

## UZASADNIENIE

Pozwem z 24 marca 2020 r. powodowie K. P. i K. S. wnieśli o zasądzenie od pozwanej (...) Spółki Akcyjnej z siedzibą w Ł.: na rzecz powódki K. P. kwoty 7.950,00 zł wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 1 marca 2019 r. do dnia zapłaty oraz na rzecz powoda K. S. kwoty 3.000,00 zł a wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od wniesienia powództwa do dnia zapłaty, a także zwrotu kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego i opłaty skarbowej od pełnomocnictwa według norm przepisanych.

W uzasadnieniu pozwu powodowie wskazali, że wywodzą roszczenia z zawartej z pozwanym umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej: „K. – C. – wczasy”, która odbyła się w terminie od dnia 25 lipca 2018 r. do dnia 1 sierpnia 2018 r. Umowa została zawarta przez powódkę K. P. za pośrednictwem portalu wakacje.pl. (...) cena imprezy turystycznej wynosiła 8.247 zł. Z uwagi na pobyt z dziećmi warunkiem koniecznym zawarcia przez powodów umowy była rezerwacja dwóch sąsiadujących ze sobą pokoi, co zostało jasno zakomunikowane pozwanej. Po przybyciu na miejsce okazało się, iż pokoje nie są sąsiadujące i brak jest dostawki w jednym z nich. Powodowie zmuszeni byli samodzielnie przenieść dodatkowe łóżko z oddalonego o blisko 100 m pomieszczenia znajdującego się w innym budynku. Pokoje, w których zostali zakwaterowani powodowie, urągały podstawowym warunkom higienicznym, a niektóre elementy ich wykończenia stanowiły zagrożenie dla zdrowia osób w nich przebywających. Klimatyzacja była zepsuta, odpływy w łazience były przytkane, kuchnia była mocno zużyta i zawilgocona, ręczniki i pościel były brudne z licznymi przetarciami i dziurami, luki między szafkami wypchane były zawilgotniałymi, stęchłymi gazetami, w narożniku balkonu jednego z pokoi znajdowało się mrowisko, a nadto w godzinach wieczornych pojawiały się w pokojach karaluchy. Wszystkie wskazane zastrzeżenia zostały przekazane pozwanej reklamacją z dnia 29 stycznia 2019 r. Pozwana, powołując się na treść OWU, uznała reklamację za bezskuteczną z uwagi na jej złożenie po terminie, co stoi w sprzeczności z art. 50 ust. 4 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o usługach turystycznych. W związku ze stwierdzonymi uchybieniami powódka zażądała obniżenia ceny o kwotę 4.950 zł, a nadto każde z powodów zażądało zadośćuczynienia w kwocie 3.000 zł.

(pozew, k. 3 – 5v)

W dniu 27 lipca 2020 r. nakazem zapłaty orzeczono zgodnie z żądaniem pozwu

(nakaz zapłaty, k. 29)

W sprzeciwie od nakazu zapłaty pozwana (...) Spółka Akcyjna z siedzibą w Ł. wniosła o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie od powodów kosztów procesu według norm przepisanych. W uzasadnieniu sprzeciwu pozwana zakwestionowała, by była zobowiązana do zapewnienia powodom dwóch sąsiednich pokoi, by rzeczywiście standard lokalny hotelu (...) był niższy niż deklarowany w opisach katalogowych, oraz by powodowie w związku z uczestnictwem w imprezie turystycznej ponieśli jakąkolwiek szkodę majątkową lub krzywdę. Pozwana zakwestionowała złożone do pozwu fotografie z uwagi na brak informacji o dacie ich wykonania oraz miejscu, a także zwróciła uwagę na ich słabą jakość. W ocenie pozwanej fotografie pozwalają jedynie stwierdzić, iż obiekt hotelowy nie był nowy. Powodowie nie dokonywali rezerwacji bezpośrednio u pozwanej, zatem wymóg zapewnienia dwóch sąsiadujących pokoi nie może być uznany za element umowy. Pozwana podniosła, że nie jest podmiotem ponoszącym odpowiedzialność za błędy pośrednika. Nadto z treści umowy wynika, że zapewnienie sąsiadujących pokoi stanowiło jedynie prośbę dodatkową, realizowaną w ramach możliwości. Pozwana zaprzeczyła, by podczas rozmowy telefonicznej powodowie zapewniani byli o zagwarantowaniu powyższej prośby dodatkowej. W zakresie zarzutu związane z koniecznością samodzielnego przenoszenia łóżka pozwana wskazała, że powodowie powinni poczekać, aż mankamenty usunie sam hotelarz po uzyskaniu informacji od przedstawiciela pozwanej. Powodowie kontaktowali się z rezydentem A. M., który z uwagi na inne obowiązki służbowe nie mógł stawić się w hotelu, w związku z czym zaproponował wyjaśnienie sprawy kolejnego dania przy okazji planowanego spotkania organizacyjnego. Strona pozwana zaprzeczyła też twierdzeniom, by obiekt nie był sprzątnięty oraz wskazała, że pozostałe zarzuty związane z mrowiskiem na balkonie, brudną pościelą,

niesprawną klimatyzacją czy obecnością insektów nie były zgłaszane przedstawicielowi pozwanej. Z ostrożności procesowej pozwana zakwestionowała wysokość dochodzonego roszczenia jako rażąco wygórowanego. Dodatkowo podniosła, że skoro zarzuty powoda dotyczą jedynie zakwaterowania, obniżeniu winien podlegać jedynie koszt tego świadczenia, a nie pozostałe koszty związane m.in. z biletami lotniczymi, ubezpieczeniem czy opłatami lotniskowymi.

(sprzeciw od nakazu zapłaty, k. 33 – 37)

W odpowiedzi na sprzeciw od nakazu zapłaty strona powodowa podniosła, że przedstawione nagranie rozmowy telefonicznej ma charakter wybiórczy, zaś pozwany nie zachował nawet minimalnej staranności, skoro prośba o zarezerwowanie sąsiadujących pokoi została przekazana do hotelu w języku polskim i przetłumaczona dopiero dzień przed wyjazdem. Przeniesienie łóżka nie było samodzielną inicjatywą powodów, lecz sugestią hotelarza, który jako alternatywę wskazał umieszczenie trójki dzieci w wieku 12-15 lat w połączonych ze sobą dwóch łóżkach. Nadto powodowie wskazali, iż przedłożone przez nich zdjęcia zostały wykonane w czasie wizyty i obrazują rzeczywisty stan hotelu. Zarówno pokoje jak i pościel były całkowicie zabrudzone, na podłodze toalety widoczny był gołym okiem grzyb, a na balkonie znajdowało się gniazdo mrówek. Najbardziej dotkliwe i urągające godności powodów były wieczorne wizyty ogromnych karaluchów, powodujących obrzydzenie i przerażenie, w szczególności wśród dzieci. Mankamenty te zatem, wbrew temu co twierdzi pozwany, były rzeczywiste i dotkliwe dla powodów, tak samo jak niedziałająca w hotelu klimatyzacja, uszkodzenia mebli, przykry zapach i brak podstawowych artykułów higienicznych. W ocenie powodów brak jest też podstaw do wyłączenia odpowiedzialności z uwagi na dokonanie rezerwacji poprzez pośrednika. Pośrednik prawidłowo przekazał treść rezerwacji, której to pozwana nie zrealizowała. Do błędu doszło nie na linii pośrednik – pozwany, lecz pozwany - hotel, który to błąd polegał zarówno na zaniechaniu właściwego przekazania treści rezerwacji, jak i na zakwaterowaniu powodów w placówce nie zapewniającej im należytych standardów, przewidzianych w ofercie wycieczki. W końcu powodowie wskazali również, że dla rozstrzygnięcia sprawy żadnego znaczenia nie ma termin, w jakim roszczenia zostały zgłoszone pozwanemu, skoro roszczenia z tytułu odpowiedzialności za nienależyte wykonanie usługi turystycznej przedawniają się z upływem 3 lat.

(pismo procesowe powodów, k. 66 – 67)

Pismo pełnomocnika pozwanej z dnia 18 maja 2021 r. zatytułowane „Głos do protokołu” i wniesione po zamknięciu rozprawy w formie załącznika do wiadomości e-mail zostało uznane za bezskuteczne i pominięte przy Sąd przy rozstrzygnięciu sprawy. Przepisy postępowania cywilnego nie przewidują możliwości wnoszenia pism procesowych w formie wiadomości e-mail, jak też nie przewidują możliwości zajęcia przez stronę dodatkowego pisemnego stanowiska już po zamknięciu rozprawy.

### **Sąd ustalił następujący stan faktyczny:**

Powódka K. P. w dniu 23 lipca 2018 r. zawarła z (...) Spółką Akcyjną z siedzibą w Ł. umowę o świadczenie usług turystycznych na podstawie której pozwane biuro podróży zrealizowało na rzecz powodów K. P. i K. S. oraz małoletnich: N. S. (ur. (...)), M. S. (ur. (...)) oraz M. K. (ur. (...)) imprezę turystyczną w postaci pobytu w miejscowości C. na K. (Grecja). Impreza odbyła się w okresie od 25 lipca 2018 r. do 1 sierpnia 2018 r. Umowa została zawarta za pośrednictwem portalu wakacje.pl. (...) mieli być zakwaterowani w hotelu (...) w dwóch pokojach typu studio z jedną dostawką. W umowie w rubryce „Prośby dodatkowe (realizowane w miarę możliwości)” zawarto adnotację „Prośba o zakwaterowanie na parterze oraz aby pokoje znajdowały się obok siebie. C. – prośba o osobne łóżka. C. – prośba o osobne łóżka.”

( **dowód:** umowa z dnia 23 lipca 2018 r. k. 6)

Całkowity koszt wycieczki wyniósł 8.246,68 zł. Pozwana zapewniała zakwaterowanie na podstawie umowy zakwaterowania z dnia 03.05.2016 r. zawartej na sezony letnie 2016-2019.

W oparciu o tę umowę pozwana uiszczała na rzecz właścicieli hotelu kwotę 2.500 euro netto za studio na sezon obejmujący 133 noce, tj. 18,80 euro netto za noc. Koszt zakwaterowania powodów wraz z dziećmi za 7 dni wynosił zatem 263,20 euro, tj. w zależności od daty przyjętego kursu przeliczenia waluty ok. 1.100 zł. Informacje o koszcie

zakwaterowania ponoszonym przez pozwaną nie były zawarte w umowie. Zapłata za imprezę określona została w jednej kwocie obejmującej całość usługi.

( **dowód:** umowa z dnia 23 lipca 2018 r. k. 6, accomodation contract wraz z tłumaczeniem przysięgłym na język polski, k.56-56v., k. 71-71v.; zeznania świadka T. W. k. 116v)

W programie imprezy hotel (...) opisany został jako obiekt z dobrą lokalizacją blisko plaży, idealna baza wypadowa na zwiedzanie K. dla osób ze skromniejszym budżetem. Dla pokoju studia 2-osobowego przewidziano możliwość dostawki w formie łóżka polowego. Klimatyzacja była usługą odpłatną w kwocie 5 EUR / dzień. W ramach oferowanych świadczeń cena obejmowała m.in. opiekę polskiego rezydenta. Zgodnie z Ogólnych Warunków Uczestnictwa (dalej: OWU) z uwagi na różne przepisy miejscowe R. T. (określane w OWU jako „biuro”) wprowadziło własną standaryzację obiektu w katalogu określaną „słoneczkami”. Hotel (...) posiadał w ofercie pozwanego kategorię dwóch słoneczek z plusem. OWU definiowało dwa słoneczka jako „Hotele, apartohotele, apartamenty o podstawowym wyposażeniu, czyste, zadbane, często prowadzone przez rodzinę właścicieli. [...]”. (...) oznaczał z kolei świadczenia lepsze niż standard scharakteryzowane w rubryce „naszym zdaniem” przy opisie obiektu.

( **dowód:** program imprezy, k. 43-45; OWU, k. 46-50)

Zgodnie z punktem 12 OWU jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie była wykonywana zgodnie z umową, uczestnik mógł zgłosić reklamację w trakcie imprezy bądź w terminie do 30 dni od jej zakończenia. W przypadku wystąpienia niezgodności w trakcie realizacji imprezy, uczestnik miał obowiązek zawiadomić pilota lub innego miejscowego przedstawiciela biura niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy. Uczestnik mógł kierować wiadomości, skargi oraz żądania związane z realizacją imprezy do biura lub bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego została ona nabyta. Agent turystyczny był zobligowany niezwłocznie do przekazania tych wiadomości do biura. Żądanie wniesione w danym dniu do agenta uważało się za wniesione w tym dniu do biura. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej i doręczona listem poleconym. Wszystkie reklamacje miały być rozpoznawane w terminie 30 dni od dnia wpłynięcia do biura, a w razie złożenia reklamacji na ręce pilota lub rezydenta w czasie imprezy w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy.

Zgodnie z punktem 4B OWU jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie była wykonywana zgodnie z umową uczestnik miał obowiązek zawiadomić o tym biuro. Biuro było zobligowane od usunięcia niezgodności, chyba że było to niemożliwe albo wiązało się z kosztami które były niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usługi turystycznej. W przypadku nieusunięcia niezgodności odpowiednie zastosowanie miał pkt 12 i 13 OWU oraz przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Zgodnie z punktem 13 OWU biuro ponosiło odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową, chyba że przepisy szczególnie ograniczały tę odpowiedzialność. Uczestnikowi przysługiwała obniżka ceny za każdy okres w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem uczestnika. W takim wypadku w/w świadczenia odpowiadały odpowiedniemu zmniejszeniu.

( **dowód:** ogólne warunki uczestnictwa k. 46 – 50)

Dzień przed wylotem powódka K. P. skontaktowała się telefonicznie z infolinią pozwanego celem upewnienia się, że w czasie wycieczki zagwarantowane zostanie posiadanie przez jej uczestników dwóch sąsiadujących pokoi. Pracownik pozwanego poinformował, że nie może zagwarantować, że powodowie otrzymają sąsiadujące pokoje i że stanowi to wyłącznie prośbę dodatkową, nie zaś element umowy.

( **dowód:** nagranie rozmowy – płyta CD k. 53)

Po przylocie na miejsce powodom na lotnisku udostępniono dane kontaktowe do rezydenta. Zostali oni zakwaterowani w hotelu. Pokoje nie były umiejscowione obok siebie, dzieliły je dwa inne pokoje. Brak było również przewidzianej w umowie dostawki w formie łóżka polowego w pokoju przeznaczonym dla dzieci. Kwestie te zostały zgłoszone telefonicznie rezydentowi A. M., który tego dnia nie znajdował się w hotelu. Rezydent poprosił o przekazanie słuchawki

właścicielowi obiektu, jednak nie był on obecny na miejscu. W recepcji hotelu pracowała wyłącznie osoba, która posługiwała się językiem greckim. Zasugerowała ona spędzenie nocy przez trzy osoby na dwóch łóżkach, ewentualnie samodzielnie przeniesienie dodatkowego łóżka przez powodów z innego budynku. Powodowie przystali na to drugie rozwiązanie. Przenoszone łóżko było pełnowymiarowym meblem.

( **dowód:** - zeznania powódki K. P., k. 117v.; zeznania powoda K. S., k. 118; - częściowo zeznania świadka T. W., k. 116v. - 117)

Po zaistniałym zdarzeniu K. P. i K. S. nie kontaktowali się więcej z rezydentem A. M., w szczególności nie zgłaszali zastrzeżeń co do jakości zakwaterowania. Powodowie nie wzięli udziału w organizowanym dzień po przylocie spotkaniu organizacyjnym z rezydentem.

( **dowód:** zeznania świadka T. W. k. 116v, częściowo zeznania powódki K. P. k. 117v-118)

Wyposażenie pokoi w których zakwaterowali byli powodowie posiadało wady w postaci powyginanych kratk ściekowych, których krawędzie były zardzewiałe i wystawały ponad powierzchnię podłogi grożąc skaleczeniem. L. między szafkami w meblach były powypychane gazetami. Od strony podłogi szpary pod meblami zaklejone były taśmą. Ręczniki oraz pościelenie były niewyprasowane i brudne, posiadając liczne przetarcia i dziury. W narożniku balkonu w pokoju dzieci znajdowało się mrowisko. Wieczorami w pokojach pojawiały się kilkucentymetrowe karaluchy, które powodowały odrazę i strach dzieci.

( **dowód:** dokumentacja fotograficzna k. 7 – 11, płyta CD k. 68, zeznania powódki K. P. k. 117v-118; zeznania powoda K. S., k. 118)

Powódka K. P. pismem z dnia 29 stycznia 2019 r., doręczonym pozwaną listem poleconym w dniu 31 stycznia 2019 r., złożyła reklamację zawiadamiając pozwaną o nieprawidłowościach w zakresie warunków rezerwacji (brak sąsiadujących pokoi oraz dostawki) oraz w zakresie warunków zakwaterowania oraz wzywając do zapłaty kwoty 8.246,60 zł w terminie 30 dni od dnia otrzymania pisma. W treści reklamacji zamieszczono dokumentację zdjęciową. W odpowiedzi na reklamację z dnia 15 lutego 2019 r. pozwana wskazała, że uznaje ją za bezskuteczną z uwagi na przekroczenie 30-dniowego terminu wskazanego w OWU.

( **dowód:** reklamacja z dokumentacją fotograficzną k. 7 – 11, odpowiedź na reklamację, k. 12-12v.)

### **Sąd zważył, co następuje:**

Sąd dokonując oceny zebranego materiału dowodowego przy ustalaniu podstawy faktycznej rozstrzygnięcia oparł się na dowodach z dokumentów zaoferowanych przez strony, na dokumentacji fotograficznej przedłożonej w formie elektronicznej oraz na dowodzie z nagrania rozmowy powódki z pracownikiem pozwaną. Nadto podstawę ustaleń faktycznych stanowiły zeznania świadka T. W. oraz samych powodów.

Dowody w postaci dokumentacji zdjęciowej Sąd uznał za w pełni wiarygodne. Brak było jakichkolwiek przesłanek by twierdzić, że nie były to zdjęcia z hotelu w którym powodowie spędzali urlop. Gdyby rzeczywiście doszło do manipulacji materiałem dowodowym ze strony powodów, to pozwany, jako podmiot, który stale współpracuje z hotelem, mógłby bez problemu okoliczność tę wykazać w postępowaniu. Na tym tle sam fakt zaprzeczenia prawdziwości zdjęć był niewystarczający dla ich wzruszenia jako podstawy ustaleń faktycznych w sprawie.

Zeznania świadka T. W. uznać należało w całości za wiarygodne, przy czym Sąd miał na względzie fakt, że świadek nie brał bezpośredniego udziału w imprezie turystycznej stanowiącej podstawę roszczenia, zaś swoją wiedzę o sprawie czerpał wyłącznie z dokumentów z którymi zapoznał się w ramach swoich obowiązków służbowych.

Z kolei zeznaniom powodów Sąd dał wiarę jedynie w zakresie, w jakim znajdowały one oparcie w pozostałym materiale dowodowym, w szczególności w dokumentacji zdjęciowej. Zauważyć należy, że powodowie poza kilkoma zdjęciami

i własnymi zeznaniami nie zaferowali żadnych innych dowodów na poparcie swoich twierdzeń. Oczywistym jest zaś, że dowód z zeznań strony Sąd powinien traktować z dużą ostrożnością, skoro powodowie są zainteresowani uzyskaniem korzystnego dla siebie rozstrzygnięcia. Za wiarygodne, mimo braku potwierdzenia w innych dowodach, uznać należało także stanowisko powodów związane z okolicznościami towarzyszącymi przenoszeniu dostawki. Twierdzenia pozwanego, że samodzielne przenoszenie mebla była wyłącznie samowolną inicjatywą uczestników imprezy stały w sprzeczności z zasadami doświadczenia życiowego. Przeniesienie mebla niewątpliwie odbyło się przy aprobacie obsługi hotelu, która musiała co najmniej zaproponować to rozwiązanie oraz wskazać miejsce położenia łóżka. Działania powodów uznać należało przy tym za w pełni racjonalne, skoro rezydent nie znajdował się na miejscu, a zakwaterowanie odbyło się wieczorową porą.

Strony łączyła umowa o świadczenie usług w postaci organizacji imprezy turystycznej do której zastosowanie znajdują przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (dalej u.i.t.). Zgodnie z art. 48 ust. 1 u.i.t. organizator turystyki ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez organizatora turystyki, czy przez innych dostawców usług turystycznych. Art. 48 ust. 2 u.i.t. stanowi, że podróżny ma obowiązek zawiadomić organizatora turystyki niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności. Z kolei w myśl art. 48 ust. 3 zd. 1 u.i.t. jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej, organizator turystyki usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą.

W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych (definiowanego przez ustawę jako niezgodność) podróżnemu przysługują roszczenia wskazane w art. 50 ust. 1 i 2 u.i.t., tj. żądanie obniżenia ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność oraz odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał podróżny. Oznacza to, że klienci imprezy turystycznej mogą domagać się od organizatora wyrównania szkód majątkowych poniesionych wskutek nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych, ale ich uprawnieniem jest także żądanie zadośćuczynienia ich szkodom niemajątkowym, polegającym na dyskomforcie psychicznym jako konsekwencji niewłaściwego wykonania usługi przez biuro turystyczne (zadośćuczynienie za zmarnowany urlop). To na powodach, w oparciu o art. 6 k.c., spoczywał przy tym obowiązek wykazania, że świadczenia objęte umową nie zostały wykonane albo zostały wykonane niezgodnie z jej treścią oraz że stanowiło to przyczynę powstania po ich stronie szkody majątkowej lub niemajątkowej.

Wskazać należy, że powódka K. P. była legitymowana do żądania obniżenia ceny (także w zakresie dotyczącym usług świadczonych na rzecz innych podróżnych) bowiem z treści umowy wynika, że to wyłącznie ona była podmiotem który miał obowiązek jej uiszczenia. W kontekście żądania obniżenia ceny znaczenie ma nie to, kto brał udział w imprezie, lecz to na kim spoczywał obowiązek zapłaty. W sytuacji gdy powódka zawarła umowę ze stroną przeciwną i miała obowiązek uiszczenia ceny nie sposób uznać, by żądanie jej obniżenia dzieliło się proporcjonalnie na wszystkich uczestników imprezy, nawet tych którzy, chociażby z racji wieku, nie ponieśli ekonomicznych kosztów zapłaty za usługę.

Nie zasługiwało na uwzględnienie stanowisko pozwanego, zgodnie z którym ewentualnemu obniżeniu winien podlegać jedynie koszt świadczenia obejmujący koszty zakwaterowania. Przede wszystkim z wykładni art. 50 ust. 1 u.i.t. wynika, że obniżeniu ulega cena imprezy (obejmująca również marżę), a nie koszty poniesione przez organizatora. Przeciwnie stanowisko skutkowałoby ograniczeniem odpowiedzialności pozwanej wyłącznie do poniesionych przez niego wydatków, co nie znajduje oparcia w ustawie. Przyjęcie argumentacji pozwanej prowadziłoby też do wniosku, że w przypadku gdyby nocleg nie został wcale zapewniony, powódka miałaby prawo obniżenia ceny jedynie o koszt zakwaterowania. Idąc dalej tym tokiem myślenia jeżeli pozwana wcale nie zorganizowała by lotu, powódka mogłaby obniżyć cenę o kwotę kosztów organizacji transportu. Powyższe skrajne przykłady pokazują, że brak jest podstaw prawnych do ograniczania obowiązku odszkodowawczego wyłącznie do wydatków poniesionych przez organizatora w

zakresie dotyczącym stwierdzonych nieprawidłowości. Potwierdza to też fakt, że w umowie cena imprezy turystycznej określona została w sposób zbiorczy, bez rozbicia na poszczególne usługi turystyczne.

Analiza materiału dowodowego doprowadziła Sąd do przekonania, że łącząca strony umowa nie została wykonana przez stronę pozwaną prawidłowo. W ramach stwierdzonych wad Sąd dokonał oceny wysokości żądania posiłkując się Tabelą F., która choć nie stanowi obowiązującego prawa, to jednak pozwala na usystematyzowanie orzecznictwa sądowego w przedmiocie roszczeń o obniżenie ceny imprezy turystycznej. W ocenie Sądu za udowodnione uznać należało nieprawidłowe wykonanie umowy przez pozwanego poprzez niezapewnienie dostawki dla trzeciej osoby w pokoju. Bezsprzecznie powodowie zgłosili wskazaną nieprawidłowość rezydentowi, co jednak pozostało bez odpowiedniej reakcji. Zdaniem Sądu niedogodności związane z koniecznością samodzielnej organizacji łóżka uzasadniały obniżenie ceny o kwotę 5% (pkt 5 lit i) tabeli – zbyt mała liczba mebli). Na podstawie analizy dokumentacji zdjęciowej oraz zeznań powodów Sąd uznał za zasadne również roszczenia powódki z tytułu uszkodzeń wyposażenia, tj. mebli kuchennych i kraterk ściekowych, co uzasadniało obniżenie ceny o 10% (pkt 5 lit. j tabeli – uszkodzenia wyposażenia). Udowodnione zostały też zarzuty związane z czystością i jakością pościeli oraz ręczników, które obniżały cenę o 10% (pkt 7 lit. b tabeli – złe sprzątnięcie). Za zasadne, a jednocześnie najbardziej uciążliwe dla powodów, uznać należało również niezgodności związane z występowaniem insektów w postaci mrówek oraz karaluchów, które obniżały cenę o 20% (pkt 5 lit. k. tabeli – robactwo).

Nie można zgodzić się z twierdzeniem, by występowanie powyższych niezgodności znajdowało usprawiedliwienie w budżetowym charakterze obiektu. Klasa hotelu może być wyznacznikiem jakości wyposażenia, lokalizacji czy oferowanych dodatkowych atrakcji, a nie wyznacznikiem tego, czy na miejscu jest odpowiednio czysto, nie występują insekty, a urządzenia sanitarne są sprawne i bezpieczne dla użytkowników. Odpowiednia dbałość o te ostatnie elementy stanowi podstawy należytego świadczenia wszystkich usług hotelarskich niezależnie od ich klasyfikacji, stąd budżetowa klasa hotelu w ofercie pozwanego pozostawała bez wpływu na żądanie powodów.

Na uwzględnienie zasługiwały jednak zarzuty pozwanego związane z faktem niezgłaszania stwierdzonych nieprawidłowości w trakcie trwania imprezy turystycznej, co uniemożliwiało odpowiednią reakcję pozwanemu, w szczególności nie pozwoliło na natychmiastowe usunięcie niezgodności, np. poprzez zmianę pokoju lub hotelu. Zgodnie z art. 48 ust. 2 u.i.t., którego treść powielona została również w OWU, na powodach ciążył obowiązek niezwłocznego zgłaszania wszelkich niedogodności. Powodowie bezsprzecznie nie zgłosili pozwanemu w trakcie trwania imprezy, ograniczając się do złożenia reklamacji blisko sześć miesięcy od daty powrotu z imprezy. Nie można zgodzić się z ich stanowiskiem, że pozostawało to bez wpływu na przysługujące roszczenia skoro termin ich przedawnienia wynosi, zgodnie z art. 50 ust. 4 u.i.t., trzy lata.

W tym miejscu odwołać należy się do Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) (...) z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniającej rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylającej dyrektywę Rady 90/314EWG, który to akt prawny stanowi podstawę dla wprowadzenia uprawnień podróżnych wynikających z ustawy o usługach turystycznych. Zgodnie z pkt 34 preambuły wymienionej dyrektywy podróżny powinien mieć obowiązek bezzwłocznego poinformowania organizatora, z uwzględnieniem okoliczności sprawy, o jakiegokolwiek stwierdzonej niezgodności w trakcie realizacji usługi turystycznej objętej umową o udział w imprezie turystycznej. Niedopełnienie tego obowiązku może być brane pod uwagę przy ustalaniu stosownej obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę, w przypadku gdy takie zawiadomienie pozwoliłoby uniknąć szkody lub ją ograniczyć.

W okolicznościach niniejszej sprawy powodowie nie wykazali, by w trakcie trwania imprezy informowali pozwaną o stwierdzonych nieprawidłowościach. Zgodnie z art. 362 k.c. jeżeli poszkodowany przyczynił się do powstania lub zwiększenia szkody, obowiązek jej naprawienia ulega odpowiedniemu zmniejszeniu stosownie do okoliczności, a zwłaszcza do stopnia winy obu stron. W konsekwencji, skoro powodowie uniemożliwili pozwanej likwidację niezgodności w trakcie trwania imprezy, to niewątpliwie przyczynili się częściowo do tego, że spędzali urlop w takich, a nie innych warunkach. Uzasadniało to pomniejszenie wartości obniżenia ceny o 50 % w przypadku takich niezgodności jak uszkodzenia wyposażenia, zastrzeżenia co do czystości i jakości pościeli i ręczników oraz występowania robactwa.

Brak było podstaw do uznania przyczynienia się powodów do niezgodności związanej z brakiem dostawki, bowiem ta okoliczność została pozwanej zgłoszona i nie spotkała się z odpowiednią reakcją. Konkludując, w ocenie Sądu cena imprezy powinna ulegać obniżeniu o 45% (5% brak dostawki, 10 % uszkodzenia wyposażenia, 10 % czystość pościeli i ręczników, 20 % robactwo), jednak z uwagi na przyczynienie się powodów do powstałej szkody zasadne jest przyjęcie obniżenia ceny o 25% ( 5% brak dostawki, 5 % uszkodzenia wyposażenia, 5 % czystość pościeli i ręczników, 10 % robactwo), tj. o kwotę 2.061,67 zł, którą zasądzono na podstawie art. 50 ust. 1 u.i.t. w zw. z art. 362 k.c., od pozwanej na rzecz powódki wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 1 marca 2019 r. Rozstrzygnięcie w przedmiocie odsetek za opóźnienie znajdowało podstawę w art. 481 § 1 k.c. oraz w dacie doręczenia pozwanej wezwania do zapłaty (31 stycznia 2019 r.).

Powodowie nie wykazali, by obowiązkiem umownym pozwanej było przydzielenie im dwóch sąsiadujących pokoi. Z formularza rezerwacyjnego w sposób jednoznaczny wynikało, że jest to prośba realizowana w ramach możliwości. Powódka została dodatkowo poinformowana o tym w rozmowie telefonicznej z pracownikiem pozwanej spółki. Okoliczność ta pozostawała więc bez znaczenia dla obniżenia ceny. Za nieudowodnione Sąd uznał także twierdzenia powodów związane z brakiem artykułów higienicznych i sanitarnych, brakiem balkonu, niedziałającą klimatyzacją oraz zapchanymi odpływami w pomieszczeniach sanitarnych. Poza własnymi zeznaniami powodowie nie zaferowali żadnych dowodów na powyższe okoliczności. Tym samym w pozostałym zakresie powództwo o odszkodowanie podlegało oddaleniu.

Odnosząc się do kwestii zadośćuczynienia za zmarnowany urlop należy wskazać, że zadośćuczynienie to ma charakter spersonalizowany i sam fakt, że dziecko biorące udział w imprezie turystycznej żywiło obawy przed insektami nie przekłada się bezpośrednio na wysokość zadośćuczynienia rodzica. O ile jednak dla rodzica obecność insektów nie musi być czynnikiem, który niszczy odczucia z wczasów, o tyle czynnikiem tym jest brak zadowolenia dziecka z wyjazdu. Niewątpliwie czynnikiem wpływającym na wysokość zadośćuczynienia w realiach niniejszej sprawy były też warunki w jakich musieli przebywać powodowie oraz niedogodności związane z koniecznością samodzielnej organizacji dostawki dla trzeciego dziecka. Ocena powyższych okoliczności skłoniła Sąd do uznania, że adekwatnym zadośćuczynieniem za zmarnowany urlop dla każdego z powodów będzie kwota 2.000 zł, przy czym i w tym zakresie zasadne było stwierdzenie przyczynienia się do powstałej szkody, co skutkowało obniżeniem kwoty zadośćuczynienia do 1.000 zł dla każdego z powodów i uwzględnienie powództwa w tym zakresie na podstawie art. 50 ust. 2 u.i.t. w zw. z art. 362 k.c. O odsetkach ustawowych za opóźnienie od kwoty zasądzzonego zadośćuczynienia orzeczono na podstawie art. 481 § 1 k.c. O ile powódka K. P. przed wystąpieniem z pozwem wezwała pozwanego do zapłaty kwoty zadośćuczynienia, tak nie uczynił tego powód K. S., co uzasadniało przyznanie powodowi odsetek od dnia następującego po doręczeniu pozwanej odpisu pozwu, tj. od 8 sierpnia 2020 r. W pozostałym zakresie powództwo o zadośćuczynienie podlegało oddaleniu.

O kosztach postępowania orzeczono na podstawie art. 100 k.p.c., dokonując ich stosunkowego rozdzielenia. Współuczestnictwo procesowe powodów miało charakter formalny, co uzasadniało rozstrzygnięcie o kosztach w stosunku do każdego z nich osobno. Powódka K. P. poniosła koszty w łącznej kwocie 2.317 zł (500 zł opłaty od pozwu, 1,800 zł wynagrodzenia pełnomocnika oraz 17 zł opłaty skarbowej od pełnomocnictwa). Pozwana poniosła koszty w kwocie 1.800 zł wynagrodzenia pełnomocnika. Łącznie koszty postępowania w części dotyczącej powódki wyniosły 4.117 zł. Powódka wygrała sprawę w 39%, a pozwana w 61%, zatem powódka powinna ponieść koszty w kwocie 2.511,37 zł, a pozwana w kwocie 1.605,63 zł. Skutkowało to zasądzeniem od powódki na rzecz pozwanej kwoty 194,37 zł. Z kolei powód K. S. poniósł koszty w łącznej kwocie 1.100 zł (200 zł opłaty od pozwu oraz 900 zł wynagrodzenia pełnomocnika). Pozwana poniosła koszty w kwocie 900 zł wynagrodzenia pełnomocnika. Łącznie koszty postępowania w części dotyczącej powoda wyniosły 2.000 zł. Powód wygrał sprawę w 33%, a pozwana w 67%, zatem powód powinien ponieść koszty w kwocie 1.340 zł, a pozwana w kwocie 660 zł. Skutkowało to zasądzeniem od powoda na rzecz pozwanej kwoty 240 zł. Podstawę rozstrzygnięcia od odsetkach ustawowych za opóźnienie od kosztów procesu stanowił art. 98<sup>1</sup> § 1 k.p.c.

# ZARZĄDZENIE

Dnia 24 czerwca 2021 r.

1. Odnotować w Repertorium C i kontrolce uzasadnień;
2. odpis wyroku doręczyć pełnomocnikowi pozwanego;
3. akta przedłożyć z wpływem lub za 21 dni z z.p.o.

As. SR Piotr Szutenberg