczeń, z których powodowie skorzystali i do jakości których nie mieli żadnych zastrzeżeń.

Na organizatorze usług turystycznych ciąży szczególny obowiązek należytego informowania klienta o stanie obiektu turystycznego, jakości usług hotelowych dla gości, wpływających na wypoczynek, tak by konsument mógł rozsądnie ocenić, mając pełną wiedzę, czy zamierza usługę nabyć i na jakich warunkach cenowych. Ścisłe oszacowanie szkody poniesionej przez powodów jest niemożliwe, a to uzasadnia zastosowanie art. 322 k.p.c. W rozpoznawanej sprawie Sąd ustalił wysokość zasądzanego świadczenia na podstawie art. 11a i 16a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, posilkując się tabelą frankfurcką w celu oszacowania szkody. Wyjaśnić należy, że tabela ta nie posiada oficjalnej mocy prawnej, nie jest miarodajna dla ścisłego, matematycznego wyliczenia wysokości odszkodowania, niemniej może być stosowana posilkowo, w celu miarkowania odszkodowania. Stawki określone w tym dokumencie można stosować do podobnych zdarzeń. Zgodnie z tzw. tabelą frankfurcką, przykładowo, w przypadku różnicy w odniesieniu do zarezerwowanego obiektu przyjmuje się możliwość obniżenia ceny usługi, w zależności od wad usługi, w szczególności od:

- 10-20% w przypadku złego sprzątnięcia,
- 5-10% za niewystarczającą zmianę pościeli, ręczników,
- 0- 5% brak baru plażowego, w zależności od zastępczych możliwości,
- 20-30 % nieświeże jedzenie,

- 5 % monotony jadłospis,
- 10 % niewystarczająca liczba ciepłych posiłków,
- 5-15% przykre zapachy,
- 10-15% zabrudzone naczynia, sztućce,
- 25% brak obsługi.

Sąd uznał za zasadne obniżenie ceny o łącznie 57,5 % za wyżej wymienione wady imprezy powodów, w konsekwencji z tego tytułu należało zasądzić od pozwanej na rzecz A. G. (1) i E. G. po 1.759,00 zł tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy, a na rzecz powodów A. G. (2) i H. G. (1) po 943,00 zł z tego samego tytułu. Sąd uznał za zasadne obniżenie ceny o 30% za nieświeże jedzenie, 5% za monotony jadłospis, 20% za złe sprzątanie, 10% za brak klimatyzacji, 10% za niewystarczającą liczbę ciepłych posiłków, 25% za brak obsługi, 15% za brak naczyń i zabrudzone naczynia. Ponieważ natężenie i skala nieprawidłowości występowały głównie w drugim tygodniu imprezy, sumę w/w „procentów” podzielono na pół i otrzymano wartość 57,5 %.

Zdaniem Sądu wysokość szkody poniesionej przez powodów określona w taki sposób uwzględnia zarówno przyczynę, czasokres oraz charakter i natężenie nieprawidłowości powstałych w wykonaniu umowy i uciążliwości z nimi związanych, stopień nienależytego wykonania umowy przez stronę pozwaną, stopień jej realizacji, jak i wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty (art. 355 § 2 k.c.). Zastosowana metoda określenia odszkodowania, uwzględnia także okoliczność, że realizacja programu imprezy turystycznej musi być oceniana przez pryzmat osiągniętego rezultatu. Co do tej ostatniej kwestii, wskazać wypada, iż biuro podróży nie może uwolnić się od odpowiedzialności za przekazanie konsumentowi świadczeń innych od tych, które ustaliło z nim w umowie, gdyż w innym przypadku, na konsumenta byłby przenoszony ciężar ryzyka imprezy turystycznej. Skoro pozwanej, zwłaszcza w drugim tygodniu imprezy, nie udało się sprzedać konsumentom (powodom) tego, co wynikało z umowy, to kosztów z tym związanych nie mogą ponosić konsumenci. W ocenie Sądu, tak obliczone odszkodowanie jest kwotą adekwatną do stopnia niewywiązania się pozwanej z zawartej umowy, jak i stopnia pozbawienia powodów możliwości spędzenia czasu w takich warunkach, za jakie uścili umówioną kwotę.

Co do zadośćuczynienia, to Sąd Najwyższy w uzasadnieniu uchwały z dnia 19 listopada 2010 r. III CZP 79/10 (OSNC 2011/4/41) wyjaśnił, że art. 11a ustawy o działalności turystycznej jest przepisem szczególnym w stosunku do art. 471 k.c., a treść tego przepisu wynika z dokonanej ustawą z dnia 8 grudnia 2000 r. o zmianie ustawy o szkolnictwie wyższym, ustawy o wyższych szkołach zawodowych, ustawy o transporcie kolejowym i ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego, ustawy Prawo o ustroju sądów powszechnych i ustawy o działach administracji rządowej - w związku z dostosowaniem do prawa Unii Europejskiej (Dz.U. Nr 122, poz. 1314) nowelizacji ustawy o usługach turystycznych będącej implementacją dyrektywy nr 90/314/EWG z 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek, przy czym art. 11 a ustawy o usługach turystycznych stanowi odpowiednik art. 5 ust. 1 i 2 dyrektywy. Orzeczeniem interpretującym powyższy przepis dyrektywy jest wyrok Trybunału Sprawiedliwości UE nr C-168/00, w którym Trybunał uznał, że brak specyfikacji w art. 5 dyrektywy 90/314 rodzajów uszczerbków podlegających kompensacji - jako zabieg celowy - stwarza podstawy do szerokiej interpretacji pojęcia szkody, czemu sprzyja także pozanormatywne znaczenie umowy o imprezę turystyczną; turystyka jako sektor przekrojowy i związany z wieloma dziedzinami działalności gospodarczej jest obiektem szczególnej dbałości o wzrost konkurencyjności i upraszczanie istniejącego prawodawstwa europejskiego (por. rezolucję Parlamentu Europejskiego z dnia 29 listopada 2007 r. w sprawie odnowionej polityki turystycznej UE: Ku silniejszemu partnerstwu na rzecz turystyki europejskiej - (...)). Poza tym, podstawowym bodźcem pobudzającym konsumenta do korzystania z imprezy turystycznej jest osiągnięcie korzyści niematerialnej (przyjemności wypoczynku, spokoju, relaksu, poczucia komfortu itp.); niezyskanie jej na skutek zaniedbań organizatora, a więc utrata przyjemności (zmarowanie urlopu) jest często jedynym uszczerbkiem poniesionym przez konsumenta.

Wobec powyższego pojęciem szkody należy obejmować także uszczerbek niemajątkowy w postaci utraty przyjemności z wypoczynku, zaś konsument ma prawo do uzyskania odszkodowania za uszczerbek niemajątkowy poniesiony na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania.

W omawianej uchwale Sąd Najwyższy wskazał na obowiązek wykładni prawa polskiego będącego implementacją dyrektywy w sposób zgodny z dyrektywą i interpretacją Trybunału stwierdzając, że odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych obejmuje szkodę majątkową i niemajątkową (art. 11a ustawy o usługach turystycznych). Podobne stanowisko Sąd Najwyższy zajął także w wyroku z dnia 24 marca 2011 r. I CSK 372/10 (OSNC-ZD 2012/1/21). Utracony urlop określany jest jako utrata oczekiwanych w związku z zawarciem umowy przyjemnych przeżyć, związanych najczęściej z podróżą, relaksem i wypoczynkiem. Konsument ma prawo do uzyskania odszkodowania za uszczerbek niemajątkowy poniesiony na skutek nienależytego wykonania zobowiązania (por. wyrok SA w Warszawie z dnia 29 kwietnia 2013 r., VI ACa 1357/12, Lex nr 1372486).

Żądanie obejmujące zadośćuczynienie powodowie wywodzili z okoliczności wskazujących na nieodpowiadające treści zawartej umowy warunki pobytu w ramach zorganizowanego wypoczynku w okresie od 17 sierpnia do 1 września 2013r.

W sprawie niniejszej w czasie realizowania umowy o świadczenie usług turystycznych na skutek nienależytego wykonania zobowiązania przez pozwanego organizatora usług turystycznych doszło do sytuacji powodującej „zmarowanie urlopu” klienta wyrażającej się w utracie przez niego przyjemności z wyjazdu, utracie urlopu. W drugim tygodniu trwania imprezy, powodowie nie spędzili ani jednego dnia w warunkach sprzyjających wypoczynkowi. Zakres dyskomfortu doznanego przez wszystkich powodów był znaczny. Pozwany był świadomy zaistniałej sytuacji w Egipcie i konsekwencji z tym związanych. W dniu 14 sierpnia 2013r. na terenie całego Egiptu został wprowadzony stan wyjątkowy, a godzina policyjna została przedłużona o kolejne dwa miesiące (fakt powszechnie znany). Przed rozpoczęciem imprezy przez powodów, bo 16 sierpnia 2013r. MSZ podało w komunikacie, że odradza podróże do Egiptu w związku z sytuacją bezpieczeństwa w Egipcie i możliwością wystąpienia realnych zagrożeń dla bezpieczeństwa obywateli polskich, wskazując, iż obywatele polscy przebywający w tym kraju powinni zachować szczególną ostrożność, ograniczyć poruszanie się do bezpośredniego sąsiedztwa swoich hoteli, domów i miejsc pracy, a osobom przebywającym w kurortach ponownie kategorycznie odradziło wszelkie wyjazdy indywidualne i grupowe poza ośrodki turystyczne na terenie Egiptu. Mimo tego oraz mimo prośby powoda o zmianę miejsca wypoczynku z dnia 16 sierpnia 2013r, pozwana nie zaproponowała powodom takiej zmiany, zaznaczając, że jeżeli powód zrezygnuje z wycieczki to straci 100 % kosztów. Ponadto powiedziała powodowi, że gwarantuje, że w miejscowości M. El A., w hotelu (...) jest bezpiecznie, tam się nic nie dzieje. Wbrew tym zapewnieniom w drugim tygodniu imprezy powodów, pozwana ewakuowała większość swoich turystów z hotelu (...), w tym wszystkie rodziny z dziećmi, poza rodziną powodów, a rezydent powodów nie wyjaśnił powodom dlaczego nie zostali ewakuowani. Powodowie przez cały kolejny tydzień czuli się zagrożeni, niepewni, powodowało to u nich niepokój, nerwowość i stres. Zamiast korzystać z wypoczynku, regenerować siły, powodowie przez cały drugi tydzień przeznaczony na urlop tracili czas na rozmowy z rezydentem w kwestii ewentualnego wcześniejszego powrotu, wyszukiwania w internecie informacji o sytuacji w Egipcie, byli zdenerwowani i bezradni wobec nierzetelności pozwanego biura podróży. Ponadto w drugim tygodniu pobytu diametralnie pogorszył się standard usług hotelowych, co także wpłynęło na brak możliwości spokojnego, komfortowego wypoczynku. Powodowie zmuszeni zostali do przebywania w nieodpowiednich warunkach, odczuwali dyskomfort związany z niższą jakością usług hotelowych, co przełożyło się na brak ich satysfakcji z odpoczynku. Hotel (...) zwłaszcza w drugim tygodniu imprezy powodów, odbiegał od standardu umówionego między stronami, mającemu odpowiadać standardowi czterogwiazdkowego hotelu. Standard nie przewiduje wyżej opisanych wad żywienia, serwisu, obsługi nienależyte czyszczenie części ogólnodostępnych, braku klimatyzacji w restauracji, jakie występowały w hotelu, w którym zakwaterowano powodów.

Orzekając o zadośćuczynieniu, Sąd miał także na uwadze, że na skutek zaistniałej sytuacji nie mogli zrealizować zaplanowanej formy wypoczynku (nurkowanie głębinowe, jazda na kładach). Powodowie wykazali, że na skutek

nienależytego wykonania zobowiązania przez organizatora turystyki doszło do sytuacji powodującej „zmarowanie jego urlopu” wyrażające się w utracie przez nich możliwości zaplanowanego odpoczynku, narażeniu na nerwowość, stres, znoszeniem wyżej opisanych niedogodności związanych z pobytem w hotelu, nieoferującym takich walorów jak ten wskazany w umowie. Zaoferowane powodom warunki wypoczynku w drugim tygodniu pobytu nie tylko nie odpowiadały standardowi wynikającemu z zawartej umowy, ale nie były też godziwe, nie zapewniały powodom spokoju, uniemożliwiały swobodne i pełne korzystanie z umówionych świadczeń. Biorąc pod uwagę, że wyżej opisane niedogodności trwały przez cały drugi tydzień imprezy, ich nasilenie i charakter Sąd uznał, iż kwota zadośćuczynienia w wysokości po 1.000,00 zł dla A. G. (1) i E. G. oraz po 500 zł dla A. G. (2) i H. G. (1) jest adekwatna do doznanej przez powodów szkody niemajątkowej. Przyznane powodom tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop kwoty są proporcjonalne do stopnia negatywnych przeżyć powodów związanych z niewłaściwym wykonaniem umowy przez pozwaną, które zdecydowanie negatywnie wpłynęły na komfort wypoczynku, wywołały uczucie zmarnowanego urlopu. Po tak negatywnych przeżyciach jak wyżej opisano, po powrocie powodowie z pewnością potrzebowali sporo czasu na powrót do formy fizycznej i psychicznej, w efekcie mogli uważać, że inwestycja w odpoczynek i zdrowie w dużej mierze została zmarnowana. Jednocześnie jest to kwota adekwatna zarówno do postaci jak i natężenia krzywdy, przede wszystkim usprawiedliwiona ze względu na jej źródło, czyli nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, które należy zdecydowanie zróżnicować np. z przypadkami uszkodzenia ciała czy rozstroju zdrowia, gdzie kwoty zadośćuczynienia przyznawane w polskich warunkach mogą osiągać wysokość 5.000 zł i więcej.

O odsetkach orzeczono na podstawie art. 481 § 1 k.c., zważywszy, że odpis pozwu pozwana otrzymała w dniu 15 kwietnia 2015r.

W pozostałym zakresie powództwo oddalono, jako nieuzasadnione.

Mając na uwadze częściowe uwzględnienie żądań, na podstawie art.100 k.p.c zniesiono koszty procesu pomiędzy stronami.