

Sygn. akt: IX C 2287/15

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 4 lipca 2016r.

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 4 lipca 2016r. w Opolu

sprawy z powództwa **M. O. (1), P. T., K. Z.**

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda K. Z. kwotę 11.698,00 zł (jedenaście tysięcy sześćset dziewięćdziesiąt osiem złotych) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 7 grudnia 2015 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda M. O. (1) kwotę 11.698,00 zł (jedenaście tysięcy sześćset dziewięćdziesiąt osiem złotych) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 7 grudnia 2015 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;

III. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda P. T. kwotę 8.673,50 zł (osiem tysięcy sześćset siedemdziesiąt trzy złote i 50/100) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 7 grudnia 2015 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;

IV. w pozostałym zakresie powództwo oddala;

V. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. solidarnie na rzecz powodów M. O. (1), P. T., K. Z. kwotę 4.084,00 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt IX C 2287/15

UZASADNIENIE

Powodowie P. T., M. O. (1) i K. Z. wniesli o zasądzenie od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz:

- P. T. kwoty 9.000 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty;

- K. Z. kwoty 12.000 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty

- M. O. (1) kwoty 12.000 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty

Nadto wnieśli o zasądzenie od pozwanej na rzecz powodów kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Swoje roszczenie oparli na nienależycie wykonanej umowie usługi turystycznej przez pozwane biuro podróży. Wskazali, że zawarli z pozwana umowy o świadczenie usług turystycznych. Pozwana zobowiązała się do świadczenia usługi turystycznej w postaci organizacji wycieczki na K., zakwaterowanie miało nastąpić w 5 gwiazdkowym hotelu (...) z opcją wyżywienia typu (...) 24h. Dojazd zorganizowany był za pośrednictwem linii lotniczych. Usługa miała być realizowana w terminie od 15 stycznia do 25 stycznia 2015r. Ponadto w ofercie zawarto także fakultatywną wycieczkę lotniczą do H.. Opis hotelu wskazywał, że będzie to hotel o wysokim standardzie. Po przyjeździe na miejsce okazało się, że hotel ma szereg istotnych wad, które szczegółowo wskazano w reklamacji. Hotel był w złym stanie technicznym. Z całą pewnością nie był otwarty w 2013 r. Panował duży nieład i było bardzo brudno. Przez cały pobyt nie były wymieniane ręczniki ani pościel, pokoje hotelowe nie były sprzątane. W hotelu w związku ze złymi warunkami pełno było insektów. Powodowie zostali pogryzieni przez pluskwy tak dotkliwie, że po powrocie do domu musieli skorzystać z pomocy lekarza i wdrożyć odpowiednie leczenie. Podczas całego pobytu ani razu nie został uzupełniony minibarek, nie była uzupełniana woda, a serwis kawowy został uzupełniony tylko raz. W restauracji były brudne naczynia, stoły. Brakowało sztućców i talerzy, a zamiast łyżeczek do herbaty powodowie dostawali połowę plastikowej słomki lub oskrobany nożem kawałek drzewa. Jeżeli chodzi o posiłki to codziennie serwowano to samo, a ilość jedzenia była taka mała, że nie wystarczało jej dla wszystkich klientów. Po posiłek trzeba było stać w długiej kolejce. Serwowano jedynie zimne posiłki, nawet obiady. Przez cały okres pobytu niedostępna była woda gazowana i masło. Możliwość korzystania z restauracji a la carte była dopiero po interwencji rezydentki, choć nadal w niedostatecznym zakresie. W ofercie zamieszczona była również fakultatywna lotnicza wycieczka do H., która jednak nie odbyła się. Wycieczka dla powodów i ich rodzin miała być główną atrakcją pobytu i przesądziła o skorzystaniu z ofert pozwanego. Pozwana nie wykonała w ramach imprezy żadnych świadczeń zastępczych. Powodowie wystosowali do pozwanego reklamację, w której zostały wskazane wszystkie nieprawidłowości. W odpowiedzi na reklamację pozwana wskazała, iż wymieniony w umowie hotel jest hotelem lokalnej kategorii 5 gwiazdek. Pozwany wskazał również, iż ocena wyżywienia jest kwestią subiektywną. Pomimo powyższego pozwany zaproponował powodom skorzystanie z bonu wakacyjnego o wartości 1200 zł. Powodów nie satysfakcjonowała taka forma rekompensaty. Strona powodowa powołał się na art. 12 ust.1 i ust.1a ustawy o usługach turystycznych. Zarówno w katalogu jak i w umowie hotel (...) został oznaczony kategoria 5 gwiazdek, przy czym w umowie istniejące sformułowanie, z którego wynikać może jednoznacznie, że kategoria 5 gwiazdek została przyznana wg. dwóch różnych standardów. Przy ustalaniu dochodzonych kwot w pozwie strona powodowa posiłkowała się tzw. Karta F..

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz o zwrot kosztów postępowania.

W uzasadnieniu wskazał, że po dotarciu na miejsce powodowie zostali zakwaterowani we wskazanym hotelu, w pokojach odpowiadających poszczególnym, zawartym z nimi umowami. Obiekt, w którym powodowie zostali zakwaterowani posiadał kategorie 5 gwiazdek nadaną mu przez lokalne kubańskie władze. Hotel zaprezentowany przez pozwanego w ofercie katalogowej był na podstawie jego oficjalnej kategorii wg. przepisów kraju pobytu. Pozwany zaprzecza, aby w hotelu miała panować i miało być bardzo brudno. Pościel i ręczniki były na bieżąco wymieniane, a pokoje systematycznie sprzątane. Nieprawdą jest, że w pokojach były insekty w liczbie przewyższającej liczbę owadów naturalnie występujących w tym klimacie. Pozwany zaprzecza, aby powodowie zostali pogryzieni przez pluskwy, a już na pewno nie w hotelu. Minibarki w pokojach powodów były systematycznie uzupełniane. Stoły w restauracji hotelowej były na bieżąco sprzątane. A naczynia uzupełniane. Nie brakowało talerzy i sztućców. Pozwany zaprzecza jakoby hotel miał oferować bardzo ograniczony wybór posiłków. Umowa nie precyzowała jakiego wyboru posiłków turyści mogą oczekiwać. Menu nie stanowiło również oferty. Posiłki w ramach ofert a la carte były posiłkami pełnoprawnymi. Powodowie ponadto nie zgłosili reklamacji na miejscu imprezy, a to w celu usunięcia ewentualnych uchybień. Odnośnie wycieczki fakultatywnej wskazać należy, że pozwany nie był jej organizatorem. Pozwany wskazał, iż po stronie powodów nie powstało jakiegokolwiek roszczenie o obniżenie ceny imprezy turystycznej.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powódka K. Z. w dniu 11 marca 2015r. zawarła z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych, na kwotę 28.794 zł z tym, że bez opłat lotniskowych, transportowych i ubezpieczeniowych koszt wycieczki wyniósł kwotę 23.396 zł

Powódka P. T. w dniu 10 stycznia 2015r. zawarła z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych, na kwotę 23.194 zł z tym, że bez opłat lotniskowych, transportowych i ubezpieczeniowych koszt wycieczki wyniósł kwotę 17.347 zł

Powód M. O. (1) w dniu 11 marca 2015r. zawarła z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych, na kwotę 28.794 zł z tym, że bez opłat lotniskowych, transportowych i ubezpieczeniowych koszt wycieczki wyniósł kwotę 23.396 zł

W ramach w/w umów usługodawca zobowiązał się do zorganizowania im wypoczynku na K. w hotelu (...) o kategorii 5 gwiazdek, w opcji all inclusive, w terminie od 15.01.2015r. do 25.01.2015r. Opis hotelu wskazywał, że będzie to hotel o wysokim standardzie- nowoczesny, dizajnerski, otwarty w listopadzie 2013r.

dowód: - rezerwacja nr (...), nr (...), nr (...) – k.12-14

- opis oferty – k.16-17

Po przybyciu na miejsce powodowie wraz z rodzinami zostali zakwaterowani w w/w hotelu. Obiekt oferował standard obsługi 5 gwiazdek. Po przyjeździe na miejsce okazało się, że hotel, w którym zostali zakwaterowani nie jest hotelem o wysokim standardzie i ma szereg istotnych wad. Hotel był w złym stanie technicznym. W hotelu było bardzo brudno. Przez cały pobyt ręczniki były wymieniane tylko raz, pościel w ogóle nie była wymieniana, a prześcieradła nosiły oznaki zniszczenia. Gdy powodowie chcieli wymienić ręczniki plażowe udzielono im informacji, że na całej wyspie brak jest ręczników, że pralnia nie działa. W efekcie ręczniki, którymi wycierali się na co dzień brali na plażę. Pokoje hotelowe nie były sprzątane albo źle sprzątane, zawsze był piasek w pokojach, na tarasie pokoju popielniczki nie były opróżniane z wypalonych papierosów, toaleta nie była myta. Powodowie i ich rodziny często sami sprząтали w łazienkach, pokojach. W hotelu w związku ze złymi warunkami pełno było insektów. Powodowie i członkowie ich rodzin w ostatnich dniach ich pobytu zostali pogryzieni przez pluskwy i po powrocie do domu korzystali z pomocy lekarza. Podczas całego pobytu ani razu nie został uzupełniony minibarek, nie była uzupełniana woda, a serwis kawowy został uzupełniony tylko raz. W restauracji były brudne naczynia, stoły. Brakowało sztućców i talerzy, a zamiast łyżeczek do herbaty powodowie dostawali ociosane bambusy. Jeżeli chodzi o posiłki to codziennie serwowano to samo, a ilość jedzenia była taka mała, że nie wystarczało jej dla wszystkich klientów. Po posiłek trzeba było stać w długiej kolejce, serwowano jedynie zimne posiłki, nawet obiady. Często brakowało jedzenia. Możliwość korzystania z restauracji a la carte była dopiero po interwencji rezydentki, choć jedzenie odbiegało od standardu 5 gwiazdkowego i np. zamiast szparagów dostawali sałatę, a zamiast krewetek kurczaka. W ofercie zamieszczona była również fakultatywna lotnicza wycieczka do H., która jednak nie odbyła się. Na spotkaniu organizacyjny poinformowano klientów, że wycieczka samolotem do H. została zamieniona na wycieczkę autokarową 2 dniową. W związku z tym, że powodowie nie mieli z kim zostawić dzieci, a nie chcieli z dziećmi jechać 2 dni autokarem postanowili zorganizować sami wycieczkę samolotową, a strona pozwana im w tym nie pomogła. Wycieczka dla powodów i ich rodzin miała być główną atrakcją pobytu i przesądziła o skorzystaniu z ofert pozwanego.

dowód: - zeznanie powoda P. T. k.79-80, k.82

- zeznanie powoda M. O. (1) k.81, k.82, k.66

- zeznania świadka P. Z. – k.62-63, k.66

- zeznania świadka M. O. – k.64, k.66

- zeznania świadka K. L. – k.64-65, k.66

- materiał zdjęciowy – k.26-33

Po powrocie do kraju powodowie, których reprezentowała P. T. powołując się na nienależyte wykonanie umowy złożyli w dniu 28 stycznia 2015 r. reklamację do strony pozwanej wnosząc o zapłatę kwoty 3.000 zł na każdą osobę tytułem naprawienia szkody wynikłej z nienależytego wykonania umowy. W reklamacji wskazano niewłaściwe oznaczenie standardu hotelu jako pięciogwiazdkowego, brak możliwości skorzystania z proponowanych w katalogu wycieczek fakultatywnych, oferty niezgodnej z opisem w katalogu. W odpowiedzi - pismem z dnia 2 marca 2015r. i 20.04.2015r. powodowie otrzymali od pozwanej informację zwrotną, gdzie pozwany wskazał, iż hotel w którym byli zakwaterowani jest hotelem 5 gwiazdkowym. Kategoria ta została przyznana obiektowi przez upoważnione do tego z mocy prawa instytucje. Pozwany wskazał, iż ocena wyżywienia jest kwestią subiektywną i że przepraszają za zmianę środka transportu jeżeli chodzi o wycieczkę fakultatywną. Pozwany zaproponował wówczas jako rekompensatę z tytułu niezadowolenia z niektórych elementów zrealizowanej umowy skorzystanie z bonu wakacyjnego w wysokości 300 zł dla osoby.

dowód: - reklamacja z dnia 28.01.2015r. k. 18-19

- odpowiedź pozwanego z dnia 2.03.2015r. k.20

- odpowiedź pozwanego z dnia 20.04.2015r. k.23-25

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo zasługuje na uwzględnienie w części.

Sąd dokonując oceny zebranego materiału dowodowego przy ustalaniu podstawy faktycznej rozstrzygnięcia oparł się na przeprowadzonych i wskazanych dowodach. Bezspornym w sprawie był fakt, że strony zawarły umowę o świadczenie usług turystycznych przedmiotem, której był wypoczynek na K. w hotelu (...) o kategorii 5 gwiazdek, w opcji all inclusive, w terminie od 15.01.2015r. do 25.01.2015r. Spór natomiast sprowadzał się kwestii należytego wykonania umowy, a tym samym odpowiedzialności pozwanego biura podróży. Powodowie podnosili, bowiem, że z uwagi na sprzeczne z umową warunki w jakich przyszło im spędzić urlop, a wskazane w stanie faktycznym nie był on udany, a w związku z tym żądają odszkodowania od zapłaconej ceny wycieczki. Z kolei wykazanie uprawnienia do zakwestionowania zapłaty żądanej kwoty, pozwany oparł na twierdzeniu, że jego zdaniem umowa o świadczenie usług turystycznych została wykonana w sposób należyty.

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. Odnosząc się do powyższych twierdzeń obu stron, uwzględniając obowiązujące przepisy, jak i ustalony stan faktyczny, Sąd uznał, że powodom należy się odszkodowanie, jednakże nie we wskazywanej przez nich wysokości. Na wstępie podnieść należy, że z treści art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych wynika, że za szkody poniesione z powodu niewykonania albo nienależytego wykonania umowy przez organizatora imprezy turystycznej klientowi należy się odszkodowanie. Organizator może zwolnić się z odpowiedzialności jeśli niewykonanie albo nienależyte wykonanie umowy jest spowodowane 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. Ustawa 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. 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. Celem bowiem jakim przyswiecał ustawodawcy przy uchwaleniu powyższej ustawy była ochrona klienta imprezy turystycznej poprzez domniemanie odpowiedzialności organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej. W kontekście niniejszej sprawy wskazać również należy, że w polskim systemie prawnym, co wynika zarówno z przepisów prawa jak i z orzecznictwa sądowego ciężar udowodnienia faktu spoczywa na osobie, która z tego faktu wywodzi określone skutki prawne, stanowi o tym art. 6 k.c. Z powołanego przepisu wynika jedna z naczelnych zasad procesu sądowego polegająca na tym, że dowód wykazania prawdziwości określonego faktu obciąża tego, kto się na dany fakt powołuje dla uzasadnienia dochodzonego przed sądem prawa. Potwierdzeniem powyższej zasady jest również art. 232 k.p.c. zgodnie, z którym strony obowiązane są wskazywać dowody dla stwierdzenia faktów, z których wywodzą skutki prawne. Mając na uwadze powyższe, to na powodach jako stronie, która z tych okoliczności pragnie wywodzić określony skutek prawny w postaci żądania zapłaty dochodzonych roszczeń spoczywał obowiązek ich wykazania i udowodnienia. Odnosząc się, więc do przedłożonych dowodów należy wskazać, iż z dokumentów podróży jak również oferty katalogowej hotel miał oficjalnie kategorię 5 gwiazdek, a więc na taką ofertę zgodzili się powodowie i oczekiwali warunków, które by odpowiadały tej kategorii. Zasadne były twierdzenia powodów co do standardu hotelu, który z pewnością odbiegał od 5 gwiazdkowego. Z materiału dowodowego wynika, iż pokoje, w których zostali zakwaterowani powodowie i ich rodziny były niesprzątane i brudne, niewymieniane były ręczniki i pościel przez cały pobyt. Strona powodowa miała wykupioną imprezę turystyczną w opcji all inclusive, a w efekcie podczas imprezy często brakowało jedzenia, jedzenie było monotonne, obiady zimne, często stało się za jedzeniem w długich kolejkach. Podczas całego pobytu ani razu nie został uzupełniony minibarek, nie była uzupełniana woda, a serwis kawowy został uzupełniony tylko raz. W restauracji były brudne naczynia, stoły. Brakowało sztućców i talerzy. W hotelu znajdowały się insekty, które pogryzły powodów i brak było możliwości skorzystania z wycieczki fakultatywnej w takim zakresie jak to było wskazane w ofercie. Powodowie sami, we własnym zakresie zorganizowali sobie wycieczkę lotniczą do H.. 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, a brak było dowodów, które podważałyby dowody wskazane przez stronę powodową. Świadkowie P. Z. , M. O. (2) i K. L. potwierdzili wiele zgłaszanych zastrzeżeń przez powodów wskazując, że takie były zgłaszane, a mianowicie - złe sprzątanie, brak i monotoność jedzenia, brak wymiany ręczników i pościeli, insekty, brak sztućców i talerzy, brak możliwości skorzystania z proponowanych wycieczek fakultatywnych. W tych okolicznościach, mając na uwadze powyższe Sąd posiłkując się kartą frankfurką ustalił, że powodom za niezgodność z umową przysługuje bonifikata w wysokości:

- 10% tytułem niewymieniania pościeli i ręczników
- 10% tytułem złego sprzątania
- 5 % tytułem znajdujących się insektów i pogryzienia przez nich powodów i ich rodziny
- 10 % tytułem brudnych naczyń, stołów w restauracji
- 10 % tytułem braku sztućcy, talerzy, monotonnego jadłospisu, braku jedzenia i długich kolejek
- 5 % braku możliwości skorzystania z proponowanej wycieczki fakultatywnej

łącznie 50 %. W związku z tym w takiej wysokości pomniejszono koszty imprezy turystycznej jako rekompensaty za nienależyte wykonanie usługi. Sąd brał pod uwagę koszt wycieczki bez opłat lotniskowych, transportowych i ubezpieczeniowych i dopiero od tych kwot wyliczał 50 %.

O odsetkach Sąd orzekł na podstawie art. 481 § 1 k.c., w zw. z art. 476 k.c.

Z powyższych względów orzeczono jak w sentencji.