

Sygn. akt: IX C 731/15

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 23 października 2015 r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

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

po rozpoznaniu w dniu 23 października 2015 r. w Opolu

sprawy z powództwa **G. P.**

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powoda G. P. kwotę 4.948,00 zł (cztery tysiące dziewięćset czterdzieści osiem złotych) wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 15 kwietnia 2015 roku do dnia zapłaty;

II. zasądza od powoda G. P. na rzecz pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. kwotę 999,90 zł tytułem zwrotu kosztów procesu;

III. nakazuje ściągnąć od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Rejonowego w Opolu kwotę 205,01 zł tytułem zwrotu kosztów poniesionych przez świadka;

IV. nakazuje ściągnąć od powoda na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Rejonowego w Opolu kwotę 479,74 zł tytułem zwrotu kosztów poniesionych przez świadka;

V. wyrokowi w pkt. 1 co do kwoty 2.200,00 zł nadaje rygor natychmiastowej wykonalności.

W imieniu Rzeczypospolitej Polskiej, dnia 30.06. 2016 r.

Sąd Rejonowy w Opolu stwierdza, że niniejszy tytuł uprawnia do egzekucji w zakresie punktu III oraz poleca wszystkim organom, urządnom oraz osobom, których to może dotyczyć, aby postanowienia tytułu niniejszego wykonały, a gdy o to prawnie będą wezwane, udzieliły pomocy.

Orzeczenie podlega wykonaniu jako natychmiast wykonalne.

Nr PESEL wierzyciela (...)

Nr KRS dłużnika (...)

Tytuł wykonawczy wydano wierzycielowi

Koszty postępowania klauzulowego należne wierzycielowi od dłużnika wynoszą -- zł

Sędzia Sądu Rejonowego Joanna Zapała - Garbacz

W imieniu Rzeczypospolitej Polskiej, dnia 30.06. 2016 r.

Sąd Rejonowy w Opolu stwierdza, że niniejszy tytuł uprawnia do egzekucji w zakresie punktu IV oraz poleca wszystkim organom, urządnom oraz osobom, których to może dotyczyć, aby postanowienia tytułu niniejszego wykonały, a gdy o to prawnie będą wezwane, udzieliły pomocy.

Orzeczenie podlega wykonaniu jako natychmiast wykonalne.

Nr PESEL wierzyciela (...)

Nr KRS dłużnika (...)

Tytuł wykonawczy wydano wierzycielowi

Koszty postępowania klauzulowego należne wierzycielowi od dłużnika wynoszą -- zł

Sędzia Sądu Rejonowego Joanna Zapała - Garbacz

Sygn. akt IX C 731/15

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 17 kwietnia 2015r. powód G. P. wniósł o zasądzenie od pozwanego N. I. Sp.zo.o w O. kwotę 14.608 zł tytułem odszkodowania za nienależyte wykonania usług turystycznych wraz z ustawowymi odsetkami oraz kwotę 3.652 zł tytułem zadośćuczynienia za krzywdę w postaci dezorganizacji urlopu, narażenia na stres oraz rozstrój zdrowia. Powód wskazał, iż zawarł z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych. Przedmiotem było uczestnictwo powoda razem z żoną i 2 dziećmi w miejscowości S. w Turcji. Powód został zakwaterowany w hotelu o standardzie czterogwiazdkowym zamiast pięciogwiazdkowy. Gdy powód z rodziną przybył do hotelu musieli czekać ponad godzinę na zakwaterowanie. W pokoju była klimatyzacja tylko w jednym pomieszczeniu i powód spał z żoną w pomieszczeniu nieklimatyzowanym na rozkładanej sofie, przy otwartym oknie, co powodowało, iż była słyszalna muzyka dochodząca z sąsiedniej dyskoteki. Pokój i stan toalet budził zastrzeżenia, a w menu brakowało przekąsek nocnych pomimo, że były zagwarantowane w ramach usługi (...) ultra 24 h. Powód wniósł reklamację w związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami. Odpowiedź na reklamację nastąpił po 32 dniach. Pozwany został wezwany przez powoda do zapłaty kwoty 18.260 zł. Pozwany wskazał, iż z uwagi na przekroczenie terminu uznaje reklamację za uzasadnioną kwestionując wysokość należnej rekompensaty.

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa w części przenoszącej kwotę 2200 zł. W uzasadnieniu wskazał, iż po przybyciu na miejsce świadczenia usług turystycznych okazało się że przewidziany umową hotel

posługuje się kategorią lokalną 4 gwiazdek. Pozwany powziął wiadomość, że wskazana sytuacja uwarunkowana była nie utratą gwiazdki w świetle prawa tureckiego, lecz dobrowolnym zrzeczeniem się jej przez hotelarza. Taka decyzja podyktowana była chęcią obniżenia należnego podatku. Decyzja o zrzeczeniu się jednej gwiazdki nie pociągnęła za sobą jakiegokolwiek obniżenia jakości oferowanych w hotelu usług. Pozwany odpowiedział na złożoną reklamację po 30 dniowym terminie. Nie sposób zgodzić się z twierdzeniem powoda, iż uznanie jego reklamacji za uzasadnioną odnosić się będzie również do żądanej przez niego wysokości odszkodowania. Pozwany wskazał, że o ile pobyt w pokoju mógł mieć charakter niewystarczająco komfortowy, o tyle poza tym przebieg imprezy nie został zakłócony i kwota ewentualnego obniżenia ceny winna czynnik ten uwzględniać zważywszy np. na postanowienia tzw. Karty Frankfurckiej

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powód G. P. zawarł z N. I. Spółka zo.o w O. umowę o świadczenie usług turystycznych. Przedmiotem umowy było zorganizowanie wycieczki dla czwórki osób w tym 2 dzieci w miejscowości S. w Turcji w hotelu (...) o standardzie 5 gwiazdek w terminie od 19 do 26 czerwca 2013r. Impreza (...) obejmowała min. wyżywienia U. (...) ultra 24h i zakwaterowanie w pokoju rodzinnym 4 osobowym typu A. C. koszt imprezy wyniósł 9.130 zł

Dowód: dokument podróży nr (...) z dnia 9 maja 2013r.

Po przybyciu na miejsce wycieczki do hotelu (...) około godz. 4 nad ranem powód wraz z rodziną nie mógł się zakwaterować w pokoju, gdyż był dopiero sprzątnięty przez ekipę sprzątającą. Powód i jego rodzina musieli oczekiwać na zwolnienie pokoju. Ponadto w pomieszczeniu, w którym zostali zakwaterowani, lustro i abażury na lampkach były pobrudzone dziwną substancją, w toalecie były popękane płytki zarówno na ścianie jak i na podłodze i gromadził się brud. W trakcie pobytu powoda jego pokój nie był sprzątnięty. W pokoju klimatyzacja była w jednym pomieszczeniu, dzieci spały w klimatyzowanym pomieszczeniu, a powód razem z żoną spali na rozkładanej sofie w pokoju nieklimatyzowanym, przy otwartym oknie i słychać było hałasy dochodzące z sąsiedniej dyskoteki. Natomiast w menu brakowało przekąsek nocnych pomimo, że były zagwarantowane w ramach usługi (...) ultra 24h.

Dowód: dokumentacja zdjęciowa – k. 26-37 zeznania świadka A. P. – k. 66 zeznania powoda G. P. – k.67

Powód wraz z rodziną został zakwaterowany w hotelu o standardzie czterogwiazdkowym zamiast w pięciogwiazdkowym, co było deklarowane w ofercie.

Dowód: zeznania świadka A. P. – k.66 zeznania powoda G. P. – k.67 odpowiedź na reklamacje z dnia 10.08.2013r.- k.14

Powód zwrócił się do rezydentki biura podróży, aby zakwaterowano ich w hotelu o określonym w umowie standardzie, wówczas rezydentka zaproponowała przeniesienie do takiego hotelu za dodatkową zapłatą. Powód wówczas odmówił.

Dowód: zeznania świadka A. P. – k.66 zeznania powoda G. P. – k.67

Po powrocie do Polski powód złożył reklamację w dniu 9 lipca 2013r., w której wskazał, iż został zakwaterowany wraz z rodziną w hotelu czterogwiazdkowym zamiast pięciogwiazdkowym. Hotel miał być hotelem o wyższym standardzie. W związku z powyższym zaproponowano im przeniesienie do innego hotelu, ale za dodatkową opłatą, na co się nie zgodził. Proponowano inne pokoje, ale wyglądały one tak samo. Ponadto po przybyciu na miejsce i przekazaniu kluczy okazało się, że w pokoju pracuje ekipa sprzątająca. Wskazano również, iż wyposażenie i stan pokoju odbiegały od tego, który został przedstawiony w katalogu. W pokoju rodzinnym klimatyzacja była tylko w jednym pomieszczeniu i to powodowało, iż powód z żoną spał na rozkładanej sofie w pomieszczeniu bez klimatyzacji, co skutkowało niewygodą i hałasem. Wskazywał na brud, uszkodzenia w pokoju i toalecie, niechlujne sprzątnięcie oraz brak przekąsek nocnych.

Dowód: reklamacja powoda z dnia 9.07.2013r wraz z potwierdzeniem odbioru k.10-13

W odpowiedzi na reklamację z dnia 10 sierpnia 2013r. pozwana wskazała, iż w momencie konstruowania oferty hotel posiadał standard pięciogwiazdkowego. Na prośbę hotelarza dokonano zmiany kategoryzacji obiektu z 5 gwiazdkowego na 4 gwiazdkowy, przy czym nie wprowadzono żadnych zmian w hotelu. Jednocześnie wskazali, iż w katalogu z ofertą oraz na stronie internetowej w zakładce zanim zarezerwujesz w informacjach praktycznych w akapicie Klimatyzacja informują, iż w pokojach rodzinnych klimatyzacja jest w jednym pomieszczeniu.. Jednocześnie pozwany wskazał, iż przeprasza za wszelkie niedogodności. Zaproponowali dwie formy rekompensaty- zwrot ceny podstawowej rezerwacji 15% czyli 1100 zł lub bon wakacyjny o wartości 1500 zł.

Dowód: odpowiedź pozwanego na reklamację powoda z dnia 10.08.2013r wraz z potwierdzeniem odbioru k.14-16

Powód G. P. wzywał pozwanego N. I. Sp. zo.o w O. do zapłaty kwoty 18.260 zł.

Dowód: wezwanie do zapłaty- k.19

Pozwany w odpowiedzi na reklamację przyznał, iż z uwagi na przekroczenie terminu odpowiedzi na reklamację uznał ją za uzasadnioną. Jednocześnie wskazał, iż uznanie reklamacji za uzasadnioną nie oznacza akceptacji co do wysokości rekompensaty. Podtrzymał swoje stanowisko co do rekompensaty wyrażone w odpowiedzi na reklamację.

Dowód: odpowiedź na wezwanie do zapłaty – k.21-22

Powód G. P. wniósł pismem z dnia 16 października 2013r. o ponowne rozpoznanie sprawy i wezwał pozwanego ponownie do zapłaty kwoty 18.260 zł. Pełnomocnik powoda wskazał na orzecznictwo sądowe z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej gdzie brak reakcji oznacza uznanie roszczenia za uzasadnione. Ponadto brak odpowiedzi sprzedawcy na żądanie kupującego należy uważać za wyrażenie zgody co do jego treści, a zatem sposobu zadośćuczynienia obowiązkowi doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową.

Dowód: pismo powoda z dnia 16 października 2013r.

W odpowiedzi na pismo powoda pozwany wskazał, iż podtrzymuje stanowisko zawarte w poprzedniej odpowiedzi na wezwanie do zapłaty. W ocenie organizatora turystyki posiłkowanie się orzecznictwem czy doktryną opartą na przepisach ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej jest nieprawidłowe. Powyższa ustawę należy stosować do sprzedaży rzeczy ruchomej osobie fizycznej. Ponadto ustawa ta traktuje o sposobie zadośćuczynienia obowiązkowi doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową. W ocenie I. niemożliwe jest doprowadzenie zakupionej imprezy turystycznej do stanu zgodności z umową.

Dowód: odpowiedź pozwanego na wezwanie do zapłaty z dnia 21 listopada 2013r.

Sąd zważył co następuje:

Powództwo zasługiwało na częściowe uwzględnienie.

Nie ulega wątpliwości, iż strony wiązała umowa o organizację usługi turystycznej, a prawa i obowiązki stron regulowały informacje w warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych oraz w ofercie katalogowej pozwanej. Ponadto bezsporną okolicznością jest fakt, iż pozwany przekraczając termin do odpowiedzi na reklamację uznał ją za uzasadnioną co do zasady, ale nie zgodził się co do wysokości rekompensaty. Podstawę prawną zgłoszonego w sprawie żądania stanowi art. 11a ust.1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, który stanowi iż 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. Powyższy przepis przewiduje odrębny, surowszy reżim odpowiedzialności, w szczególności co do zakresu odpowiedzialności wywołanej niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązania co do okoliczności zwalniających z odpowiedzialności i stanowi samodzielną podstawę roszczeń. Odpowiedzialność organizatora imprezy skonstruowana jest na zasadzie

ryzyka, ponieważ odpowiada nie tylko za własne działania, ale również osób trzecich, z których pomocą wykonuje zobowiązanie i niezależnie od tego czy jemu lub tym osobom można przypisać zawinienie. Organizator nie może zwolnić się z odpowiedzialności poprzez powołanie się na brak winy w nadzorze nad tymi osobami lub brak winy w ich wyborze. Jedynie wykazanie zaistnienia ściśle określonych w ustawie przesłanek egzoneracyjnych jest podstawą prawną do wyłączenia odpowiedzialności organizatora imprezy. Uczestnik imprezy dochodzący ochrony swoich praw z tego tytułu musi jedynie wykazać, że świadczenia objęte umową nie zostały wykonane lub zostały wykonane niezgodnie z jej treścią oraz, że stanowiło to przyczynę 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. Zgodnie z art. 6 k.c. to na osobie dochodzącej roszczenia spoczywa ciężar wykazania okoliczności niezbędnych do ustalenia zakresu odpowiedzialności pozwanego. To na stronie powodowej ciąży obowiązek wykazania i udowodnienia, iż między stronami doszło do zawarcia umowy, jaka była jej treść oraz tego, że pozwana nienależycie wykonała swoje zobowiązanie wykonując je niezgodnie z umówionym lub niższej jakości. Sąd uznał, iż strona powodowa wykazała zaistnienie przesłanek pozwalających na uwzględnienie żądania w określonej w wyroku wysokości. Powodowie wykazali na czym miało polegać nienależyte wykonanie zobowiązania jak też spowodowanie obniżenia standardu oferowanej usługi poniżej poziomu oczekiwań powodów. W ocenie Sądu w przedmiotowej sprawie bezsporny był zakres łączącej strony umowy oraz fakt, iż całkowity koszt imprezy dla 4 osób w tym 2 dzieci wyniósł łącznie 9.130 zł, natomiast bez opłaty lotniskowej, transportowej i ubezpieczenia koszt imprezy wyniósł kwotę 7.330 zł.

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

- procedury zakwaterowania w hotelu,
- wyposażenie i stanu pokoju, w którym zostali zakwaterowani
- faktu pojawiania się dużej ilości os
- stanu toalet
- jakości sprzątnia
- wyżywienia- brak przekąsek nocnych
- hałasu

Należy stwierdzić, iż reklamacja została uznana przez pozwanego, przy czym Sąd uznał zresztą zgodnie ze stanowiskiem pozwanego, iż uwzględnienie reklamacji odnosi się jedynie do przyznania co do zasady odpowiedzialności za wskazane uchybienia przez powoda, ale już nie do wysokości odszkodowania. Mając na uwadze materiał dowodowy zgromadzony w sprawie nie ulega wątpliwości, iż powodowie zostali zakwaterowani w hotelu (...) o standardzie czterogwiazdkowym, chociaż z postanowień niniejszej umowy hotel miał posiadać standard pięciogwiazdkowy. Powyższa okoliczność została wykazana zeznaniami świadka A. P. i powoda G. P. oraz potwierdzona również przez stronę pozwaną w odpowiedzi na reklamację z dnia 10 sierpnia 2013r. Jest rzeczą oczywistą, iż powód chciał wykupić imprezę turystyczną o odpowiednim standardzie, w tym również jeżeli chodzi o czystość wnętrza. Błędem organizatora było umieszczenie powoda z rodziną w pokoju, w którym były zastrzeżenia do czystości lustra i abażurów na lampkach, a klimatyzacja była wyłącznie w sypialni, co skutkowało tym, iż powód wraz z żoną spał na niewygodnej sofie przy otwartych oknach, a to powodowało, iż był narażony na hałas dochodzący z pobliskiej dyskoteki. Okoliczności te przyczyniły się do zakłócenia spoczynku nocnego. Również stan toalet budził zastrzeżenia zważywszy na materiał zdjęciowy, z którego wyraźnie wynika, iż płytki na ścianach i na podłodze były popękane, a w miejscach ubytków gromadził się brud. W ocenie Sądu została również udowodniona przez powoda okoliczność, iż w menu wykupionym przez powoda brakowało przekąsek nocnych, a do czego zobowiązał się pozwany w ofercie, którą zakupił powód, a mianowicie U. (...). Ponadto w ocenie Sądu niedopuszczalnym

wydaje się dopuszczenie przez organizatora turystyki do takiej sytuacji, iż po przybyciu na miejsce wypoczynku uczestnicy imprezy muszą oczekiwać na udostępnienie im pokoju z uwagi na niesprzątnięcie go wcześniej przez ekipę sprzątającą. Sąd wziął jednocześnie pod uwagę okoliczność, iż w katalogu z ofertą oraz na stronie internetowej w zakładce zanim zarezerwujesz w informacjach praktycznych w akapicie Klimatyzacja była informacja, iż w pokojach rodzinnych klimatyzacja jest w jednym pomieszczeniu, co w pewnym zakresie łagodzi odpowiedzialność pozwanego, a pojawianie się na balkonie dużej ilości os wydaje się całkiem naturalną okolicznością i koniecznością zmagania się z nimi nierzadko nawet w najlepszych warunkach. Ustalając wysokość odszkodowania Sąd uznał, iż powodowi należy się kwota 4.948 zł za nienależyte wykonanie przez pozwaną oferowanej im imprezy turystycznej. Sąd ustalając taką wysokość odszkodowania miał na względzie brzmienia art. 322 k.p.c. i uwzględnił je rozważając wszystkie okoliczności sprawy. Sąd w przedmiotowej sprawie wziął pod uwagę i posiłkował się kartą frankfurcką i przyjął, iż stan toalet i pokoju wraz ze złym sprzątnięciem uzasadnia 20% bonifikatę, zakwaterowanie w hotelu 4 gwiazdkowym zamiast w 5 gwiazdkowym 10%, nieprecyzyjna informacja o klimatyzacji 5%, brak przekąsek nocnych to 5 % i hałas w nocy 10%, a czekanie na zakwaterowanie uzasadnia kwotę 10 %.

Odnośnie zadośćuczynienia za zmarnowany urlop Sąd uznał, iż kwota adekwatną jest kwota 550 zł. Przy ustalaniu należnej kwoty tytułem zadośćuczynienia Sąd wziął pod uwagę zawiedzione nadzieje co do przyjemnych przeżyć, możliwość zrelaksowania się, obawy i niepokoje i ogólny rozmiar dyskomfortu. W ocenie Sądu powód nie doznał na tyle istotnych wad usługi turystycznej, aby zasądzić wyższą kwotę rekompensaty pieniężnej za zmarnowany urlop. Przy uwzględnieniu zasad doświadczenia życiowego ten obniżony standard wypoczynku, o którym była mowa wyżej nie był, aż tak bardzo dotkliwy, aby zasądzić kwotę o jaką wnioskował powód. Przy uwzględnieniu, iż impreza turystyczna bez opłaty lotniskowej, transportowej i ubezpieczenia wynosiła kwotę 7.330 zł i przy przyjęciu łącznie 60% bonifikaty i 550 zł tytułem zadośćuczynienia daje łącznie kwotę 4.948 zł.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis art. 100 k.p.c. Koszty powoda to kwota 3.333 zł (2400 koszty zastępstwa procesowego, 17 zł opłata skarbową, 916 zł opłata sądowa), a koszty pozwanego to kwota 2417 zł (2400 koszty zastępstwa procesowego, 17 zł opłata skarbową). Powód przegrał w 70% i winny jest pozwanemu kwotę 1.691,90 zł a pozwany w 30 % i winny był powodowi 999,90 zł., w efekcie to powód był zobowiązany uiścić pozwanemu kwotę 692 zł (1.691,90 - 999,90= 692). I w tym zakresie Sąd popełnił omyłkę rachunkową.