Sygn. akt: IX C 672/15

WYROK
W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 20 kwietnia 2016r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Joanna Zapała-Garbacz
Protokolant:	st. sekr. sądowy Agnieszka Łukomska

po rozpoznaniu w dniu 20 kwietnia 2016r. w Opolu

sprawy z powództwa ***J. D.***

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powódki J. D. kwotę 13.426,31 zł (trzynaście tysięcy czterysta dwadzieścia sześć złotych i 31/100) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 5 grudnia 2014 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;

II. w pozostałym zakresie oddala powództwo;

III. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powódki J. D. kwotę 1870,75 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt IX C 672/15

UZASADNIENIE

Pozwem wniesionym w dniu 5 grudnia 2014 r. J. D., wniosła o zasądzenie na jej rzecz od pozwanej (...) Sp. z.o.o., w O. kwoty 15.987,00 zł tytułem odszkodowania wraz z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty oraz kwoty 400,00 eur tytułem odszkodowania wraz z ustawowymi odsetkami od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty.

Ponadto powódka wniosła o zasądzenie kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przypisanych.

W uzasadnieniu pozwu strona powodowa wskazała, iż zawarła z pozwaną spółką umowę o świadczenie usług turystycznych, umowy pozwana zobowiązała się zorganizować wycieczkę do Grecji (na wyspę R.) w dniach 11- 25 sierpnia 2014 roku dla:

- powódki J. D. i jej męża A. D. (1) (nr rezerwacji: (...)),

- M. D. i K. W. (nr rezerwacji: (...)),

- Z. D., J. C. i N. D. (nr rezerwacji: (...)).

Zgodnie z ofertą uczestnicy wycieczki mieli być zakwaterowani w pięciogwiazdkowym hotelu (...), w trzech dwuosobnych pokojach : dwóch pokojach dwuosobowych oraz jednym pokoju dwuosobowym z dostawką. Pozwana spółka nie wywiązała się należycie ze swojego zobowiązania. Po przybyciu do hotelu w nocy z 11 na 12 sierpnia 2014 roku uczestnicy wycieczki otrzymali do dyspozycji dwa dwuosobowe pokoje, zamiast zarezerwowanych i opłaconych trzech. W konsekwencji pierwszą noc uczestnicy spędzili w 7 osób w dwóch dwuosobowych pokojach.

Trzeci pokój, ostatecznie został przekazany uczestnikom dopiero ok. godziny 19:00, natomiast bezpłatny dostęp do Internetu okazał się limitowany do 1 godziny dziennie. O wskazanych problemach powódka na bieżąco informowała pozwaną zarówno drogą mailową, a w braku jakiejkolwiek odpowiedzi - również telefonicznie, w dniach 12,13 i 14 sierpnia 2014 roku.

Już w pierwszym dniu pobytu, tj. 12 sierpnia 2014 roku, powódka i pozostali uczestnicy wycieczki uzyskali od innych gości hotelowych nieoficjalne informacje o występujących powszechnie u przebywających w hotelu wczasowiczów problemach żołądkowych, objawiających się wymiotami, biegunką i gorączką. Mimo ogromnej liczby zachorowań hotel nie zgłosił tej sytuacji do odpowiednich służb ani nie wystąpił o pomoc ze strony szpitala. Doraźnie wzywano jedynie prywatnych lekarzy, którzy przepisywali chorym leki przeciwbakteryjne (m.in. N.), przeciwbiegunkowe oraz antybiotyki.

Hotel przez pierwsze dwa dni pobytu (12,13 sierpnia 2014 roku), kiedy to zachorowalność była najwyższa, nie podjął również żadnych innych środków, aby zapobiec rozszerzającej się epidemii, przede wszystkim nie poinformował gości o ryzyku zachorowania oraz o proponowanych środkach zapobiegawczych. Dopiero na trzeci dzień wczasowicze otrzymali pisma informujące o zagrożeniu, jak również zawieszono dozowniki z płynem dezynfekującym przed restauracją hotelową.

W dniu 13 sierpnia 2014 roku zachorowała córka powódki - N. D., u której wystąpiła biegunka i wymioty. Kolejnego dnia - 14 sierpnia 2014 roku - takie same objawy wystąpiły u M. D.! K. W., A. D. (1), J. D. oraz J. C. i utrzymywały się one przez ok. 5-6 dni. Zarówno powódka, jak i pozostali uczestnicy wycieczki nie mogli liczyć także na pomoc ze strony rezydentów, którzy byli zupełnie bezradni wobec panującej w hotelu epidemii. Wybuch epidemii nie został spowodowany wirusem lecz zaniedbaniami higienicznymi ze strony hotelu. Ponadto powódka uzyskała informację, że pierwsze przypadki zachorowań odnotowano u gości hotelu (...) już w maju 2014 roku. Fakt, iż mimo odnotowanych przypadków zachorowań pozwana nadal kierowała gości do hotelu, a co więcej - nie informowała ich o zagrożeniu oraz ewentualnych środków prewencyjnych, wskazuje jednoznacznie na brak profesjonalizmu ze strony pozwanej oraz na kierowanie jedynie chęcią osiągnięcia zysku, bez względu na istniejące zagrożenie dla klientów.

W związku z problemami zdrowotnymi powódka i pozostali uczestnicy wycieczki przez połowę swojego pobytu (tj. do dnia 18 sierpnia 2014 roku) nie mieli możliwości wypoczynku, ponieważ doskwierały poważne dolegliwości żołądkowe. Ponadto spędzali oni czas głównie na próbach kontaktu z rezydenta pracownikami hotelu, w celu uzyskania pomocy oraz informacji o chorobie, a także na próbach zdobycia leków. Nie mieli również możliwości korzystania z wcześniej wypożyczonego i z góry opłaconego samochodu, gdyż w takim stanie zdrowia oczywistym jest, że nie mogli oni pozwolić sobie na jakiekolwiek wycieczki.

W tym miejscu należy podkreślić fakt, że hotel (...) jest obiektem pięciogwiazdkowym, co powinno oznaczać najwyższy standard usług i świadczeń. Takiego też standardu oczekiwała powódka zawierając umowę o świadczenie usług turystycznych z pozwaną. Hotel (...) nie zagwarantował jednak swoim gościom nawet przeciętnego poziomu usług. Pokoje były sprzątane niedokładnie, nie pomagały również interwencje ze strony gości. Przez kilka dni odpływ w brodziku w pokoju powódki był niedrożny, woda wybijała również studzienką w podłodze, o czym powódka informowała recepcję hotelu cztery razy w ciągu 3 dni, zanim usterka została usunięta. Następnie powódka dwukrotnie prosiła o umycie brodzika - jedyną reakcją było wylanie do brodzika dużej ilości chloru, co spowodowało wyłącznie

przykry zapach, wyczuwalny nie tylko w całym pokoju, ale nawet na korytarzu. Sam brodzik natomiast pozostał brudny aż do końca pobytu.

Również otoczenie hotelu stanowczo odbiegało od standardu pięciogwiazdkowego, a także od opisu hotelu zawartego w ofercie pozwanej. Zamiast oczekiwanych estetycznych widoków goście zmuszeni byli spędzać czas w otoczeniu przypominającym plac budowy, gdyż część hotelu była w tym czasie remontowana.

W tym miejscu należy również wskazać, że powódka wyczerpała przewidziany przez pozwaną tok reklamacyjny. W dniu 28 sierpnia 2014 roku powódka złożyła pozwanej pisemną reklamację wraz z wezwaniem do zapłaty ww. kwot: 16,187,00 złotych stanowiącej równowartość połowy ceny, jaką powódka zapłaciła za przedmiotową wycieczkę, tytułem odszkodowania za zmarnowany urlop.

Ponadto powódka dochodzi od pozwanej również kwoty 400 EURO, tj. kosztów poniesionych przez powódkę w związku z wynajmem samochodu na okres 5 dni. Jak zostało to już wyżej opisane, powódka i pozostali uczestnicy wycieczki nie byli w stanie korzystać z ww. samochodu z uwagi na dolegliwości żołądkowe wywołane panującą w hotelu epidemią.

Pismem z dnia 12 września 2014 roku pozwana poinformowała powódkę o nieuwzględnieniu zgłoszonej reklamacji. W kolejnym piśmie z dnia 22 września 2014 roku pozwał podtrzymała swoje stanowisko odnośnie ww. reklamacji, jednakże w zakresie przydzielenia nieprawidłowi liczby pokoi pozwana uznała reklamację i poinformowała powódkę o przyznaniu jej rekompensaty w kwocie 783,42 złotych, którą to kwotę zobowiązała się uregulować przelewem na rachunek bankowy powódki w terminie 7 dni roboczych. Mimo to do dnia wytoczenia niniejszego powództwa powódka nie odnotowała swoim rachunku ww. wpłaty.

W odpowiedzi na pozew pozwany uznał powództwo do kwoty 783,42zł w pozostałym zakresie wniósł o oddalenie powództwa i zasądzenie od powódki kosztów postępowania w tym kosztów zastępstwa procesowego i opłaty skarbowej od pełnomocnictwa według norm przepisanych. Stwierdził iż powództwo jest niezasadne ponad kwotę uznaną. Zaprzeczył wszystkim twierdzeniom powódki o faktach, o ile poniżej wyraźnie ich nie przyznaje. Jest prawdą, że powódka uczestniczyła w zorganizowanej przez pozwanego imprezie turystycznej opisanej w pozwie, jednak poza kwestią niezgodnego z umową zakwaterowania w pierwszym dniu trwania imprezy (grupa podróżująca z powódką zakwaterowana została w 2 pokojach, zamiast 3), która to niezgodność została usunięta po 16 godzinach od zakwaterowania, w pozostałej części zarzuty powódki są niezasadne. Pozwany uznał w toku postępowania reklamacyjnego za zasadne obniżenie ceny o kwotę 783,42 PLN i taką też kwotę, tytułem obniżenia ceny, uznaje obecnie. Co się tyczy charakteru roszczenia powódki, stwierdzić należy co następuje: domaga się ona zadośćuczynienia w wysokości połowy uiszczonej ceny imprezy oraz odszkodowania w kwocie (...). Roszczenia te po jej stronie nie powstały.

Co się tyczy kwoty 400 EURO wydanej na rezerwację pojazdu, to stwierdzić należy, iż po pierwsze świadczenie to nie było objęte umową i nie wchodziło w zakres imprezy turystycznej. Pozwany zatem za niezrealizowanie go nie może odpowiadać. Po drugie wreszcie, brak jest adekwatnego związku przyczynowego, pomiędzy rzekomym zachorowaniem w hotelu, a niemożnością skorzystania z samochodu wypożyczonego na miejscu. Pozwany mógłby ponosić odpowiedzialność jedynie wówczas, gdyby na skutek zachorowania np. powódki nie mogłaby ona skorzystać z któregokolwiek ze świadczeń objętych umową. Jak jednak wskazano wyżej, świadczenie to nie stanowiło części umówionego świadczenia. Po trzecie wreszcie, po stronie powódki J. D. brak jest -w omawianym zakresie uszczerbku majątkowego, bowiem umowę o wypożyczenie auta zawarł A. D. (2), zaś jako drugi (dodany) kierowca wymieniony został A. D. (1). Stąd też o ewentualnym uszczerbku można mówić jedynie w majątku A. D. (2), nie powódki.

Roszczenie o zadośćuczynienie jest niezasadne również i z tak ogólnego względu, iż jest (nawet w razie potwierdzenia się stawianych zarzutów) dalece przeszacowane. Powódka bowiem konstruuje je jako zadośćuczynienie za: jej indywidualnie zmarnowany urlop, podczas gdy owe rzekomo przykre zdarzenia dotknęły wszystkich siedmiu uczestników imprezy (łącznie z rzekomymi zachorowaniami). Nie może więc być tak, że to powódka kumuluje i konsumuje całokształt negatywnych wrażeń z pobytu na imprezie i niejako „pochłania" tym samym ewentualne ściśle

indywidualne przecież roszczenia innych uczestników. Tego rodzaju zabieg nie powinien ujść uwagi sądu orzekającego w sprawie.

Pozwany zaprzecza wszelkim uchybieniom w zakresie standardu zakwaterowania powodów, w tym w zakresie czystości i jej rzekomych niedostatków. Sceny prezentowane przez stronę powodową na fotografiach zostały przygotowane i zaaranżowane przez i dokumentują tylko to co powódka chciała utrwalić, dlatego nie mogą służyć za wiarygodny dowód służący rekonstrukcji stanu faktycznego.

Ponadto pozwany zaprzecza, aby wadą imprezy był stan otoczenia hotelu oraz widoki jakie powódka odnotowała poza obiektem. Świadczenie w postaci otoczenia hotelu oraz widoków z niego nie były objęte umową i nie stanowiły świadczenia umownego. Pozwana zaprzecza przy tym, aby część hotelu (nie wiadomo jaka, powódka tego nie precyzuje, a posługuje się ogólnikiem) była w czasie je pobytu remontowana, jest to zarzut nie polegający na prawdzie.

Pozwany zaprzecza, aby przyczyną zachorowań - jakichkolwiek, mających w owym czasie miejsce na terenie hotelu - były zaniedbania ze strony osób prowadzących hotel. Twierdzenia powódki na temat przyczyn zachorowań są dowolne i nie znajdują uzasadnienia w faktach. Zarzuty pod adresem osób prowadzących hotel są pozbawione podstaw i mają na celu jedynie przypisanie pozwanemu odpowiedzialności za zachorowania. Zachorowania te, o ile miały miejsce, spowodowane były tzw, norowirusami, o czym jednoznacznie przekonuje oświadczenie greckiej służby sanitarno-epidemiologicznej z 21 sierpnia 2014r., zatytułowane (...). Co więcej, z oświadczenia tego wynika, że współpraca z hotelem, o którym mowa przebiegała satysfakcjonująco. Pozwany zaprzecza również, aby przypadki zachorowań występowały już w maju, bądź by pozwany wiedząc o takich przypadkach kierował do tego hotelu turystów. Do stawiania takiej tezy zupełnie brak podstaw i stanowi ona kolejny przejaw tworzenia faktów na potrzeby procesu. Co się z kolei tyczy znajdujących się terenie hotelu dozowników z płynem do dezynfekcji rąk, to stwierdzić należy, iż dozowniki takie stosowane są w wielu hotelach i ich występowanie świadczy o poważnym traktowaniu przez hotel kwestii higieny. Pozwany zaprzecza także, aby komukolwiek (komu, powódka nie podaje) ktokolwiek podawał chorym leki o nazwach wymienionych w pozwie. Zaprzecza również, aby liczba zachorowań zmieniała się w czasie pobytu powódki na imprezie.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powódka J. D. wraz mężem i dziećmi zdecydowali się na podróż do Grecji z biurem (...) sp. z.o.o. w O..

Ostatecznie powodowie wybrali ofertę wypoczynku na R.. Wszystkie umowy imprezy turystycznej zostały zawarte przez powódkę w dniu 7 sierpnia 2014 r. Dwie zawierały przelot samolotem z Ł. do R. w dniu 11 sierpnia 2014 r. z oraz powrót z R. do Ł. w dniu 25 sierpnia 2014 r., a trzecia ze względu na krótszy okres pobytu powrót przewidywała na 18 sierpnia 2014r. Do dyspozycji powodów miało być przygotowane zakwaterowanie w trzech dwuosobnych pokojach : dwóch pokojach dwuosobowych oraz jednym pokoju dwuosobowym z dostawką, z zapewnionym wyżywieniem (...) inclusive w hotelu (...). Powodowie zapłacili łącznie za imprezę dla siedmiu osób kwotę 31.974,00 zł.

Przedłożona stronie powodowej ofertą wczasów, w hotelu (...) posiadała standard pięciu gwiazdek .

Dowód:

- dokumenty podróży k. 10-12

Hotel (...) był reklamowany w ofercie katalogowej pozwanej jako położony tarasowo na wzgórzu z pięknym widokiem na morze. Zadbany w każdym calu, zachwycający, otoczony kompleksem basenów z mostkami i zjeżdżalniami oraz pięknym tarasem. Pozytywne opinie zawdzięczał również profesjonalnemu serwisowi i świetnym pokojom, które bez problemu pomieszczą nawet większą rodzinę. Hotel (...) był polecany rodzinom. Zgodnie z ofertą był to pięciogwiazdkowy hotel, luksusowy i nowoczesny, zbudowany w 2007 r., rozbudowany w 2008r. i 2011r. W skład kompleksu hotelowego miały wchodzić przestronny elegancki hol, całodobowa recepcja, 4 restauracje, bar w lobby, bar na plaży, 2 bary przy basenie, , activity bar, bankomat, sklep z ubraniami, minimarket, jubiler, centrum

konferencyjne, taras z widokiem na morze i ogród. Za opłatą internet bezprzewodowy w recepcji i punkt internetowy, fryzjer i opiekunka do dziecka. Ponadto oferta pozwanej zakładała możliwość skorzystania ze sportu i rozrywki w 3 basenach ze słodką wodą, z kompleksem zjeżdżalni, 2 kortów tenisowych, piłki nożnej, boccia, siatkówki, siatkówki plażowej, koszykówki, placu i pokoju zabaw dla dzieci, miniklubu (4-12 lat), dyskoteki, amfiteatru, animacji dla dorosłych i dla dzieci. Natomiast w ramach usługi (...) zapewnione miało być w hotelu (...) wyżywienie w postaci śniadania w godzinie od 7:00 – 10:00, późne śniadanie kontynentalne od 10:00 do 11:00, obiad w godzinie od 12:30 do 14:30, kolacja od godziny 19:00 do 22:30 w formie bufetu w restauracji głównej, kolacja w restauracji tematycznej 19.00 do 22.00, przekąski w wyznaczonych barach (11.00-17.00), lokalne napoje alkoholowe 10.00-24.00 i bezalkoholowe w barach od godziny 07:00 do godziny 24:00 wymagane noszenie opasek (...).

Dowód:

- oferta katalogowa k. 14-18

Po przyjeździe na miejsce wypoczynku powodowie w nocy z 11 na 12 sierpnia 2014 roku otrzymali do dyspozycji dwa dwuosobowe pokoje, zamiast zarezerwowanych i opłaconych trzech. W konsekwencji pierwszą noc uczestnicy spędzili w 7 osób w dwóch dwuosobowych pokojach. Trzeci pokój, ostatecznie został przekazany uczestnikom dopiero ok. godziny 19:00 dnia następnego. Powodowie nie byli zadowolenia z zastanych warunków. Pokoje były sprzątane niedokładnie, nie pomagały również interwencje ze strony gości. Przez kilka dni odpływ w brodziku w pokoju powódki był niedrożny, woda wybijała również studzienką w podłodze, o czym powódka informowała recepcję hotelu cztery razy w ciągu 3 dni, zanim usterka została usunięta. Następnie powódka dwukrotnie prosiła o umycie brodzika - jedyną reakcją było wylanie do brodzika dużej ilości chloru, co spowodowało wyłącznie przykry zapach, wyczuwalny nie tylko w całym pokoju, ale nawet na korytarzu. Sam brodzik natomiast pozostał brudny aż do końca pobytu.

Również otoczenie hotelu stanowczo odbiegało od standardu pięciogwiazdkowego, a także od opisu hotelu zawartego w ofercie pozwanej. Zamiast oczekiwanych estetycznych widoków goście zmuszeni byli spędzać czas w otoczeniu przypominającym plac budowy, gdyż część hotelu była w tym czasie remontowana.

Dowód:

- zeznania świadka A. D. (1) k. 66

- zeznania świadka M. D. k. 67-68

- zeznania świadka K. W. k. 68-69

- zeznania powódki J. D. k. 78-79

- zeznania świadka M. S. k.91

Już w pierwszym dniu pobytu, tj. 12 sierpnia 2014 roku, powódka i pozostali uczestnicy wycieczki uzyskali od innych gości hotelowych nieoficjalne informacje o występujących powszechnie u przebywających w hotelu wczasowiczów problemach żołądkowych, objawiających się wymiotami, biegunką i gorączką. Mimo ogromnej liczby zachorowań hotel nie zgłosił tej sytuacji do odpowiednich służb ani nie wystąpił o pomoc ze strony szpitala. W dniu 13 sierpnia 2014 roku zachorowała córka powódki - N. D., u której wystąpiła biegunka i wymioty. Kolejnego dnia - 14 sierpnia 2014 roku - takie same objawy wystąpiły u M. D., K. W., A. D. (1), J. D. oraz J. C. i utrzymywały się one przez ok. 4 dni. Zarówno powódka, jak i pozostali uczestnicy wycieczki nie mogli liczyć także na pomoc ze strony rezydentów, którzy byli zupełnie bezradni wobec panującej w hotelu epidemii.

Dowód:

- zeznania świadka A. D. (1) k. 66

- zeznania świadka M. D. k. 67-68

- zeznania świadka K. W. k. 68-69

- zeznania powódki J. D. k. 78-79

- zeznania świadka M. S. k.91

W dniu 28 sierpnia 2014 roku powódka złożyła pozwanej pisemną reklamację wraz z wezwaniem do zapłaty ww. kwot 16,187,00 złotych stanowiącej równowartość połowy ceny, jaką powódka zapłaciła za przedmiotową wycieczkę, tytułem odszkodowania za zmarnowany urlop oraz kwotę 400 EURO, tj. kosztów poniesionych przez powódkę w związku z wynajmem samochodu na okres 5 dni.

Dowód:

- reklamacja z dnia 28.08.2014r. k.23-25

Pismem z dnia 12 września 2014 roku pozwana poinformowała powódkę o nieuwzględnieniu zgłoszonej reklamacji ze względu na fakt, że komplikacje zdrowotne były całkowicie niezależne od hotelu a tym bardziej biura jako organizatora imprezy, gdyż dolegliwości turystów zakwaterowanych w tym rejonie spowodował wirus z rodzaju norowirusów przenoszony z osoby na osobę drogą kropelkową.

W kolejnym piśmie z dnia 22 września 2014 roku pozwana podtrzymała swoje stanowisko odnośnie ww. reklamacji, jednakże w zakresie przydzielenia nieprawidłowej liczby pokoi pozwana uznała reklamację i poinformowała powódkę o przyznaniu jej rekompensaty w kwocie 783,42 za jeden dzień ceny podstawowej rezerwacji, którą to kwotę zobowiązała się uregulować przelewem na rachunek bankowy powódki w terminie 7 dni roboczych. Mimo to do dnia wytoczenia niniejszego powództwa powódka nie odnotowała swoim rachunku ww. wpłaty.

Dowód:

- odpowiedź na reklamację z dnia 12.09.2014r. k. 26

- odpowiedź na reklamację z dnia 22.09.2014r. k.27

- zeznania świadka M. S. k.91

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo zasługiwało na częściowe uwzględnienie.

Strony łączyła umowa o organizację usługi turystycznej.

W sprawie bezspornym jest, iż powódka J. D. wraz z mężem i dziećmi, uczestniczyli w imprezie turystycznej przygotowanej przez pozwaną (...) Sp. z.o.o. w O. w hotelu (...) na R. (Grecja) w terminie od dnia 11 sierpnia 2014 r. do dnia 25 sierpnia 2014 r. i 18 sierpnia 2014r.

Ponadto spór nie obejmował tego, że w ramach usługi powodowie mieli otrzymać do swojej dyspozycji trzy dwuosobowe pokoje oraz świadczenie w wyżywieniu (...) inclusive.

Między stronami nie było także sporu, że powodowie zapłacili łącznie za imprezę turystyczną kwotę 31.974,00 zł.

Kwestią sporną między stronami pozostawało natomiast ustalenie wysokości należnego powodom odszkodowania w związku z problemami z zakwaterowaniem, narażeniem uczestników na rozstrój zdrowia, niski standard usług i

higieny w hotelu, a tym samym czy pozwana jako organizator imprezy turystycznej istotnie nienależycie wykonała zobowiązanie umowne i odpowiada z tego tytułu odszkodowawczo.

W niniejszym postępowaniu Sąd był zobligowany do oceny materiału dowodowego w postaci dokumentów, ale też osobowych źródeł dowodowych w postaci przesłuchania stron i świadków A. D. (1), M. D., K. W.. Sąd oceniając wszystkie dowody kierował się treścią art. 233 §1 k.p.c. który stanowi, że sąd ocenia wiarygodność i moc dowodów według własnego przekonania, na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału, kierując się doświadczeniem życiowym i zasadami logicznego wnioskowania.

Zdaniem Sądu wszystkie zgromadzone w sprawie dokumenty stanowiły wiarygodny materiał dowodowy, będący podstawą ustalenia niewątpliwego stanu faktycznego. Co do ich rzetelności Sąd nie miał zastrzeżeń.

Zgodnie z art. 16 b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. 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. 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. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy. Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy, 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.

Należy stwierdzić, iż powodowie już pierwszego dnia pobytu w hotelu (...) na R. wobec nie realizowania w sposób właściwy przez pozwaną usługi, poinformowali rezydenta o niewłaściwie przydzielonych pokojach. W konsekwencji pierwszą noc uczestnicy spędzili w 7 osób w dwóch dwuosobowych pokojach, kolejnego dnia, na porannym spotkaniu, rezydent obiecał interwencję w sprawie pokoju oraz rekompensatę ze strony hotelu, polegającą na opłaceniu wynajmu samochodu na 1 dzień oraz bezpłatny dostęp do Internetu na pełny okres pobytu dla wszystkich trzech pokoi. Trzeci pokój, choć zgodnie z obietnicami rezydenta miał być udostępniony o godz. 14:00, ostatecznie został przekazany uczestnikom dopiero ok. godziny 19:00, natomiast bezpłatny dostęp do Internetu okazał się limitowany do 1 godziny dziennie. O wskazanych wyżej problemach powódka na bieżąco informowała pozwaną zarówno drogą mailową, a w braku jakiejkolwiek odpowiedzi - również telefonicznie.

Już w pierwszym dniu pobytu, tj. 12 sierpnia 2014 roku, powódka i pozostali uczestnicy wycieczki uzyskali od innych gości hotelowych nieoficjalne informacje o występujących powszechnie u przebywających w hotelu wczasowiczów problemach żołądkowych, objawiających się wymiotami, biegunką i gorączką. Do recepcji ustawiały się długie kolejki turystów zgłaszających problemy zdrowotne. Mimo to obsługa hotelowa oraz rezydenci bagatelizowali problem twierdząc, że są to pojedyncze przypadki i nie należy wyolbrzymiać. Mimo ogromnej liczby zachorowań hotel nie zgłosił tej sytuacji do odpowiednich służb ani nie wystąpił o pomoc ze strony szpitala. Doraźnie wzywano jedynie prywatnych lekarzy, którzy przepisywali chorym leki przeciwbakteryjne (m.in. N.), przeciwbiegunkowe oraz antybiotyki. Hotel przez pierwsze dwa dni pobytu (12,13 sierpnia 2014 roku), kiedy to zachorowalność była najwyższa, nie podjął również żadnych innych środków, aby zapobiec rozszerzającej się epidemii, przede wszystkim nie poinformował gości o ryzyku zachorowania oraz o proponowanych środkach zapobiegawczych. Dopiero na trzeci dzień wczasowicze otrzymali pisma informujące o zagrożeniu, jak również zawieszono dozowniki z płynem dezynfekującym przed restauracją hotelową. W dniu 13 sierpnia 2014 roku zachorowała córka powódki - N. D., u której wystąpiła biegunka i wymioty. Kolejnego dnia - 14 sierpnia 2014 roku - takie same objawy wystąpiły u M. D.! K. W., A. D. (1), J. D. oraz J. C. i utrzymywały się przez 4 dni.

Zarówno powódka, jak i pozostali uczestnicy wycieczki nie mogli liczyć na pomoc ze strony rezydentów którzy byli zupełnie bezradni wobec panującej w hotelu epidemii.

Ponadto przez okres od dnia 11 sierpnia 2014 r. do dnia 12 sierpnia 2014 r., jak wynika z materiału dowodowego w sprawie, pozwana nie zapewniła powodom odpowiednich warunków mieszkaniowych, które mieli oni prawo

oczekiwać w związku z wykupieniem imprezy turystycznej u pozwanej. Sąd ustalił bowiem, że od momentu przybycia do godz. 19 dnia następnego nie otrzymali trzeciego pokoju dwuosobowego zgodnie z umową. Powodowie nie byli zadowoleni z zastanych warunków. Pokoje były sprzątane niedokładnie, nie pomagały również interwencje ze strony gości. Przez kilka dni odpływ w brodziku w pokoju powódki był niedrożny, woda wybijała również studzienką w podłodze, o czym powódka informowała recepcję hotelu cztery razy w ciągu 3 dni, zanim usterka została usunięta. Następnie powódka dwukrotnie prosiła o umycie brodzika - jedyną reakcją było wylanie do brodzika dużej ilości chloru, co spowodowało wyłącznie przykry zapach, wyczuwalny nie tylko w całym pokoju, ale nawet na korytarzu. Sam brodzik natomiast pozostał brudny aż do końca pobytu.

Również otoczenie hotelu stanowczo odbiegało od standardu pięciogwiazdkowego, a także od opisu hotelu zawartego w ofercie pozwanej. Zamiast oczekiwanych estetycznych widoków goście zmuszeni byli spędzać czas w otoczeniu przypominającym plac budowy, gdyż część hotelu była w tym czasie remontowana.

Ponadto przez okres 4 dni od dnia 13 sierpnia 2014 r. do dnia 16 sierpnia 2014 jak wynika z materiału dowodowego w sprawie pozwana nie zapewniła powódce i jej rodzinie odpowiedniej opieki, narażając ich na utratę zdrowia. Z okoliczności sprawy wynika, że już w momencie przybycia na miejsce powódka i jej rodzina zetknęli się z osobami dotkniętymi problemami żołądkowymi w związku z panującą epidemią w hotelu. Pozwana zdawała sobie sprawę, że w hotelu, do którego kieruje swoich klientów taka epidemia zaistniała, mimo to zakwaterowała ich w tym hotelu i co najważniejsze nie zapewniła odpowiednich środków zapobiegawczych, bowiem już 13 sierpnia zachorowała córka powódki, a dnia następnego wszyscy pozostali, poza Z. D..

Pozwany przedstawił jako dowód komunikat prasowy Greckiego Centrum Kontroli i Zapobiegania Chorobom, z którego wynika, że zgodnie z dostępnymi danymi, robocza hipoteza zakłada, że jest to przypadek ostrego wirusowego nieżytu żołądka i jelit, być może wywołanego norowirusem, przenoszonym głównie z człowieka na człowieka. Powyższe potwierdził również świadek M. S.. Po pierwsze jednak wyniki badań próbek klinicznych nie były jeszcze na chwilę wydania komunikatu przebadane. Po drugie nie stanowi on o pewnej przyczynie, a zakłada pewną hipotezę. Ponadto nie zmienia to faktu, że organizator nie podjął żadnych środków, aby zapobiec zachorowaniu przez powódkę i jej rodzinę oraz rozszerzającej się epidemii, a przede wszystkim nie poinformował ich o ryzyku zachorowania oraz o proponowanych środkach zapobiegawczych. Dopiero na trzeci dzień wczasowicze otrzymali pisma informujące o zagrożeniu, jak również zawieszono dozowniki z płynem dezynfekującym przed restauracją hotelową.

W niniejszej sprawie organizator turystyki N. I. Sp. z.o.o w O. proponowała rekompensatę ze strony hotelu, polegającą na opłaceniu wynajmu samochodu na 1 dzień oraz bezpłatny dostęp do Internetu na pełny okres pobytu dla wszystkich trzech pokoi oraz odszkodowanie w wyniku złożonej przez powodów reklamacji tj. kwotę 784,42 zł za jeden dzień ceny podstawowej rezerwacji, w której powódka nie otrzymała trzeciego pokoju. Jak wynika z materiału dowodowego kwota powyższa nie została powódce wypłacona.

Zgodnie natomiast z art. 11 a ust. l w ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 ze zm.) 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, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

Przedmiotem regulacji powyżej przywoływanej ustawy są warunki świadczenia przez przedsiębiorców usług turystycznych na terenie kraju i za granicą. Ustawa ta wprowadza kategorię umów nazwanych - „umowę o świadczenie usług turystycznych", przez którą należy rozumieć wszelkiego rodzaju usługi świadczone turystom. Usługa owa obejmuje w praktyce kilka różnych świadczeń traktowanych jednak jako jedno zobowiązanie. 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- odpowiedzialność wobec usługobiorcy ponosi jedynie organizator turystyki (art. 11 a ustawy). Z powyższego wynika szeroko zakreślony zakres odpowiedzialności organizatora, albowiem

odpowiada on nie tylko za działania własne, ale również działania osób, z pomocą, których zobowiązanie wykonuje. Organizator imprezy turystycznej nie może zwolnić się z odpowiedzialności poprzez powołanie się na brak winy w nadzorze nad tymi osobami lub w brak winy w ich wyborze. Jedyną podstawą prawną do wyłączenia jego odpowiedzialności jest wykazanie zaistnienia ściśle określonych w ustawie przesłanek egzoneracyjnych. Dodać należy, iż pozostałe przesłanki odpowiedzialności ex contracto, tj. 1.pojęcie niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, 2. szkoda szeroko rozumiana (uszczerbek majątkowy: rzeczowy i osobowy, uszczerbek niemajątkowy), 3. związek przyczynowy pomiędzy zdarzeniem a szkodą - regulowane są przez odpowiednie przepisy k.c.

W ustawowym katalogu usług turystycznych „impreza turystyczna" jest zdefiniowana jako obejmująca, co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu. W myśl art. 14 ust. l ustawy umowa o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych wymaga formy pisemnej i powinna zawierać określone postanowienia, których zakres został szczegółowo zakreślony w ustępie 2 tego przepisu. Ustawa nakłada jednocześnie na organizatora obowiązek szczegółowej informacji, co do zakresu, przedmiotu i treści poszczególnych świadczeń jeszcze przed zawarciem umowy, przy czym informacja ta powinna być doręczona w postaci dokumentu pisemnego, zrozumiałego i przystępnego. Dane zawarte w broszurach, folderach, katalogach czy innych formach ofert stają się elementem kontraktu z klientem, o ile nie będzie on zawierał odmiennych postanowień (art. 12 i 13).

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 causę 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 (art. 355 §2 k.c.).

Sąd zważył, iż strona powodowa w pełni wywiązała się z ciążącego na niej obowiązku dowodowego, wykazując zaistnienie przesłanek pozwalających na uwzględnienie żądania w zasadnej zdaniem Sądu części. Powodowie wykazali bowiem na czym polegało nienależyte wykonanie przez pozwaną (...) Spółkę z o.o. w O., zobowiązania umownego oraz, że spowodowało to znaczne obniżenie standardu oferowanej usługi, poniżej poziomu oczekiwań powodów. Pozwana, przeczyła wysuwanym, przez powodów zarzutom o braku obiecanego standardu w hotelu. Zdaniem Sądu stojące w opozycji do twierdzeń powodów, twierdzenia pozwanej miały charakter zmierzający faktycznie do pomniejszenia zakresu wady usługi, przy jednoczesnym uznaniu powództwa do kwoty 783,42 zł.

Sąd musiał rozważyć i stwierdzić w jakim stopniu pozwana jako organizator imprezy turystycznej istotnie nie wykonała lub nienależycie wykonała swoich zobowiązań, które wynikały bezpośrednio z umowy i w związku z tym jaką powinna ponieść odpowiedzialność z tytułu odszkodowania za poniesioną ewidentnie przez powodów szkodą majątkową.

Sąd zauważa, iż ustalenia, poczynione w niniejszej sprawie stanowiły podstawę dla Sądu jako organu orzekającego do ustalenia rzeczywistej szkody poniesionej przez powodów i tym samym wysokości należnego im odszkodowania.

W pierwszej kolejności należało ustalić zakres, w jakim miało miejsce w rozpoznawanej sprawie nienależyte wykonanie poszczególnych świadczeń przez stronę pozwaną i tym samym rozstrzygnięcie, czy wszystkie zgłoszone przez powodów zastrzeżenia miały rzeczywiście charakter wad imprezy rozumianych jako istotne niezgodności pomiędzy usługami świadczonymi powodom a umówionymi.

W niniejszej sprawie zastrzeżenia powodów dotyczyły kategorii świadczonych usług turystycznych w postaci:

1. złego sprzątania

2. nieprawidłowego zakwaterowania

3. wyglądu hotelu i jego otoczenia

Wbrew temu, co próbowała dowodzić strona pozwana, standard w hotelu (...) w którym zostali zakwaterowani powodowie odbiegał od oferty turystycznej zamieszczonej w katalogu pozwanej mając na uwadze jego funkcjonalność oraz standard. Sąd uznał bowiem za w pełni wiarygodne twierdzenia powodów, iż po przybyciu do hotelu (...) okazało się że nie odpowiada on standardowi hotelu, w którym mieli przebywać. Materiał dowodowy w sprawie wskazuje, że pokoje były sprzątane niedokładnie, odpływ w brodziku w pokoju powódki był niedrożny, wylanie do brodzika dużej ilości chloru spowodowało przykry zapach, wyczuwalny nie tylko w całym pokoju, ale nawet na korytarzu. Sam brodzik natomiast pozostał brudny aż do końca pobytu. Dla Sądu jest zatem rzeczą oczywistą, iż także za występujący w całym hotelu brud i zaniedbania należy się powodom odpowiednie odszkodowanie pieniężne, gdyż pozwana w sposób ewidentny nie wypełniła swoich obowiązków jako organizator imprezy turystycznej przez brak przygotowania powodom odpowiednich warunków odpoczynku. Ponadto powódka wnosiła zastrzeżenia do otoczenia obiektu. Okoliczności powyższe potwierdzone zostały zeznaniami świadków A. D. (1), M. D. i K. W. oraz powódki J. D..

Ustalając wysokość odszkodowania należnego powódce, Sąd uznał, iż powódce należy się kwota 13.426,31 zł z tytułu odszkodowania za nienależyte wykonanie przez pozwaną zaoferowanej powodom imprezy turystycznej. Ustalając taki poziom odszkodowania Sąd miał na względzie brzmienie art. 322 k.p.c. i zasądził odszkodowanie odpowiednie według swojej oceny opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy.

Wysokość zasądzonego przez Sąd odszkodowania na rzecz powódki uzasadnia bowiem niedotrzymanie zaoferowanego w ofercie turystycznej, przez pozwaną jako biura podróży, standardu wypoczynku w czasie całego pobytu. Sąd biorąc pod uwagę stopień zawinienia pozwanej i związany z tym obniżony standard wypoczynku, stwierdził, iż właściwym odszkodowaniem będzie posiłkując się Kartą F. bonifikata pieniężna od uiszczonych przez powódkę cen imprezy turystycznej z wyłączeniem kosztów transportu i kosztów leczenia (kwota 27.718 zł) w tym w zakresie różnicy noclegu od zarezerwowanego obiektu zastosowanie bonifikaty w wysokości łącznej 10 %. Wysokość udzielonej przez Sąd bonifikaty została ustalona na poziomie wartości średnich biorąc pod uwagę zapisy Karty Frankfurckiej. Powyższe ustalenia Sądu uzasadnia stopień niedogodności w zrealizowaniu przez pozwaną na rzecz powodów imprezy turystycznej, a tym samym stopień faktycznego obniżenia wartości zaproponowanej im pierwotnie usługi. Dodatkowo Sąd obliczył na podstawie każdej z trzech zawartych umów od uiszczonych przez powódkę cen imprezy turystycznej z wyłączeniem kosztów transportu i kosztów leczenia (odpowiednio kwota 10.368,00 zł, 6.382,00 zł, 10.968,00zł) dzieląc przez liczbę dni pobytu, odpowiednio 14 i 7 dni, kwotę za dzień pobytu i pomnożył przez 4 dni kiedy uczestnicy imprezy turystycznej ze względu na dolegliwości żołądkowe nie mogli korzystać w pełni z wyjazdu organizowanego przez pozwaną, co dało łączną kwotę 10.654,51 zł.

Tym samym z tytułu odszkodowania należy się powodom kwota 13.426,31 zł (27.718x10% + 10.654,51zł)

Wskazane okoliczności ze zrozumiałych względów musiały skutkować niekorzystnymi doznaniami powódki i jej rodziny stojącymi w niezgodzie z normalnymi oczekiwaniami klienta w zakresie zrealizowania usługi w sposób, który pozwala na zrelaksowanie i odpoczynek. Odnośnie okoliczności związanych z wypożyczeniem auta Sąd zgadza się ze stanowiskiem pozwanego, a mianowicie, iż umowa o wypożyczenie auta została zawarta z A. D. (1), a nie z powódką i brak jest po stronie powódki w tym zakresie uszczerbku majątkowego.

Wobec powyższego dalej idące powództwo odnośnie odszkodowania Sąd oddalił jako nieuzasadnione.

Orzeczenie w przedmiocie zasądzenia odsetek od dnia 5 grudnia 2014 r. uzasadnia przepis z art. 455 k.c., stanowiący, że jeżeli termin spełnienia świadczenia nie jest oznaczony, świadczenie powinno być spełnione niezwłocznie po wezwaniu dłużnika do wykonania. Natomiast stosownie do art. 481 § 1 k.c. jeżeli dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody i chociażby opóźnienie było następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Należy stwierdzić iż w dacie od której powodowie zażądali liczenia odsetek ustawowych czyli od dnia wniesienia pozwu tj. 5 grudnia 2014 pozwana miała pełną świadomość roszczeń finansowych powodów w związku z doręczonym jej. odwołaniem od decyzji z dnia

22.09.2014r., w której strona powodowa wskazała swoje roszczenia. Zatem w tej dacie pozwana miała świadomość zarówno co do wysokości jak i tytułu z którego powodowie dochodzą od niej zapłaty wskazanej w pozwie kwoty pieniężnej.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia art. 100 k.p.c.