

UZASADNIENIE

Powódka A. B. wniosła o zasądzenie od pozwanego (...) sp. z o. o. w W. kwoty 3.265,50 zł z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty.

W uzasadnieniu wskazała, że powódka zawarła z pozwaną umowę o świadczenie usług turystycznych z dnia 14.07.2016 r. na podstawie której, po jej uprzednim opłaceniu wraz z mężem i córką uczestniczyła w imprezie turystycznej organizowanej w dniach od 22 sierpnia 2016 r. do 29 sierpnia 2016 r. Miejscem pobytu była Teneryfa. Powódka została zakwaterowana w pokoju w hotelu, który okazał się trzygwiazdkowym zamiast zgodnie z umową czterogwiazdkowym. Stan zaplecza hotelowego odbiegał od gwarantowanego w umowie w szczególności elewacja hotelu miała liczne pęknięcia, podobnie na płytkach tarasowych, w pokoju hotelowym i na licznych ścianach budynku występowało zagrzybenie, wyposażenie stołówki hotelowej oraz lobby hotelowego było zaniedbane, często brudne. Powódka podniosła, że obsługa hotelowa pomimo zgłoszeń bagatelizowała problemy zgłaszane w trakcie pobytu przez gości hotelowych w tym powódkę. Liczne niedogodności wpłynęły na jakość wypoczynku powódki i jej rodziny i uprzykrzyły ten pobyt. Po powrocie powódka dokonała reklamacji usługi turystycznej jednak pozwana nie uwzględniła jej w żadnym zakresie. Powódka podniosła, że impreza turystyczna w znacznej mierze odbiegała od warunków oferty z katalogu imprez turystycznych i tym samym pozwana nie wykonała należycie zobowiązania i z tego tytułu ponosi odpowiedzialność kontraktową odszkodowawczą. Z tego tytułu domaga się zasądzenia kwoty stanowiącej 25 % ceny imprezy turystycznej co stanowi kwotę 3.265,50 zł.

Pozwany wniósł o oddalenie powództwa podnosząc, iż powódka zakupiła pobyt w hotelu 3 –gwiazdkowym a nie jak twierdzi 4-gwiazdkowym na co dowodem jest wskazanie w ofercie wysłanej do powódki, iż kategoria lokalna hotelu wynosi 3,5 gwiazdki. Ponadto pozwany podniósł, że powódka nie wносиła roszczenia co do usługi przelotu, transferu i opieki rezydenta. Koszt zakwaterowania powódki i pozostałych 2 uczestników wycieczki wyniósł 4.948 i od tej kwoty należałoby liczyć ewentualnie odszkodowanie.

Ponadto pozwany podniósł, iż powódka wbrew obowiązkowi wynikającemu z pkt 16 warunków imprez turystycznych nr 70 nie poinformowała o zarzutach rezydenta. Złożenie takiego zawiadomienia zgodnie z przepisem art.16 b ust.1 ustawy o usługach turystycznych jest obowiązkiem klienta w związku z tym jego niedopełnienie należy traktować jako przyczynienie się do zwiększenia szkody.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powódka zawarła z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych w dniu 14 lipca 2016 r. obejmującą pobyt w hotelu oraz transport. Miejscem pobytu była Teneryfa hotel 4 gwiazdkowy w okresie od 22 sierpnia 2016 r. do 29 sierpnia 2016 r. Cena imprezy turystycznej wyniosła 12.677 zł i oprócz powódki uczestnikami imprezy byli jej mąż oraz córka. Po przybyciu do hotelu okazało się, że hotel jest obiektem 3 -gwiazdkowym a jego stan techniczny jest bardzo zły, ściany budynku są spękane i zawilgocone. (...) lobby jest wyposażona w zużyte brudne meble wypoczynkowe. Pokój powódki na ścianach miał ślady pleśni, w szczególności w szafie, z której powódka i jej rodzina z tego powodu w ogóle nie korzystali. Łazienka pokojowa także miała na ścianach i podłogach grzyb, w szczególności przy prysznicu i sanitariatach. Córka powódki cierpi na alergię na pleśń w związku z czym nie tylko wielokrotnie powódka zgłaszała problem w recepcji hotelowej jak i mąż powódki zakupionymi we własnym zakresie środkami czystości próbował pleśń w łazience usunąć. Wyposażenie zarówno w pokoju jak i w częściach ogólnodostępnych hotelu było bardzo zużyte. Podobnie pościel pokojowa była zużyta, a obicia mebli wypoczynkowych brudne. W restauracji hotelowej stoły były zniszczone a obrusy były bardzo zużyte (poplamione, pozaciągane, wymięte).

Powódka zgłaszała powyższe w recepcji hotelu jednak wady nie zostały usunięte.

Powódka pismem z dnia 15 września 2016 r. (k.25-26) zarówno zawiadomiła o wadzie jak i wyraziła żądanie związane z naprawą szkody poprzez obniżenie ceny o 25 %.. Pozwany odmówił wypłaty odszkodowania.

(dowód: umowa o świadczenie usług turystycznych –k.5, warunki imprez turystycznych-k.52-54, potwierdzenie podróży i zapłaty-k.6, 7, dokumentacja zdjęciowa –k.8-25, zeznania świadków A. P. i P. P., R. B. -k. 83-84, 76v, zeznania powódki- 85-86, reklamacja powódki z 15.09.16 r.-k. 25-26, odpowiedź pozwanego na reklamację-k.27, pismo powódki z 02.11.2016 r.-k.28-29)

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie w całości.

Przedmiotem sporu między stronami było wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych . Powódka wskazywała na nienależyte wykonanie umowy i zgłoszenie reklamacji z tego tytułu zaś pozwany podnosił, iż nie doszło do nienależytego wykonania umowy a nadto powódka nie dokonała zawiadomienia pozwanego co stanowi jej przyczynienie się do ewentualnej szkody.

Powódka podniosła w pierwszej kolejności, iż zgodnie z treścią umowy hotel, w którym miała być zakwaterowana z pozostałymi uczestnikami powinien mieć standard 4 -gwiazdkowy. Umowa rzeczywiście jako kategorii obiektu hotelarskiego wskazuje kategorię 4 –gwiazdkową (k.5) i w umowie brak jest odwołania się do kategorii lokalnej. Treść zawartej umowy jest jednoznaczna i nie ma znaczenia dla jej oceny okoliczność, iż w ofercie pozwanego wskazano, że hotel ten według kategorii lokalnej jest 3,5 gwiazdkowy. Zgodnie z umową stron kategoria hotelu miała wynosić 4 gwiazdki zatem zakwaterowanie powódki w hotelu 3- gwiazdkowym, co było okolicznością bezsporną, należy uznać za nienależyte wykonanie umowy.

Odnośnie pozostałych okoliczności podnoszonych przez powódkę co do stanu technicznego hotelu i pokoju w którym została z rodziną zakwaterowana znalazły one potwierdzenie w zeznaniach świadków A. P., R. B. i P. P.. Zeznania te są ze sobą zbieżne jak i z zeznaniami powódki i w ocenie Sądu zasługują na uwzględnienie. Wynika z nich, że stan techniczny budynku hotelowego był bardzo zły, ściany budynku były spękane i zawilgocone. (...) lobby była wyposażona w zużyte, brudne i zakurzone meble wypoczynkowe. Pokój powódki na ścianach miał ślady pleśni, w szczególności w szafie, z której powódka i jej rodzina z tego powodu w ogóle nie korzystali. Wyposażenie zarówno w pokoju jak i w częściach ogólnodostępnych hotelu było bardzo zużyte. Podobnie pościel pokojowa była zużyta, a obicia mebli wypoczynkowych brudne. Świadkowie podali, że także w restauracji hotelowej stoły były zniszczone a obrusy były bardzo zużyte (poplamione, pozaciągane, wymięte). Łazienka pokojowa także miała na ścianach i podłogach grzyb w szczególności przy prysznicu i sanitariatach. Córka powódki -jak podała wymieniona- cierpi na alergię na pleśń w związku z czym nie tylko wielokrotnie powódka zgłaszała problem w recepcji hotelowej jak i mąż powódki zakupionymi we własnym zakresie środkami czystości próbował pleśń w łazience usunąć.

W pierwszej kolejności zauważyć należy, że strony łączyła umowa o świadczenie usług turystycznych. Przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. Nr 133, poz. 884), dalej: UsługiTurystU). ujmują usługę turystyczną jako obejmującą kilka różnych świadczeń jedno zobowiązanie i nadają jej charakter pakietowy. Konsekwencją takiej konstrukcji jest to, że za wykonanie wszystkich mieszczących się w ramach umowy świadczeń, pomimo, że są one z reguły realizowane przez różne podmioty to 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 osób, z pomocą których zobowiązanie wykonuje i odpowiedzialność ta jest oparta na zasadzie ryzyka (art.474 kc)

Zgodnie z przepisem Art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, w brzmieniu na dzień zawarcia umowy tj. 14.07.2016 r. 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.

W ocenie Sądu strona powodowa w pełni wywiązała się z ciężącego na niej obowiązku dowodowego wykazując istnienie przesłanek nienależytego wykonania zobowiązania z tytułu zawartej z pozwanym umowy oraz, że spowodowało to obniżenie standardu oferowanej usługi, poniżej oczekiwań powódki. Z przeprowadzonych dowodów bezspornie wynika, że warunki zakwaterowania, jakie otrzymała powódka wraz z rodziną nie odpowiadały tym, które zostały uzgodnione przez strony w umowie. Bez wątplenia standard pokoju nie spełniał kryterium pokoju w czterogwiazdkowym hotelu (stan ścian, mebli, elementów wyposażenia, łazienki). Analogiczna sytuacja dotyczyła lobby oraz restauracji hotelowej.

Ustawodawca mając na celu ochronę klienta imprezy turystycznej wprowadził ustawowe domniemanie odpowiedzialności organizatora za nienależyte wykonanie usługi turystycznej. Tym samym uczestnik imprezy musi jedynie wykazać, że świadczenie objęte umową zostały wykonane niezgodnie z jej treścią oraz, że stanowiło to przyczynę powstania po jego stronie szkody majątkowej w tym przypadku. 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 par. 2 kc) Biorąc pod uwagę, że powódka wykazała, że pozwany nienależycie wykonał umowę oferując świadczenie niższej jakości niż umówione, to nie ulega wątpliwości, że ziszcili się w sprawie przesłanki do zasądzenia na rzecz powódki odszkodowania. Szkoda powódki polega na tym, iż nie otrzymała ona w pełni świadczenia objętego ceną.

Zgodnie z przepisem art. 16b ustawy o usługach turystycznych wedle brzmienia na dzień zwarcia umowy tj. 14.07.2016 r.:

1. 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.
2. Umowa powinna jednoznacznie określać obowiązek klienta w zakresie, o którym mowa w ust. 1.
3. 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.
4. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy.
5. Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 3, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, 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.

Powódka jak wynika z zeznań jej oraz słuchanych świadków informowała o opisanych wyżej problemach pracowników recepcji hotelowej. Ponadto w ustawowym terminie złożyła reklamację pozwanemu.

Zauważyć poza tym należy problem z określeniem zależności między zawiadomieniem o nienależytym wykonaniu umowy, o którym mowa w art. 16b ust. 1 UsługiTurystU, a reklamacją właściwą, o której mowa w art. 16b ust. 3 UsługiTurystU, a w szczególności wskazanie, czy zaniechanie przez klienta zawiadomienia wyklucza możliwość późniejszego złożenia reklamacji. Wykładnia językowa analizowanych przepisów, jak się wydaje, daje jednoznacznie negatywną odpowiedź. W art. 16b ust. 3 UsługiTurystU *expressis verbis* wskazano, że uprawnienie do złożenia reklamacji przysługuje klientowi niezależnie od zawiadomienia. Należy zatem przyjąć, że wszelkie

zabiegi organizatorów turystyki zmierzające do uzależnienia prawa do reklamacji imprezy turystycznej od uprzedniej notyfikacji wad jeszcze w trakcie trwania imprezy jest niezgodne z przepisami analizowanej ustawy. W literaturze przedmiotu dominuje trafne stanowisko, w myśl którego obie przewidziane w art. 16b UsługiTurystU procedury mają charakter fakultatywny i nie mają znaczenia dla dopuszczalności drogi (...). Tak w szczególności K. G.-R., op. cit., s. 193; R. F., K. G., op. cit., s. 237–238; P. C., op. cit., s. 264.

W ocenie Sądu jednak wbrew stanowisku pozwanego doszło do zawiadomienia wykonawcy usługi poprzez zawiadomienie pracowników recepcji co wynika z zeznań świadków i powódki jak i z treści jej reklamacji.

Na marginesie jednak zauważyć trzeba, że niektórzy przedstawiciele doktryny zwracają uwagę, że złożenie zawiadomienia, o którym mowa w art. 16b ust. 1 UsługiTurystU, jest jednak obowiązkiem, którego niedopełnienie przez klienta może być poddane ocenie w kontekście art. 362 KC jako jego przyczynienie się do powstania lub zwiększenia szkody²¹. Nie sposób zgodzić się z takim stanowiskiem, w szczególności w realiach przedmiotowej sprawy albowiem okoliczność zawiadomienia o nienależytym wykonaniu umowy lub jego brak nie miała znaczenia dla zwiększenia rozmiaru szkody. Pozwany nie mógł mieć wpływu na poprawę standardu hotelu z 3 –gwiazdkowego na 4-gwiazdkowy w trakcie wykonania usługi ani na poprawę stanu technicznego hotelu zatem brak zawiadomienia w żaden sposób nie mógł wpłynąć na zwiększenie szkody.

Jak zauważa E. Ł. (Tak E. Łętowska, Prawo umów konsumenckich, Warszawa 2002, s. 416) reklamacja powinna się składać z dwóch elementów: zawiadomienia o wadzie oraz żądania związanego z zaistniałym uchybieniem. Prawdłowo złożona reklamacja, tj. obejmująca oba wskazane elementy, stanowi czynność prawną jednostronną.

Powódka pismem z dnia 15 września 2016 r. (k.25-26) zarówno zawiadomiła o wadzie jak i wyraziła żądanie związane z naprawą szkody poprzez obniżenie ceny o 25 %. Ponadto jak wynika z zeznań powódki jak i świadka A. P. i P. P. powódka zgłaszała problem z zagrzybieniem pokoju w recepcji hotelowej i to nawet kilkukrotnie. Zeznaniami tym Sąd dał wiarę albowiem korespondują one ze sobą. Jak wynika zaś z reklamacji powódka nie uzyskała żadnej reakcji ze strony hotelu na zgłaszane problemy . Jak podkreśliła w odpowiedzi na pismo pozwanego już na początku pobytu zgłaszała złe warunki sanitarne w pokoju jednak brak było reakcji zarówno hotelu jak i rezydenta. Okoliczności te znajdują potwierdzenie w zeznaniach świadków P. P. i A. P..

Mając na względzie powyższe powódka wykazała istnienie przesłanek nienależytego wykonania zobowiązania z tytułu zawartej z pozwanym umowy oraz, że spowodowało to obniżenie standardu oferowanej usługi, poniżej oczekiwań powódki.

W tym miejscu nie sposób zgodzić się ze stanowiskiem pozwanego, że skoro powódka nie wносиła roszczenia co do usługi przelotu, transferu i opieki rezydenta to od kosztów zakwaterowania należałoby liczyć ewentualnie odszkodowanie. Przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. Nr 133, poz. 884), dalej: UsługiTurystU) ujmują bowiem usługę turystyczną jako obejmującą kilka różnych świadczeń jedno zobowiązanie i nadają jej charakter „pakietowy”. Konsekwencją takiej konstrukcji jest to, że za wykonanie wszystkich mieszczących się w ramach umowy świadczeń, pomimo, że są one z reguły realizowane przez różne podmioty to odpowiedzialność wobec usługobiorcy ponosi jedynie „organizator turystyki” i w ocenie Sądu wysokość odszkodowania powinno odnosić się do całej zapłaconej za usługę ceny a nie do jej części składowych.

Mając na względzie ustalenia Sądu co do obniżenia standardu oferowanej usługi, poniżej oczekiwań powódki z uwagi na standard hotelu jak i jego stan techniczny (w tym pokoju powódki) oraz stan czystości w obiekcie (i pokoju powódki) odszkodowanie w kwocie dochodzonej pozwem odpowiada wysokości szkody jaką poniosła powódka z tego tytułu. Kwota zasądzona na podstawie art.11a i 16a ustawy UsługiTurystU odpowiada bowiem 25 % ceny jaka powódka zapłaciła za usługę turystyczną.

O odsetkach Sąd orzekł na podstawie art. 481 par.1 kc mając na względzie, że reklamacja została złożona pozwanemu pismem z dnia 15 września 2016 r.

O kosztach procesu orzeczono na podstawie art.98 par.1 i 3 kpc i składa się na nie opłata od pozwu 100 zł opłata skarbową od pełnomocnictwa -17 zł oraz koszty zastępstwa procesowego -900 zł.