

**Sygn. akt: X C 3016/16 upr.**

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 10 stycznia 2018 r.

Sąd Rejonowy w Toruniu X Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Maria Żuchowska
Protokolant:	starszy sekretarz sądowy Elżbieta Jakubowska

po rozpoznaniu w dniu 10 stycznia 2018 r. w Toruniu

sprawy z powództwa P. C. i M. K.

przeciwko (...) spółka akcyjna w Ł.

zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) spółka akcyjna w Ł. na rzecz powodów P. C. i M. K. solidarnie kwotę 1 000 zł (tysiąc złotych) z odsetkami ustawowymi od dnia 26 października 2016r., do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanego na rzecz powodów solidarnie kwotę 30 zł (trzydzieści złotych) tytułem zwrotu kosztów procesu.

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 26.10.2016r. P. C. i M. K. wnieśli pozew o zapłatę kwoty 1000 zł wraz z odsetkami i kosztami procesu, przeciwko (...) spółka akcyjna w Ł..

W uzasadnieniu pozwu wskazano, że powodowie zawarli z pozwaną umowę o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem była impreza turystyczna dla dwóch osób „K. – W. jak wulkan gorąca” w terminie od 6-21.02.2015r. z zakwaterowaniem w hotelu (...) za łączną kwotę 19.210,68 zł. Powodowie wskazali, że pokój w hotelu nie nadawał się do wypoczynku z uwagi na zalanie łazienki, pleśń odczuwalną również w pokoju. Dodatkowo brakowało koców, ręczników, a na tarasie krzesel i stolika oraz nie uzupełniano na bieżąco minibarku. Powodowie wskazali, że pomimo kilkakrotnej interwencji u rezydenta i roszczenia o zmianę pokoju, oczekiwania nie zostały spełnione. Dodali, że po powrocie do kraju składali pisemne reklamacje, które nie zostały uwzględnione, przyznano im natomiast vouchery o łącznej wartości 250 zł.

W odpowiedzi na pozew, strona pozwana wniosła o oddalenie powództwa. W uzasadnieniu wskazano, że pozwany podtrzymuje stanowisko zawarte w korespondencji przedsądowej z powodami. Podano, że wygląd hotelu i pokoi nie odbiegał swym poziomem od innych obiektów tej samej klasy w regionie. Odnośnie do podniesionych w pozwie twierdzeń podniesiono zarzut ich nieudowodnienia. Wskazano, że powodowie nie zawiadomili rezydenta o stwierdzonych uchybieniach. Odnośnie do wysokości żądania podniesiono, że koszty zakwaterowania i wyżywienia powodów w kwestionowanym hotelu spośród całej ceny wycieczki wyniosły 4569,59 zł.

W dalszych pismach procesowych i na rozprawie strony podtrzymały swoje stanowiska.

Sąd ustalił, co następuje:

P. C. i M. K. zawarli w dniu 09.05.2014 r. z pozwaną (...) S.A. w Ł. umowę o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem była imprezaturystyczna dla dwóch osób „K. – W. jak wulkan gorąca” pod nr rezerwacji (...), za łączną kwotę 19.210,68 zł w terminie 6-21 lutego 2015r. W ramach wycieczki powodowie spędzili 7 nocy w hotelu (...). Pokoje w hotelu miały być komfortowo i elegancko urządzone, z optycznie wydzieloną częścią dzienną, z balkonem lub tarasem, w pełni wyposażoną łazienką, telefonem, TV sat, klimatyzacją, minibarem ( bezpłatnym, uzupełnianym co 2 dni), sejfem (w cenie), ekspresem do kawy, deską do prasowania i żelazkiem.

Bezsporne oraz dowód:

- umowa rezerwacji z dnia 09.05.2014r. – k. 7-12,

Po przybyciu na miejsce powodowie zostali zakwaterowani w pokoju, w którym zalana była łazienka, a na jej ścianach występowała pleśń. W pokoju były ręczniki tylko dla jednej osoby. Nie było koców. Na tarasie nie było stolika i krzeseł.

Okoliczność niezaprzeczona oraz dowód:

- dokumentacja fotograficzna - k. 28,

Powodowie zgłaszali niedogodności rezydentowi, jednak nie zostały one w całości uwzględnione. Po trzeciej interwencji, doniesiono brakujące ręczniki dla drugiej osoby. Przez cały okres pobytu nie doniesiono krzeseł i stolika na taras.

Okoliczność niezaprzeczona oraz dowód:

- zeznania M. C. – k. 110,

Po powrocie z wycieczki, powodowie w dniu 04.03.2015 r. złożyli reklamację w której zgłosili swoje zastrzeżenia i nieprawidłowości. Opisując swoje zastrzeżenia, wskazali, że oczekują „stosownej rekompensaty stanowiącej ekwiwalent za niedotrzymanie przez biuro warunków umowy”.

Dowód: reklamacja z dnia 04.03. 2015 r. – k. 13-14

W odpowiedzi na reklamację, pismem z dnia 10.06.2015r. przedstawiciel biura R. wskazał, że stwierdzone przebarwienia ścian i wyczuwalny nieprzyjemny zapach są normalnymi śladami intensywnej eksploatacji, jakiej poddawane są hotele wszystkich kategorii w popularnych kurortach. Wskazano, że gdyby poprosili o zmianę pokoju, to by go otrzymali. Odnośnie do brakujących mebli na tarasie, to wskazano, że określone umeblowanie pokoju nie było przedmiotem umowy łączącej strony. Dano wiarę powodom, że zgłaszali brak ręczników, jednak dopiero po trzeciej interwencji u rezydenta zostały im one dostarczone. Odnośnie natomiast koców stwierdzono, że z uwagi na ciepły klimat wyspy, pokoje nie są zazwyczaj wyposażone w dodatkowe koce, a w pokojach znajdują się narzuty. Zaprzeczono jakoby powodowie zgłaszali rezydentowi fakt nieuzupełniania w terminie minibarku, a zatem biuro nie mogło zweryfikować tego faktu. Pozwane biuro w ramach rekompensaty „ za zwłokę i konieczność kilkukrotnej interwencji w celu dostarczenia dodatkowych koców i ręczników” przyznało powodom vouchery rabatowe o łącznej wartości 250zł do wykorzystania przy zakupie kolejnej imprezy turystycznej w ciągu roku od ich wystawienia. Powodowie skorzystali z udzielonych voucherów.

dowód: odpowiedź na reklamację z dnia 10.06.2015 –k. 15-16,

- zeznania P. M. – k. 127-128,

W kolejnym piśmie do pozwanego biura z dnia 22.06.2015r. powodowie zaznaczyli przekroczenie 30-dniowego terminu do rozpatrzenia reklamacji, co zostało przez nich uznane zgodnie z przepisami za uznanie reklamacji. Podali, że wnosili już pierwszego dnia o zmianę pokoju, a o stanie pokoju informowali rezydenta.

dowód: pismo powodów z dnia 22.06.2015r. – k. 17

W odpowiedzi, (...) S.A. stwierdziło, że pismo powodów z dnia 04.03.2015r. nie zostało uznane za reklamację, a jedynie za „zawiadomienie”, bowiem nie wskazano roszczenia z tytułu omówionych w piśmie nieprawidłowości. Powodowie potrzymali swoje stanowisko, że pismo z dnia 04.03.2015r. stanowi reklamację i w dalszym ciągu podtrzymują żądanie „stosownej rekompensaty”. Strona pozwana podtrzymała swoje stanowisko, również po interwencji Miejskiego Rzecznika Konsumentów w T..

Okoliczność bezsporna oraz dowód:

- pismo pozwanego z dnia 27.0.2015r. – k.18
- pismo powodów z dnia 17.08.2015r. – k.19,
- pismo pozwanego z dnia 03.12.2015r. – k. 20
- dokumentacja związana ze zgłoszeniem reklamacji do Miejskiego Rzecznika Konsumentów – k. 21-26,

.Sąd zważył, co następuje:

Stan faktyczny sprawy Sąd ustalił na podstawie okoliczności bezspornych, niezaprzeczonych, dokumentów dołączonych do akt sprawy, dokumentacji fotograficznej, a także zeznań świadków.

Dokumenty dołączone do akt sprawy zostały ocenione przez Sąd jako wiarygodne, również żadna ze stron nie zakwestionowała ich wiarygodności. Dokumentacja fotograficzna przedłożona przez powodów potwierdzająca wygląd spornego pokoju, nie została podważona w żaden sposób przez pozwanego. Należy w tym miejscu wskazać, że widoczne na zdjęciach ślady pleśni na ścianach nie mogą zostać uznane za „normalne ślady intensywnej eksploatacji”.

Za wiarygodne co do zasady uznano zeznania świadka M. C. – rezydenta w hotelu (...) z ramienia (...). Świadek potwierdził, że powód P. C. wielokrotnie zgłaszał mu brak ręczników w pokoju. Pamiętał, że pomimo jego interwencji u obsługi hotelu, brak ręczników się powtarzał. Świadek pamiętał też, że powodowie domagali się koców, jednak hotel nie dysponował kocami, a w pokojach były narzuty. Świadek zeznał, że nie przypomina sobie, aby powodowie zgłaszali mu pleśń, zapach pleśni, czy zalanie łazienki. Nie pamiętał również, czy zgłaszali mu nieuzupełnienie minibarku zgodnie z umową. W ocenie Sądu, świadek miał prawo po okresie czterech sezonów od wycieczki powodów, nie pamiętać tych faktów. Zaznaczyć przy tym należy, iż świadek nie zaprzeczył kategorycznie, że powodowie nie zgłaszali mu tych kwestii, a twierdził że „sobie nie przypomina”. Na uwagę zasługuje też fakt, że świadek przyznał, że zdarzało się w przedmiotowym hotelu, że klienci zgłaszali zalanie pokoi czy pleśń, choć zeznał też że hotel „oceniany był zazwyczaj dobrze”.

Sąd dał wiarę zeznaniom świadka P. M. – przedstawiciela pozwanego biura, której zeznania były spójne, logiczne i korespondowały z zebraniem w sprawie materiałem dowodowym. Świadek potwierdziła m.in. że powodowie otrzymali vouchery rabatowe za brak ręczników w kwocie 250 zł, które wykorzystali. Z zeznań świadka wynikało, że nie otrzymała od rezydenta informacji, żeby powodowie mieli zastrzeżenia do stanu pokoju, a o takich zastrzeżeniach dowiedziała się z reklamacji.

Bezsporny był w sprawie fakt udziału powodów w imprezie turystycznej, zakwaterowanie powodów w hotelu uzgodnionym umową, jak również fakt składania reklamacji.

Spór w niniejszej sprawie sprowadzał się natomiast do ustalenia zasadności i wysokości roszczenia dochodzonego pozwem, wobec podniesienia przez pozwanego zarzutu nieudowodnienia roszczenia oraz otrzymania przez powodów voucherów rabatowych w kwocie 250 zł tytułem rekompensaty za niewystarczającą ilość ręczników i koców.

Roszczenia powodów należało ocenić pod kątem uregulowań ogólnych zawartych w kodeksie cywilnym, jak i szczególnych z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. Zauważyć należy, że o ile przepisy kodeksu cywilnego dotyczące roszczeń odszkodowawczych mających swoje źródło w umowie nie przewidują możliwości domagania się naprawienia również szkody niemajątkowej w wypadku nienależytego wykonania umowy, to przepis art. 11a ustawy o usługach turystycznych uznawany jest zarówno w orzecznictwie i doktrynie jako samodzielna, szczególna podstawa takiego roszczenia w przypadku umowy o usługę turystyczną.

Powodowie dochodzili natomiast odszkodowania z tytułu nienależyte wykonanej umowy, (2x 500 zł), ale nie dochodzili zadośćuczynienia z tytułu tzw. „zmarnowanego urlopu”.

Po przeprowadzeniu postępowania dowodowego Sąd uznał, że powodowie udowodnili dochodzone roszczenie w zakresie występowania pleśni i wilgoci w zajmowanym pokoju. Fakt ten potwierdza, niepodważona przez pozwanego, dokumentacja fotograficzna dołączona do pozwu, która obrazuje nie tylko zalany sufit w łazience, ale także widoczne czarne ślady wilgoci, czy pleśni. Jeszcze raz wskazać należy, że taka pleśń nie może być uznana za normalne ślady intensywnej eksploatacji. Przesłuchany w sprawie rezydent z hotelu, wprawdzie nie pamiętał czy powodowie zgłaszali mu ten fakt, ale przyznał, że klienci czasem zgłaszali mu tego typu kwestie.

Bezsporny był w sprawie również fakt niewystarczającej ilości ręczników w pokoju powodów. Fakt ten potwierdził świadek M. C., który pamiętał nawet, że kwestia ta została rozwiązana dopiero po jego trzeciej interwencji u obsługi hotelu. Faktu tego nie kwestionował również pozwany, który z tego tytułu przyznał powodom vouchery rabatowe na kolejną wycieczkę w łącznej wysokości 250 zł. Przy ustalaniu zatem wysokości dochodzonego roszczenia należało wziąć pod uwagę fakt przyznania tych voucherów.

Po przeprowadzeniu postępowania dowodowego uznać należało, iż powodowie nie udowodnili swojego roszczenia w zakresie żądania rekompensaty za nienależyte wykonanie umowy, które miało polegać na nieuzupełnieniu minibarku w pokoju zgodnie z umową co dwa dni. Powodowie na tę okoliczność nie przedłożyli żadnego dowodu, nie zawnieśli też o przesłuchanie żadnego świadka, czy dopuszczenie dowodu z przesłuchania stron. Przesłuchany natomiast świadek z ramienia pozwanego, zaprzeczył jakoby powodowie zgłaszali mu tego typu zastrzeżenia.

Podobnie za chybione należało uznać zarzuty braku stolika i krzeseł na tarasie, bowiem pomimo niekwestionowania tego faktu przez pozwanego, powodowie nie wykazali, aby takie umeblowanie było gwarantowane im umową, a tym samym, że doszło do nienależytego wykonania umowy w tym zakresie.

Dla oceny wysokości dochodzonego roszczenia odszkodowawczego należało w ocenie Sądu, powołać się na ustalenia zawarte w tzw. tabeli frankfurckiej. Pod pojęciem tabeli frankfurckiej rozumie się orzeczenie 24. Izby Cywilnej LG F., w którym sąd ten, dostrzegając konieczność ujednolicenia orzecznictwa w zakresie odpowiedzialności organizatorów w przypadku umowy o podróż, wskazał wady podróży i procentową wysokość odszkodowania, jakie powinien otrzymać turysta. Dokument ten nie jest wiążący, ale został uznany przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w W. za podstawę do rozstrzygania sporów między biurami podróży a klientami. W tabeli określona została procentowa wysokość obniżki ceny wycieczki w przypadku wystąpienia określonych nieprawidłowości. W związku z nienależytym wykonaniem umowy należało poczynić ustalenia, które w następujący sposób obniżały wartość usługi, której cena na jedną osobę wynosiła 9605,34 zł :

- 1) Uszkodzenia (pęknięcia wilgoć, itp.) – min. 10 % (do 50%)
- 2) Niewystarczająca zmiana pościeli, ręczników – min. 5% (do 10%)

W takiej sytuacji, cena wycieczki dla każdej osoby powinna być obniżona o minimum 15%, a zatem o kwotę 1440,80 zł (dla dwóch osób o kwotę 2881,60 zł). Powodowie dochodzili kwot po 500 zł (po 2,5%), tj. łącznie 1000 zł. Nawet więc po odjęciu voucherów wartości 250 zł, żądana przez powodów kwota jest niższa, niż przewidziana w wytycznych zawartych w tabeli frankfurckiej.

Powództwo podlegało zatem uwzględnieniu w całości na podstawie art. 471 k.c. w zw. z art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, o czym orzeczono w punkcie I wyroku, pomimo nawet faktu, że nie wszystkie uchybienia i nieprawidłowości powodowie udowodnili.

O odsetkach od powyższej kwoty orzeczono zgodnie z art. 481§1 k.c.

O kosztach procesu orzeczono po myśli art. 98 kpc w myśl zasady odpowiedzialności za wynik procesu. Powodowie wygrali proces w całości, ponosząc koszty procesu w postaci opłaty od pozwu, tj. w kwocie 30 zł. Strona pozwana jako przegrywająca proces, winna zwrócić im te koszty w całości.