

# WYROK

## W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 22 września 2016 r.

**Sąd Rejonowy Poznań – Stare Miasto w P. w Wydziale I Cywilnym**

w składzie:

**Przewodniczący: Sędzia SR Małgorzata Rozmiarek – Brzezińska**

**Protokolant: Jan Kaźmierczak**

po rozpoznaniu dnia 15 września 2016 r. w P.

na rozprawie

sprawy z powództwa **M. K. (1), M. K. (2) i małoletniej (...) (M.) K.**

przeciwko **(...) Spółka Akcyjna w Ł.**

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego na rzecz powodów kwotę 2.372,23 zł (dwa tysiące trzysta siedemdziesiąt dwa złote dwadzieścia trzy grosze) wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 1 marca 2013 r. do dnia zapłaty,

II. w pozostałym zakresie powództwo oddala,

III. kosztami procesu obciąża strony stosunkowo tj. powodów w 78,26 % a pozwanego w 21,74 % i z tego tytułu zasądza od powodów na rzecz pozwanego kwotę 1247,39 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

SSR Małgorzata Rozmiarek - Brzezińska

## UZASADNIENIE

Pozwem złożonym w dniu 8 kwietnia 2014 r. powodowie M. K. (1), M. K. (2) i małoletnia M. K. (3), reprezentowana przez ojca - M. K. (1), wnieśli o zasądzenie od pozwanego (...) Spółka Akcyjna z siedzibą w W.: - łącznie kwoty 7.907,46 zł wraz z ustawowymi odsetkami od 1 marca 2013 r. do dnia zapłaty tytułem zwrotu 50 % ceny wyjazdu zagranicznego, - na rzecz każdego z powodów po 1.000,00 zł wraz z ustawowymi odsetkami od 1 marca 2013 r. do dnia zapłaty tytułem zadośćuczynienia za szkody niemajątkowe wynikające z tzw. zmarnowanego urlopu, a także o zasądzenie od pozwanego na rzecz powodów kosztów procesu według norm przepisanych. Powodowie wskazali, że zawarli z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych, w ramach której wykupili uczestnictwo w zorganizowanym przez pozwanego wyjeździe zagranicznym do Kenii, który odbył się w okresie od 29 grudnia 2012 r. do 13 stycznia 2013 r. Powodowie podali, że w warunkach uczestnictwa oraz w ofercie pozwanego stanowiącej element umowy precyzyjnie określono miejsce wypoczynku tj. Hotel (...) (3\*) i M. B. (3,5\*) oraz warunki, jakim odpowiadać ma ww. miejsce wypoczynku, w tym wskazano: standard hotelu: - udogodnienia: indywidualne sterowana klimatyzacja, telefon, T. S., internet (...) (bez dodatkowej opłaty), - wyżywienie: śniadania i obiadowe kolacje w formie bogatego bufetu, bar na dachu, bar przy basenie, - program sportowy i animacyjny: bogaty program animacyjny, m.in. gry i zabawy w ciągu dnia, tenis stołowy oraz badminton i koszykówka. Powodowie podali, że w dniu 29 grudnia 2012 r. po wylądowaniu w M. udali się do jednego z hoteli wymienionych w umowie tj. M. B. (...)\*, w którym spędzili cały pobyt mimo odmiennych zapewnień widniejących w umowie – co do hotelu (...),5\*. Powodowie wskazali, że wiele z wymienionych atrakcji proponowanych przez pozwanego nie zostało zrealizowanych, w tym przede wszystkim brak jakiegokolwiek programu animacyjnego, który w przypadku powodów był bardzo istotnym elementem wyjazdu z uwagi na uczestniczącą w wyjeździe małoletnią

córkę powodów M.. Powodowie zaznaczyli, że w niniejszej sprawie miały miejsce nieprawidłowości, które skutkować winny obniżeniem ceny wyjazdu zagranicznego o 50 %, w tym:

- nocleg – wady wyposażenia pokoju: uszkodzenia (pęknięcia, wilgoć, itp.) – obniżenie ceny od 10-50%, robactwo – obniżenie ceny od 10-50%,
- nocleg – niedogodności: przykre zapachy – obniżenie ceny od 5-15%,
- wyżywienie – wady treściowe: monotony jadłospis – obniżenie ceny o 5%, niewystarczająca liczba ciepłych posiłków – obniżenie ceny o 10 %,
- wyżywienie – obsługa: długie czasy oczekiwania – obniżenie ceny od 5-15%,
- wyżywienie – brak klimatyzacji – obniżenie ceny od 5-10%,
- pozostałe – brak kortu tenisowego – obniżenie ceny od 5-10%,
- pozostałe – brak opieki nad dziećmi – obniżenie ceny od 5-10%,
- pozostałe – zanieczyszczona plaża – obniżenie ceny od 10-20%,
- pozostałe – brak leżaków plażowych, parasoli przeciwsłonecznych – obniżenie ceny od 5-10%,
- pozostałe – brak snack baru lub baru plażowego – obniżenie ceny od 0-5%,
- pozostałe – brak restauracji lub supermarketu: przy wyżywieniu w hotelu – obniżenie ceny o 5%,
- pozostałe – brak instytucji rozrywkowych (dyskoteka, klub nocny, kino, animatorzy) – obniżenie ceny od 5-15%,
- pozostałe – brak butików lub deptaków – obniżenie ceny od 0-5 %,
- pozostałe – strata czasu przez konieczną przeprowadzkę: w tym samym hotelu – udziałowa cena podróży za 1/2 dnia, do innego hotelu – udziałowa cena podróży za 1 dzień,
- transport – wady wyposażenia: niższa klasa – obniżenie ceny od 10-15%, znaczna rozbieżność normalnego standardu – obniżenie ceny od 5-10%,
- transport – obsługa: wyżywienie – obniżenie ceny o 5%, brak powszechnej w danej klasie lotu rozrywki (radio, film, itd.) – obniżenie ceny o 5%,

Powodowie wskazali też, że w ramach wyjazdu mieli zagwarantowane zwiedzanie Parku Narodowego A., na terenie którego miała się odbyć kolacja oraz nocleg w lodgy, przy czym powodowie zaznaczyli, że w trakcie takiego pobytu można spotkać dzikie zwierzęta, a krajobraz jest niezwykle malowniczy. Jednakże w czasie pobytu w A. okazało się, że nocleg odbędzie się nie na terenie parku, lecz poza nim, a nadto nie w komfortowej lodgy, a w namiotach. Powodowie podali, że pozwany jako organizator wyjazdu zagranicznego jest zobligowany wypełnić przyjęte na siebie zobowiązanie przewidziane w umowie zawartej z powodami. Powodowie zaznaczyli, że po powrocie do Polski niezwłocznie złożyli pisemną reklamację, w której domagali się zwrotu części wartości wycieczki dla każdego z uczestników; jednakże pozwany odmówił. W ocenie powoda pozwany nie wykonał świadczeń przewidzianych w umowie. Powodowie zaznaczyli jednocześnie, że domagają się zapłaty na swoją rzecz kwoty po 1.000 zł tytułem zadośćuczynienia za szkodę powstałą z tzw. „zmarnowanego urlopu”. Powodowie podnieśli, że pozwany naraził ich na liczne stresy i niezadowolenie, należy więc uznać, iż żądane przez nich sumy nie są wygórowane. Nadto wskazali, że wartość żądanego odszkodowania stanowi połowę uiszczonych przez nich kosztów z tytułu łącznej ceny wycieczki. (k. 31-41)

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości, a także o zasądzenie od powodów na rzecz pozwanego kosztów postępowania według norm przepisanych. Pozwany wskazał, że strony zawarły umowę o świadczenie usług turystycznych polegających na organizacji wycieczki „Kenia – Powitanie z A.” w terminie 29 grudnia 2012 r. – 13 stycznia 2013 r. Cena została ustalona na kwotę 5.487,56 zł od osoby dorosłej i 4.839,80 zł od osoby małoletniej, łącznie za 3 osoby 15.814,92 zł. Pozwany wskazał, że zgodnie z umową powodowie zostali zakwaterowani w hotelu (...), którego standard określany jest kategorią lokalną 3,5\*; hotel spełniał warunki wymagane przez przepisy lokalnego prawa, aby nosić miano obiektu o podwyższonym standardzie, a jego rzeczywisty standard odpowiadał oficjalnej klasyfikacji. Pozwany wskazał przy tym, że kategoryzacja hotelowa podlega indywidualnym przepisom danego kraju i może zasadniczo się różnić od standardów przyjętych w Polsce. Pozwany podkreślił, że powodowie decydując się na wykupienie ww. imprezy mieli pełną świadomość, iż zostaną zakwaterowani w hotelu o lokalnej kategorii 3\*+ położonym w Kenii (niezbyt bogatym afrykańskim państwie), a opis hotelu i kategoryzacja zawarte były wyraźnie w umowie. Pozwany wskazał też, że cena wyjazdu była wyjątkowo niska i obejmowała kilkudniowe safari, co sugerowało iż warunki panujące w hotelu będą bardzo skromne. Pozwany zaznaczył, że w opisie katalogowym i umowie wyraźnie podkreślono, iż jest to hotel dla niezbyt wymagających klientów, dysponujący skromnymi pokojami. Pozwany wskazał też, że zawarta umowa nie przewidywała noclegu w różnych hotelach; zarówno podczas części pobytowej jak i objazdowej powodowie mieli zostać zakwaterowani w hotelu (...); na drugiej stronie umowy, w części zatytułowanej „opis zakwaterowania” wskazano, iż oznaczenie K. to kod imprezy „Kenia – Pożegnanie z A.”. Pozwany zaznaczył, że w związku ze zgłaszaniem przez powodów na spotkaniu informacyjnym chęci zmiany hotelu podczas części pobytowej, rezydent przekazał informację, że zmiana jest możliwa, ale wiązałaby się z dopłatą 1450 zł od osoby dorosłej i 760 zł od dziecka, a powodowie zdecydowali się pozostać w hotelu (...). Pozwany podniósł, że umowa przewidywała bogaty program animacyjny w języku angielskim m.in. pokazy taneczne, show akrobatyczne, muzyka na żywo, gry i zabawy, który był w pełni realizowany podczas pobytu powodów w hotelu (...). Pozwany podkreślił, że zarzuty powodów co do braku animacji dla dzieci i opieki na nimi są bezpodstawne w świetle zapisów zawartej umowy; w opisie imprezy pozwany nie gwarantował takich świadczeń. Odnosząc się do zarzutu w zakresie wyżywienia pozwany podniósł, że serwowane posiłki w pełni odpowiadały opisowi zawartemu w umowie; powodom zapewniono śniadania i obiadykolacje w formie bufetu; przy czym podkreślił, że brak produktów/dań przygotowywanych pod kątem gości z Polski nie może stanowić podstawy reklamacji imprezy turystycznej; a pozwany nie kontraktuje w hotelu specjalnego menu dobranego indywidualnie dla uczestnika wycieczki; pozwany zaznaczył, że każdego dnia turystom serwowano kilka rodzajów potraw i różnych dodatków. Pozwany odnosząc się do okazanych zdjęć podniósł, że powodowie nie wskazali gdzie i kiedy zostały one wykonane. Pozwany zaznaczył też, że powodowie po powrocie z safari zostali zakwaterowani w innym pokoju niż podczas pierwszych 4 dni imprezy, a wygląd pokoju i łazienki nie odbiegał swym standardem od innych obiektów tej klasy w regionie; pomieszczenia nosiły ślady użytkowania, ale były regularnie sprzątane i dezynfekowane. Pozwany zaznaczył, że wskazane w dokumentacji fotograficznej ewentualne uchybienia na polu estetyki wykończenia łazienki dotyczą elementów konstrukcyjnych i hydraulicznych. Ustosunkowując się do zarzutów dotyczących braku noclegu na terenie Parku Narodowego A. pozwany wskazał, że w opisie katalogowym wycieczki wyraźnie zaznaczono, że lodges, w których nocują turyści podczas safari, są położone „... bezpośrednio na terenach parków narodowych lub w ich pobliżu ...”; nadto zgodnie z zawartym w umowie programem imprezy nocleg podczas 6 dnia miał się odbyć w „lodgy w A.” nie zaś na terenie Parku Narodowego o tej samej nazwie. Pozwany podkreślił, że nazwa A. odnosi się do regionu Kenii; zakwaterowanie w tym dniu miało miejsce zgodnie z umową tuż przy granicy Parku Narodowego A., na terenie regionu A.. Pozwany wskazał też, że powodowie zostali zakwaterowani zgodnie z umową w tzw. lodges, które mogą występować zarówno w formie namiotów jak i budynków murowanych; a w umowie nie wskazano, że lodge będą budynkami murowanymi czy też drewnianymi. Odnosząc się do zarzutów powodów co do: robactwa w pokoju, przykrych zapachów, wyżywienia, braku klimatyzacji, braku kortu tenisowego, zanieczyszczonej plaży, braku leżaków plażowych i parasoli, braku supermarketu, braku butików i deptaków, straty czasu na konieczną przeprowadzkę, transport: niższa klasa i rozbieżność od normalnego standardu, złe wyżywienie w transporcie, brak powszechnej w danej klasie rozrywki, to zarzuty te w ocenie pozwanego nie zostały przedstawione w reklamacji ani nie zostały wyjaśnione, a tym bardziej udowodnione. Pozwany zaznaczył, że zgodnie z zawartą umową powodom zagwarantowano jedynie leżaki i parasole na terenie hotelu, restauracja była dostępna, supermarket, butiki, deptaki, wyżywienie i rozrywki w czasie przelotu i nie były objęte umową, a konieczność

wykwaterowania się z hotelu (...) celem udania się na safari i po powrocie zakwaterowania się w nim, w innym pokoju, wynikała wprost z programu imprezy. Pozwany wskazał, że wskazana w pozwie kwota odszkodowania jest rażąco wygórowana, gdyż stanowi ona prawie 50 % ceny całej imprezy, na którą składają się także świadczenia, co do których powodowie w ogóle nie wnoszą zastrzeżeń. Pozwany podniósł nadto, że żądanie zadośćuczynienia z tytułu zmarnowanego urlopu jest zupełnie niezasadne, bowiem urlop powodów doszedł do skutku, powodowie zrealizowali w pełni program imprezy przewidziany umową, udali się na safari, zwiedzali parki narodowe, obserwowali egzotyczne gatunki zwierząt, które mieli okazje karmić, nocowali w hotelu zgodnym z umową; nie można zatem uznać, że tego typu wypoczynek można określić jako zmarnowany urlop; pozwany wskazał przy tym na zdjęcie zamieszczone przez powódkę na stronie internetowej F.'a z napisem „happy safari 2013” i opatrzone przez powódkę komentarzem: „było zajefajnie”. Pozwany podniósł też, że nie można zgodzić się z twierdzeniem, iż małaletnia M. K. (3), która w trakcie imprezy była 7-letnim dzieckiem odniosła szkodę niemajątkową w postaci zmarnowanego urlopu. (k. 65-70)

Na rozprawie w dniu 15 września 2016 r. pełnomocnik pozwanego oświadczył, że wnosi o oddalenie powództwa; wskazując, że z materiału zdjęciowego przedłożonego przez powodów, brak zdjęć samego pokoju, można wywodzić, że strona powodowa nie miała zastrzeżeń do standardu pokoju. Pełnomocnik wskazał, że powodowie byli zakwaterowani w dwóch różnych pokojach w hotelu (...) i nie wiadomo, kiedy zdjęcia zostały wykonane; można założyć, że na pewno w tym pokoju, który mniej satysfakcjonował powodów. Pozostałe okoliczności podnoszone w pozwie nie zostały w żaden sposób udowodnione, poza zeznaniami powodów, które były skrajnie subiektywne, gdyż powodowie byli zainteresowani wynikiem postępowania. Pełnomocnik pozwanego podniósł, że zeznania powodów były sprzeczne z zeznaniami świadków, tym bardziej należy uznać je za niewiarygodne. Pełnomocnik zaznaczył, że gdyby powodowie mieli jakiegokolwiek wątpliwości powinni byli dopytać przy zawieraniu umowy. Pełnomocnik pozwanego wskazał, że z treści umowy wyraźnie wynika, że takie świadczenia takie jak: prywatna plaża przy hotelu, leżaki na tej plaży, animacje w języku polskim, butiki czy też deptaki nie były objęte umową. Wartość odszkodowania wskazana w pozwie uwzględnia te uchybienia, które w żaden sposób nie zostały wykazane a także dotyczy odszkodowania za atrakcje, które nie były objęte treścią umowy. Dodał, że o tym, że powodowie czerpali przyjemność z wypoczynku wybitnie świadczy zdjęcie z portalu społecznościowego F., z którego jak i komentarza zamieszczonego pod nim wynika, że powódka czerpała przyjemność z urlopu. W ocenie pełnomocnika pozwanego wysokość tego zadośćuczynienia wskazuje, iż żądana kwota jest stanowczo wygórowana w odniesieniu do przedmiotowego stanu faktycznego. Powodowie wyjechali na wykupioną przez siebie imprezę i przez 14 dni spędzali urlop w warunkach opisanych umową. Natomiast zadośćuczynienie ewentualnie zasądzone na rzecz małaletniego dziecka powinno kształtować się inaczej niż na rzecz osoby dorosłej, albowiem dzieci, co do zasady mają dłuższe przerwy wakacyjne a zagadnienie zmarnowanych wakacji szkolnych nie było zagadnieniem orzeczeń sądów powszechnych. Pełnomocnik pozwanego podtrzymał wniosek o zasądzenie kosztów procesu. (k. 395-396)

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

Powodowie w dniu 27 grudnia 2012 r. zawarli z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych. Jej przedmiotem była wycieczka do Kenii pod nazwą „Kenia – Powitanie z A.”. Powodowie rezerwowali wyjazd razem przez internet i telefonicznie. Wybrali wersję droższą obejmująca pobyt i safari. Przy wyborze ofert powodowie zwracali uwagę na program animacyjny, ilość barów i atrakcji, tak by efektywnie spędzić czas. Podczas rozmowy telefonicznej z operatorem wycieczki wyjazdu powód zapytał się o negatywne opinie z jakimi się spotkał na portalu T. A. na temat oferowanego hotelu (...); w odpowiedzi usłyszał, że tak było kiedyś, a hotel jest świeżo wyremontowany.

Rezerwacja powodów miała nr (...), kod wycieczki to K.. Wyjazd miał się odbyć w terminie od 29 grudnia 2012 r. do 13 stycznia 2013 r. Zgłoszeni uczestnicy to powodowie: M. K. (1), M. K. (2) i małaletnia M. K. (3), wówczas 6-letnia. Całkowity koszt wycieczki wyniósł: po 5.487,56 zł od osoby dorosłej i 4.839,80 zł od dziecka.; tj. łącznie 15.814,92 zł.

W dokumencie rezerwacji wskazano, że powodowie będą zakwaterowani w hotelu (...) o kategorii 3,0, przy wyżywieniu typu: śniadanie i obiado-kolacje, w pokoju standardowym, w tym dziecko na dostawce; nadto określono hotel jako M. B. o kategorii 3,5, przy wyżywieniu typu: śniadanie i obiado-kolacje, w pokoju standardowym, w tym dziecko na dostawce.

W opisie zakwaterowania ww. umowy wskazano m.in., że:

- hotel, określany łącznie jako M. B., M. B. (...), to niewielki i **skromny** hotel położony na północnym wybrzeżu M. ok. 10 km od centrum M. oraz 18 km od lotniska (...); nadto zaznaczono, że hotel posiada 145 **skromnych** pokoi standardowych oraz 6 pokoi typu „exclusive suites”;

- pokoje standardowe urządzone są w tradycyjnym stylu suahili, wyposażone są w: łazienkę z WC oraz wanną lub prysznicem, balkon lub taras, indywidualnie sterowana klimatyzację, telefon, T. S., Internet (...) w pokojach bez dodatkowej opłaty; dodatkowo w recepcji dostępne są darmowe sejfy; na zapytanie moskitiera, suszarka do włosów, lodówka oraz łóżeczko dla infanta (należy wpisać prośbę w uwagach do rezerwacji, pozwany nie gwarantuje dostępności); wszystkie pokoje posiadają widok na morze; pokoje standard mogą zakwaterować 3 osoby dorosłe lub 2 osoby dorosłe i jedno dziecko (...)

- do dyspozycji gości są: recepcja 24 h, kantor wymiany walut, przestronne lobby z salą telewizyjną, sala konferencyjna (za dodatkową opłatą), sklepik z pamiątkami, fryzjer (za dodatkową opłatą), centrum odnowy biologicznej (za opłatą), usługi taxi, 2 baseny ze słodką wodą, leżaki i parasole **na terenie hotelu** bez dodatkowej opłaty, ręczniki plażowe, restauracje: restauracja główna (...), restauracja a`la carte G. czynna od 11:00 do północy (za dodatkową opłatą), **C. beach bistro – bar przy plaży czynny 11:00 – 18:00 serwujący napoje oraz lunche**; restauracja (...) – serwująca lunch a`la carte przy basenie;

- wyżywienie – śniadania i obiadowe kolacje w formie bogatego bufetu; napoje dodatkowo płatne; za dopłatą lunche; śniadania 7:00-9:00, lunche 11:00-16:00, kolacje 19:30-21:30; śniadania i kolacje serwowane w restauracji głównej w formie bogatego bufetu, lunche serwowane z menu w barze przy basenie lub przy plaży; napoje dodatkowo płatne są dostępne w barach: K. Bar czynny 9:00-24:00, bar na dachu czynny 11:00-18:00, bar przy basenie 11:00-18:00, bar przy centrum sportów;

- program sportowy i animacje: hotel prowadzi bogaty program animacyjny w języku angielskim: pokazy taneczne, show akrobatyczne, muzyka na żywo, gdy w bingo, gry i zabaw w ciągu dnia; dodatkowo klienci mogą korzystać z 2 kortów tenisowych (wypożyczanie sprzętu oraz oświetlenie za opłatą), tenis stołowy, rzutki, bilard (za opłatą), minigolf (za opłatą), badminton, koszykówka; hotel posiadał również bardzo bogatą ofertę sportów wodnych na plaży, np. kitesurfing (za dodatkową opłatą),

- pozwany zaznaczył, że jego zdaniem ww. hotel jest przyjemny z miłą atmosferą dla niezbyt wymagających klientów; posiada kategorię lokalną 3\*+.

W programie dziennym wyjazdu wskazano m.in., że:

- dzień 2-4 – pobyt w wybranym hotelu (...)

- dzień 5 – po śniadaniu transfer mikrobusem do Parku Narodowego T. (...) (ok. 250 km – 4,5 h) (...) zakwaterowanie, kolacja i nocleg w lodgy w T.; trasa ok. 280 km;

- dzień 6 – po wczesnym śniadaniu transfer mikrobusem do Parku Narodowego A. (250 km – 4,5 h) (...) kolacja i nocleg w lodgy w A.;

- dzień 7 – po wczesnym śniadaniu, dalszy ciąg zwiedzania Parku Narodowego A., następnie wyjazd w kierunku M.; trasa ok. 475 km; w godzinach wieczornych przyjazd do M.; - klienci wybierający dodatkowy tydzień pobytu – zakwaterowanie w hotelu \*\*\* w M. (Kenya B., M. B. lub podobny skromny hotel \*\*\*) lub za dopłatą transfer i zakwaterowanie w wybranym na przedłużenie hotelu na wybrzeżu O. I. (możliwość dopłaty do zamiany hotelu tranzytowego na hotel w ostatniej dobie po safari – konieczność rezerwacji przed wylotem), (transfer możliwy bez polskojęzycznej opieki)

- kliente powracający do Polski – transfer i zakwaterowanie w hotelu \*\*\* w M. (Kenya B., M. B. lub podobny skromny hotel \*\*\* (transfer możliwy bez polskojęzycznej opieki)

- program wyjazdu jest ramowy i może ulec zmianie;

- cena obejmuje: przelot samolotem czarterowym, opłaty lotniskowe, zakwaterowanie (razem 7 rozpoczętych dób hotelowych) w hotelach jw., transfery mikrobusami oraz transfer lotnisko – hotel – lotnisko, wyżywienie jak w programie i opisach hoteli, opiekę polskiego rezydenta w M. oraz miejscowego kierowcy – specjalisty podczas safari (j. angielski), ubezpieczenie (...) ( (...), KL i bagaż), dodatkowo podczas safari polski pilot lub zamiennie jeden z kierowców minibusów w zakresie umożliwiającym podstawową komunikację;

Integralną częścią umowy jest aktualny katalog pozwanego, w tym opis warunków imprezy i Ogólne Warunki Uczestnictwa.

W katalogu prezentującym ww. imprezę wskazano m.in., że:

- w zakresie programu: dzień 6 - po wczesnym śniadaniu transfer mikrobusem do Parku Narodowego A. (250 km – 4,5 h) (...) kolacja i nocleg w lodgy w A.; dzień 7 – po wczesnym śniadaniu, dalszy ciąg zwiedzania Parku Narodowego A., następnie wyjazd w kierunku M.; trasa ok. 475 km; w godzinach wieczornych przyjazd do M.; - klienci wybierający dodatkowy tydzień pobytu – zakwaterowanie w hotelu \*\*\* w M. (Kenya B., M. B. lub podobny skromny hotel \*\*\*) lub za dopłatą transfer i zakwaterowanie w wybranym na przedłużenie hotelu na wybrzeżu O. I. (możliwość dopłaty do zamiany hotelu tranzytowego na hotel w ostatniej dobie po safari – konieczność rezerwacji przed wylotem), (transfer możliwy bez polskojęzycznej opieki)

- w zakresie hoteli: podczas programu „Powitanie z A. (razem 7 rozpoczętych dób hotelowych): M. – 5 rozpoczętych dób hotelowych – opisy hoteli na stronach „Wczasy w Kenii”; 2 rozpoczęte doby hotelowe w tzw. lodges \*\*\*/\*\*\*\*; położenie: wygodne, często budowane w lokalnym stylu hotele kategorii \*\*\* lub \*\*\*\* położone bezpośrednio na terenach parków narodowych **lub** w ich pobliżu, bardzo często z możliwością obserwacji zwierząt z hotelowego tarasu; pokoje: skromnie wyposażone z łazienkami (bez klimatyzacji, TV i telefonu); do dyspozycji gości: recepcja, restauracja, bar oraz często ogród basen i sklepiki z pamiątkami (...), wyżywienie: śniadania, obiady i kolacje najczęściej w formie bufetu, choć w niektórych lodges czasami posiłki podawane są do stolika;

- w zakresie opisu hotelu (...) w katalogu prezentowano go jako hotel \*\*\*+, zakres warunków był tożsamy z opisem zawartym w umowie z 27 grudnia 2012 r.

W internecie hotel (...) rekomendowany był przez ok. 75% opiniujących, uzyskiwał ocenę 4,2/6, w tym za: pokój (...), serwis 4,8, położenie 4,7, gastronomię 4,3.

Hotel (...) jest sklasyfikowany według miejscowych, kenijskich norm; ma kategorię 3,5\*. Zasadniczo w Kenii nie ma wielu obiektów o takim standardzie, z reguły występują placówki o wyższym standardzie. Inne hotele posiadające status 3,5\* mają standard zbliżony do tego jaki ma hotel (...). W hotelu (...) standardowo sprząta się raz dziennie powierzchniowo, co obejmuje zamiatanie i zbieranie śmieci, a dwa razy w tygodniu przeprowadza się bardziej gruntowne sprzątanie.

Hotel o nazwie M. (...) był tym samym hotelem objętym ww. umową, w nim powodowie byli zakwaterowani podczas części pobytovej, przed i po safari. W umowie znalazło się określenie, że podczas części objazdowej ten hotel ma 3\*, a podczas części pobytovej wskazano 3,5\*, dlatego, że pozwany zawsze musi podawać najniższą możliwą kategorię lokalną obiektu, co oznacza, że hotel (...) był oceniany według kategorii lokalnej mając standard 3,5\*, natomiast lodge według kategorii lokalnej mają standard 3\*, zatem pozwany nie mógł podać, że w czasie tego pierwszego tygodnia zapewnia standard 3,5\*, w związku z czym pozwany wpisuje najniższy możliwy standard, czyli 3\*.

Zasady kategoryzacji hoteli nie są jednolite; są określane odrębnie dla danego państwa; przy czym hotelowi europejskiemu mającemu kategorię 3\* może odpowiadać hotel kenijski o statusie obiektu 4 bądź 5\*.

Dowód : umowa z dnia 27 grudnia 2012 r. – rezerwacja nr (...) (k. 52-55 ) , katalog pozwanego – część dot. wyjazdu Kenia – Powitanie z A. (k. 80-8 2 ) , wydruk strony www.holidaycheck.pl dot. hotelu (...) z dnia 30 października 2014 r. (k. 83- 84) , zeznania świadka B. C. (k. 229-231 ) , zeznania świadka O. S. (k. 287 – płyta CD ) , zeznania powoda (k. 99-101 , 381-płyta CD ) , zeznania powódki (k. 150-151)

Na koszt wyjazdu powodów w łącznej kwocie 15.814,92 zł złożyły się:

- 1) bilety lotnicze za przelot na trasie W.-H.-M.-H.-W. (wraz z opłatami lotniskowymi) – 4.982,89 zł,
- 2) dopłata paliwowa – 783,01 zł,
- 3) zakwaterowanie w czasie safari (3 doby) – 1.010,49 zł,
- 4) zakwaterowanie w hotelu (...) (pobyt w hotelu 11 dób): a) osoby dorosłe – 3.766,23 zł, b) dziecko – 941,56 zł,
- 5) transport busami – 948,17 zł,
- 6) transfery do hotelu i na lotnisko – 150,40 zł,
- 7) ubezpieczenie – 114,75 zł,
- 8) koszty opieki pilota – rezydenta – 750,00 zł,
- 9) koszty ogólnozakładowe – 428,16 zł,
- 10) marża (brutto) pozwanego i prowizja sprzedającego – 1.939,26 zł.

Dowód: oświadczenie pozwanego z dnia 29 października 2014 r. (k. 86), faktura nr (...) z 15 stycznia 2013 r. (k. 87-88), faktura nr (...) z 14 grudnia 2012 r. (k. 89)

Podczas pobytu powodów w hotelu (...), ich grupa była jedyną z Europy. Po przyjeździe do Hotelu (...) powodowie zwrócili uwagę, że standard pokoi w ich ocenie odbiegał od normy. Zauważyli, że w pokoju chodziły robaki, a w łazience była rdza i brud. Córka powodów – powódka M. K. (3) po zobaczeniu robaków nie chciała spać w pokoju, ale na balkonie; później spała razem z powodami. M. K. (3) nie chciała też myć się w dostępnej łazience. Powodowie poprosili o zmianę pokoju na czystszy, z sanitariatem nadającym się do użycia. Powodowie usłyszeli, że zostaną przeniesieni do innego pokoju, ale nie podczas pierwszej części - pobytowej, ale po powrocie z safari. Powodowie swoje zastrzeżenia co do przebiegu wycieczki zasadniczo zgłaszali rezydentowi pozwanego w Kenii, którym w czasie przedmiotowego wyjazdu był B. C..

Podczas wyjazdowej części imprezy powodowie w pierwszej kolejności byli w P. T., z tej części safari powodowie byli zadowoleni; małaletnia M. K. (3) zasypiała bez problemu. W czasie safari turyści nocują w tzw. lodgach, są to z reguły namioty lub bungalowy, rzadziej występują jako budynki murowane. L. – namiot nie jest zwykłym namiotem, w którym tylko jest miejsce do spania; w takiej lodgy podłoga jest murowana, jest baldachim nad łóżkiem, moskitiera, zaplecze sanitarne (murowane), w tym prysznic; jest elektryczność; ściany i dach są brezentowe. O typie lodgy, w której nocują na safari klienci pozwany dowiaduje się krótko przed wyjazdem, więc nie jest w stanie zamieścić danych o rodzaju lodgy w katalogu; jeżeli klient sam zapyta się o tę kwestię to dopiero wtedy uzyska od pozwanego taką informację. Zdarza się, że podczas noclegu na safari pojawiają się owady.

Następnie powodowie pojechali do P. A., zakwaterowano ich w lodgach poza terenem parku. Nazwa A. oznacza zarówno park narodowy, jak i sam region. Na wyjeździe powodom wyjaśniono, że w umowie jest wskazany region A.. L., w których przebywali powodowie były ustawione jedna obok drugiej; były to namioty; podłoga w nich była

utwardzona. Córka powodów M. spała z matką, gdyż bała się robaków. Był tam też murowany budynek recepcji. Pobyt w tej lodgy trwał jedną dobę.

W czasie safari turyści, w tym powodowie, poruszali się w grupie 4 busów, którymi podróżowało ok. 20 turystów; opiekował się nimi łącznie jeden polskojęzyczny pilot, którą to funkcję pełnił B. C. (rezydent pozwanego w Kenii); pilot w czasie objazdowej części wycieczki przesiadał się między busami.

Powodowie po safari na jedną dobę byli zakwaterowani w 3\* hotelu Kenya B. prowadzonym przez Hindusów, położonym kilka kilometrów od hotelu (...). Do hotelu Kenya B. powodowie nie mieli żadnych zastrzeżeń; byli z niego zadowoleni. W tym czasie powodowie podróżowali z jedną dużą torbą podróżną, ich bagaż główny był w hotelu (...). Później powodowie przebywali w hotelu (...) jeszcze ok. tygodnia. Podczas drugiego pobytu w hotelu (...) powodom zaoferowano inny pokój niż wcześniej, ale mimo to w łazience była rdza (prysznic, odpływ w wannie). W tym pokoju powód wykonał zdjęcia obrazujące stan łazienki.

Powód interweniował też u pozwanego, by przeniesiono powodów do lepszego hotelu; od rezydenta dowiedzieli się, że jest to możliwe, ale za dodatkową opłatą – 1.450 zł od osoby dorosłej i 760 zł od dziecka; powodowie zdecydowanie odmówili.

Na terenie hotelu (...) były korty tenisowe, a przy basenie był czynny; przy czym były w nim zardzewiałe krany. Nie był dostępny bar na dachu.

W hotelu był realizowany oferowany program animacyjny. Powodowie jednak zgłaszali do niego zastrzeżenia u rezydenta; rezydent z kolei interweniował w tej sprawie w recepcji hotelu, gdzie spotkał się ze zdziwieniem pracowników, którzy okazali mu listę obejmującą program animacyjny. Zazwyczaj program ten był przeciętny, ale ze względu na okres sylwestrowy, w tym czasie poziom był wyższy. Hotel (...) organizował pokazy taneczne, tańce plemienne M., była muzyka na żywo.

Podczas pobytu powodów w hotelu (...) serowano posiłki w formie bufetu. Menu obejmowało m.in.: fasolkę po bretońsku, jajka, omlet, kielbasę i smażone ziemniaki; w restauracji dostępny był kurczak. Powodowie oceniali dostępne posiłki jako monotonne; robili zakupy w marketach.

W hotelu (...) były dostępne leżaki i parasole przy basenie; nie było zbyt dużo gości, w związku z czym uzyskanie tego sprzętu nie było trudne. Powodowie mieli dostęp do plaży publicznej, na niej leżaków nie było; brak też było możliwości wynajęcia leżaka na plaży. Przy plaży nie było też baru. Na plaży mieszkańcy oferowali turystom towary do nabycia. W pobliżu hotelu nie było też butików, deptaków. Zakupy można było zrobić w centrum handlowym odległym o kilkanaście kilometrów; a powodowie przemieszczali się taksówkami.

(...) w hotelu (...) była miła.

Dowód: zdjęcia (płyta CD – k. 57), zeznania świadka B. C. (k. 229-231), zeznania świadka O. S. (k. 287 – płyta CD), zeznania powoda (k. 99-101, 381-płyta CD), zeznania powódki (k. 150-151)

Powódka na swoim profilu na F. zamieściła swoje zdjęcie z wyjazdu z opisem „H. safari 2013”; a także komentarz „Było zajefajnie :)”. Zdjęcie zostało wykonane w P. T..

Dowód: wydruk z [www.facebook.com](http://www.facebook.com) z dnia 16 stycznia 2014 r. – profil powódki (k. 85)

Mailem z dnia 20 stycznia 2013 r. powód M. K. (1) zgłosił reklamację dot. rezerwacji nr (...). Powód wskazał, że przyczyną reklamacji jest niewywiązanie się pozwanego z zawartej umowy. Powód podał, że w umowie znajdują się i są wymienione 2 hotele (jeden 3\* i drugi 3,5\*), a w rzeczywistości powodowie cały pobyt spędzili w jednym i tym samym hotelu 3\* z tragicznymi warunkami. Powód zaznaczył, że jedzenie było również dramatyczne i monotonne (fasola, omlet, ziemniaki – przez 2 tygodnie, nie było nabiału w postaci serów). Powód wskazał, że w opisie obiektu w umowie miał być tam bar przy basenie, bar na dachu oraz prowadzona animacja, a żadna z tych opcji zawartych



w umowie i zapłaconych, nie miała miejsca. Dalej powód podniósł, że podczas safari mieli spać w logdy na terenie parku A., co oczywiście jest zawarte w umowie, natomiast powodowie spali w campie w namiotach i nie na terenie parku A.. Powód stwierdził, że kupując ofertę pozwanego powodowie myśleli, że płacą za wszystko co jest zawarte w umowie i podpisane przez obie strony. W związku ze zgłoszonymi zarzutami powód wniósł o zwrot gotówki w kwocie 30 % wartości wycieczki; zaznaczył, że wszystkie zarzuty zostały zgłoszone do rezydenta, który wraz z praktykantką sporządził dokumentację fotograficzną; a powodowie dysponują nadto swoimi zdjęciami i filmami, których część załączono do maila.

W piśmie z dnia 11 lutego 2013 r. pozwany wskazał, że zapoznał się wnikliwie z relacją powodów, przeprowadził rozmowy z kierownikiem produktu ds. destynacji kenijskiej, a także konsultacje ze swoim przedstawicielem na miejscu, jak również ze swoim kenijskim kontrahentem. Pozwany poinformował powodów, że hotel (...) jest oficjalnie skategoryzowany jako 3,5\*, więc musiał spełniać wszystkie normy, jakie lokalne prawo narzuca hotelom tej kategorii; pozwany wyjaśnił też, że kategoryzacja hoteli odbywa się w oparciu o szczegółowe przepisy prawa lokalnego. Pozwany przyznał, że estetyka glazury łazienkowej, którą przedstawiają załączone przez powodów zdjęcia, odbiega od przyjętych standardów; zaznaczając, że przebarwienia fug i zardzewienia nie są wynikiem zaniedbań na polu czystości, lecz normalnymi śladami intensywnej eksploatacji, jakiej są poddawane hotele wszystkich kategorii w popularnych, kenijskich kurortach wakacyjnych. Pozwany podał, że w jego odczuciu stan łazienki powodów nie uniemożliwiał normalnego korzystania z niej, ani nie nosił znamion niedochowania odpowiednich standardów higienicznych. Pozwany zaznaczył jednak, że z uwagi na ww. stan estetyki łazienki powodom należy się odpowiednia rekompensata. Pozwany wskazał, że ww. sytuacja dotyczyła pierwszych 4 dób hotelowych, a powodowie po powrocie z safari zostali zakwaterowani w innym pokoju, w który wyposażenie łazienki było zadbane i estetyczne. Odnosząc się do kwestii posiłków pozwany podał, że posiłki były podawane w formie bufetu, który ma z reguły ten sam lub podobny skład każdego dnia; przy czym pozwany zaznaczył, że nie gwarantował, iż serwowane posiłki będą złożone codziennie z innych składników. Pozwany wskazał dalej, że jego rezydent nie potwierdził, że w hotelu (...) był nieczynny bar przy basenie, natomiast w czasie pobytu powodów bar na dachu hotelu nie był dostępny – z racji tego braku pozwany uznał, że powodom należy się rekompensata. Pozwany podał, że nie potwierdziły się uwagi powodów co do braku animacji w ww. hotelu; pozwany zaznaczył, że program ten był realizowany. Ustosunkowując się do tematu noclegu na terenie Parku Narodowego A. pozwany wskazał, że w opisie katalogowym ww. wycieczki wyraźnie informuje klientów, że lodges są położone „...bezpośrednio na terenach parków narodowych lub w ich pobliżu ...”, a co więcej katalogowy opis 6 dnia ww. imprezy wskazuje, że nocleg odbędzie się „w lodgy w A.”, nie zaś na terenie parku narodowego o tej samej nazwie; pozwany wyjaśnił, że określenie A. odnosi się do regionu Kenii, jak również do ogromnego ekosystemu. Ponadto pozwany ustalił, że nocleg powodów miał miejsce tuż przy granicy Parku Narodowego A.; wskazując dalej, że w jego ocenie nie zostały naruszone warunki zawartej umowy. Pozwany nie znalazł też niestosowności co do tego, że powodowie nocowali w namiotach. Pozwany podsumowując swoje stanowisko wskazał, że powodom bezsprzecznie przysługuje rekompensata z tytułu złożonej reklamacji (w zakresie zarzutów dotyczących estetyki łazienki w pokoju powodów oraz baru na dachu obiektu); jednak brak podstaw do przyznania powodom zwrotu 30 % wartości imprezy. Pozwany zaproponował powodom specjalne vouchery rabatowe o łącznej wartości 350 zł, które można wykorzystać przy zakupie imprezy turystycznej z oferty pozwanego, w ciągu roku od ich wystawienia.

Dowód: pismo pozwanego z dnia 11 lutego 2013 r. (k. 47-49) , mail powoda z dnia 20 stycznia 2013 r. (k. 51)

Powyższy stan faktyczny ustalony został na podstawie dokumentów zgromadzonych w aktach niniejszej sprawy, a także na podstawie zeznań świadków B. C. i O. S. oraz zeznań powoda i powódki. Zebrane w sprawie dokumenty uznano za wiarygodne, gdyż ich prawdziwość i autentyczność nie była kwestionowana przez strony postępowania, jak również Sąd nie znalazł podstaw, aby czynić to z urzędu. Także kopie dokumentów – niekwestionowane przez strony okazały się przydatne w ustaleniach faktycznych.

Za wiarygodne i przydatne uznano zeznania świadka **O. S.** (k. 287 – płyta CD). Świadek jest zawodowo związana pozwanym, ale jej zeznania nie miały cech celowego kształtowania okoliczności sprawy na korzyść pozwanego. Świadek prezentowała znane jej fakty, zasadniczo co do umowy wiążącej strony; w kwestiach co do których nie miała wiedzy, głównie co do faktów, które mogły być zaobserwowane na miejscu w czasie pobytu powodów, wskazywała,

że na daną kwestię odpowiedzieć powinien rezydent. Świadek przedstawiła ogólnie reklamację powodów. Dalej wskazała na zasady obowiązujące przy kategoryzacji hoteli w danym państwie, zaznaczając, że standard kenijski hotelu 3,5\* różni się od standardu hotelu europejskiego nominalnie tej samej kategorii. Świadek znała hotel (...), była w nim osobiście, z obserwacji świadka wynikało, że hotel ten nie odbiegał od innych placówek 3,5\* w Kenii. Dodatkowo świadek zeznała, że w ofercie wskazano, że jest to skromny hotel, dla niewymagających klientów, co znalazło potwierdzenie w umowie i opisie katalogowym przedłożonych do sprawy. Świadek wskazała, że nie ma wiedzy co do realizacji programu animacyjnego w czasie wyjazdu. Dalej z jej zeznań wynikało, że powodowie po safari byli zakwaterowani w hotelu tranzytowym a potem w M. B.; w powiązaniu z zeznaniami świadka B. C. ustalono, że hotelem tranzytowym był Kenya B.. Co istotne zeznania świadka potwierdzały, że zgodnie z umową powodowie mieli być zakwaterowani w jednym hotelu o nazwie M. (...), a nadto wyjaśniały rozbieżności w oznaczeniu kategoryzacji tego hotelu. Świadek zeznała, że standard posiłków nie budził jej zastrzeżeń, nie widziała też robaków w hotelu, przy czym te wskazania oceniono mając na uwadze, że świadek nie była w hotelu (...) w tym samym czasie co powodowie, swoją ocenę prezentowała w oparciu o własne wcześniejsze doświadczenia. Świadek potwierdziła, że umowa przewidywała dostępność baru przy basenie; nie wiedziała jednak czy był otwarty w czasie pobytu powodów; nie wiedziała też, czy wówczas były dostępne korty tenisowe, które były w ofercie. Dalej zeznania świadka potwierdzały, że hotel (...) udostępnia leżaki i parasole przy hotelu, ale nie na plaży. Zeznania świadka wskazywały też na szersze znaczenie nazwy A., która odnosi się tak do parku narodowego jak i do regionu Kenii. Świadek potwierdziła, że powodowie mieli nocleg przy granicy Parku Narodowego A.; opisała typy lodgy, w których ma miejsce nocleg na safari. Świadek zaznaczyła, że klienci nie są informowani, że będą nocować w lodgy typu namiot, podając przyczyny tj. skonkretyzowanie tej kwestii na krótko przed wyjazdem, więc pozwany nie jest w stanie tego zamieścić w katalogu, a także podając, że jeżeli klient sam zapyta się o tę kwestię to dopiero wtedy uzyska od pozwanego informację. Z jej zeznań wynikało też, że powodowie mieli opiekę polskojęzycznego rezydenta/pilota. Zaznaczyć należy, iż świadek zeznała, że po powrocie z safari powodowie zostali zakwaterowani w tym samym hotelu co wcześniej. Przy czym świadek nie miała wiedzy co do zmiany pokoju na prośbę powodów.

Zeznania **świadka B. C.** (k. 229-231) oceniono jako wiarygodne i przydatne dla ustalenia stanu faktycznego w sprawie. Zeznania świadka oceniono mając na uwadze jego powiązania zawodowe z pozwanym. Co istotne świadek miał wiedzę na temat przedmiotowego wyjazdu z racji pełnienia w ww. okresie funkcji rezydenta pozwanego w Kenii. Z tego tytułu znane mu były zasady kategoryzacji hoteli, mógł też rzeczowo porównać hotel (...) z innymi placówkami tej samej kategorii, które były mu znane z racji obowiązków służbowych. Zeznania świadka korespondowały z przedmiotową umową co do tego, że powodowie w części pobytowej mieli być zakwaterowani w jednym hotelu tj. M. B.. Ponadto świadek wskazał na zasady utrzymywania czystości w ww. placówce; przy czym nie wiedział czy pokój powodów był sprzątnięty. Ostrożnie oceniono zeznania co do tego, że inni goście, oprócz powodów, nie skarżyli się co do kwestii czystości, relacja ta nie znalazła potwierdzenia w innym materiale dowodowym. Z zeznań świadka można było też wnioskować, że powodowie faktycznie jeden nocleg mieli w innym hotelu tj. Kenya B., a to z uwagi na to, że zwyczajem pozwanego było kwaterowanie po safari gości w tej placówce, a zeznania te korespondowały z zeznaniami powodów wskazujących na tę okoliczność i to, że placówka ta była prowadzona przez Hindusów. Zeznania świadka wskazywały, że w związku ze skargami powodów co do programu animacyjnego interweniował on w recepcji uzyskując informację co do zakresu tegoż programu. W kwestii wyżywienia świadek zeznał, że jadł kilka razy posiłki w przedmiotowym hotelu i nie miał do nich zastrzeżeń; nie miał jednak pełnej wiedzy co do zakresu posiłków przez cały pobyt powodów, nie stołował się tam cały czas. Ponadto świadek zeznał, że bar przy basenie był czynny. Dano też wiarę zeznaniom świadka co do tego, że umowa nie zapewniała leżaków na plaży, ta okoliczność znajdowała potwierdzenie w dokumencie umowy. Świadek potwierdził, że w ww. placówce były korty tenisowe, ale nie pamiętał, czy były odpłatne. Dalej świadek zeznając przedstawił zasady noclegu w czasie safari, wskazując na rodzaje lodg, w których nocują turyści, w tym precyzując jak wygląda lodga w postaci namiotu. Ponadto świadek potwierdził, że w czasie safari to on był pilotem obsługującym całą grupę ok. 20 turystów. Świadek potwierdził również, że powodowie zgłaszali jemu swoje uwagi co do istniejących ich zdaniem nieprawidłowości w czasie wycieczki; z zeznań świadka wynikało, że powodowie skarżyli się podczas całej imprezy, i podczas części pobytowej i podczas wyjazdowej, w tym na standard hotelu (pokój, łazienka), na program animacyjny. Jako wątpliwe oceniono zeznania w części co do tego, że pokój, w którym zakwaterowano powodów w M. B. po powrocie z safari był w dobrym stanie; przeczyły temu i

zdjęcia powodów, i stanowisko pozwanego wyrażone w piśmie z 11 lutego 2012 r. Świadek zeznał też, że oferował powodowi hotel (...), który on sam oceniał jako przyjemniejszy niż M. B., jednak te zeznania nie były dość precyzyjne, nie wiadomo było kiedy dokładnie ta oferta padła, ani dlaczego powodowie z niej nie skorzystali, skoro ten hotel był korzystniejszy; miał niższy standard tj. 3\* i z tej przyczyny mógł być tańszy, co mogło przyczynić się do tego, że powodowie zrealizowali tę propozycję. Wątpliwości co do tej kwestii zwiększało to, że powodowie w ogóle o tym nie wspomnieli ani prezentując swoje stanowisko w pismach procesowych, ani w zeznaniach. Potwierdzenia nie znalazły zeznania świadka co do przesłania przez niego pozwanemu wykonanych przez niego zdjęć.

**Zeznania powoda M. K. (1)** (k. 99-101, 381 – płyta CD) wskazywały na okoliczności zawarcia umowy z pozwanym, a dalej na przebieg wyjazdu. Zeznania powoda oceniono mając na uwadze, iż był on nie tylko zainteresowany korzystnym dla siebie rozstrzygnięciem sprawy, ale też biorąc pod uwagę dość emocjonalne podejście do sporu, na co wskazywał przebieg zeznań. Ostrożnie oceniono zeznania powoda, co do tego, że zawierając umowę z pozwanym wybrali dwa hotele tj. M. B. i M. B. (...), które miały się różnić poziomem standardu określanym w gwiazdkach, a to z uwagi na to, iż jak ustalono w toku postępowania powodowie zakontraktowali jako hotel pobytowy jeden hotel, którym był M. B., a ww. przekonanie powoda wynikało z nieprawidłowego odczytania oferty i umowy. Z materiału dowodowego w postaci: umowy z 27 grudnia 2012 r., wydruku części katalogu, a także zeznań świadka O. S., która wyjaśniła różnicę w określeniu ww. hotelu (raz jako placówki 3\*, a drugi raz jako placówki 3,5\*). Również ostrożnie oceniono zeznania powoda w zakresie tego, że w opisie safari przewidziane były noclegi w lodgach na terenie parku, a to z uwagi na wyraźne wskazanie w opisie imprezy, że kolacja i nocleg będą mieć miejsce w lodgy w A. – bez określenia, że będzie to miało miejsce na terenie Parku Narodowego A., a nadto opis katalogowy też nie gwarantował noclegu w lodgy na terenie parku narodowego, w katalogu zaznaczono, że lodge położone bezpośrednio na terenach parków narodowych lub w ich pobliżu. Zaznaczenia wymaga, że z zeznań powoda wynikało, iż przed zawarciem umowy na portalu T. A. spotkał się z negatywnymi opiniami na temat przedmiotowego hotelu, ale uwierzył pracownicy pozwanego, która zapewniała w rozmowie telefonicznej, że placówka jest po remoncie i „jest super”. Zeznania powoda wskazywały, że zapoznał się on z ofertą pozwanego pobieżnie, nie wnikając w szczegóły, w tym dotyczące tego czy operator przewidywał jeden, czy też dwa różne hotele o tożsamej nazwie, a także co do dokładnego miejsca noclegu podczas safari w A. – czy był to nocleg w samym parku czy też w jego pobliżu; dopiero w czasie pobytu powodowie zaczęli zastanawiać się, dlaczego przy okazji prośby o zmianę pokoju operator mówi o zmianie pokoju po powrocie do hotelu z safari. Potwierdzeniem, iż powód niedokładnie zapoznał się z umową, było zeznanie powoda, iż „tłumaczenie się, że ktoś napisał lodga, a miał na myśli namiot albo napisał, że pobyt w A., a miał na myśli pobyt w pobliżu parku A., to dla mnie nie jest zrozumiałe. Tym bardziej, że widziałem zdjęcia żony z tego parku, więc wiedziałem co chciałem zamówić”. Te zeznania powoda wskazują, że szukając oferty wyjazdu kierował się wcześniejszym wyjazdem powódki M. K. (2), zauważając w umowie, opisie wyjazdu te elementy, które odpowiadały jego wyobrażeniu o planowanej wycieczce, ale nie zapoznając się dokładnie z rzeczywistą treścią umowy. Powód zeznał też, że gdy wrócili do hotelu, wraz z nimi było tylko kilka białych osób. Powód zeznając opisał stan pokoi, w których mieszkali, zarówno podczas pierwszego jak i drugiego pobytu. Z zeznań powoda wynikało też, że powódka M. K. (3), nie chciała spać w pokoju, po zobaczeniu robaków, z związku z czym wszyscy powodowie spali razem, co nie było komfortowe. Dalej zeznania powoda wskazywały, że po powrocie z safari spędzili oni w hotelu (...) ok. tygodnia, mieszkali w innym pokoju niż poprzednio, i w tym pokoju powód zrobił zdjęcia załączone do pozwu. Powód zeznając wskazał na braki w zajmowanych przez powodów hotelowych, w tym w zakresie stanu łazienki. Ostrożnie oceniono zeznania powoda co do tego, że po powrocie z safari początkowo zakwaterowano ich w pokoju o złym stanie, a po interwencji powoda przekwaterowano; te zeznania nie znalazły potwierdzenia w toku procesu. Powód zeznając co do dostępności infrastruktury hotelu wskazał, że korty tenisowe były dostępne, ale „od kilku lat nie były sprzątane, nie serwisowane”. Zastrzeżenia Sądu budziło ww. określenie czasowe użyte przez powoda; powód nie będąc wcześniej w tym hotelu, nie mógł mieć osobistej wiedzy na ten temat, a nie wykazał innym dowodem, by faktycznie o korty nie dbano od kilku lat. Zeznania powoda wskazywały też na niezbyt dobry stan baru przy basenie; a także na brak baru na dachu. Powód zeznając odniósł się też co do wyżywienia, podając, że menu było cały czas to samo, dość ograniczone rodzajowo; w ocenie powoda było zrobione pod potrzeby miejscowych ludzi, odbiegało od jedzenia europejskiego. Zaznaczył też, że czas oczekiwania na posiłek był bardzo długi, jednak nie podał nawet orientacyjnej ilości czasu jaki uważał za długi, a nadto nie było jasne na czym polegało oczekiwanie na posiłek, skoro był on oferowany w formie

bufetu – czy był to czas między wejściem powodów na salę a wystawieniem potraw czy też czas oczekiwania w kolejce gości. Zeznania powoda wskazywały, że dostępna plaża była plażą publiczną, brak było leżaków. Powód zeznał też, że poniósł dodatkowe koszty rozmów i dodatkowego wyżywienia – te zeznania nie zostały jednak potwierdzone innym materiałem dowodowym tak co do zasady jak i co do wysokości. Powód zeznając wyraził opinię, że hotel (...) był poza jakikolwiek standardem, dlatego, zdaniem powoda, nie było w tym hotelu w ogóle białych bo on wyglądał jakby był dla czarnoskórych. Powód zeznał nadto że on wykonał swoją część umowy tj. zapłacił za wycieczkę, natomiast w ocenie powoda pozwany nie wykonał swoje części nawet w 50 %. Powód podsumował swoje stanowisko zeznając, że był niezadowolony z całego pobytu, to co było w ofercie odbiegało bardzo od tego co było na miejscu, a program został zrealizowany tylko co do tego, że była to Kenia, wszystkie inne programy wycieczki nie zostały zrealizowane. Takie zeznania powoda wskazują, że powód dość subiektywnie oceniał przedmiotowy wyjazd, w tym raczej celowo, na swoją rzecz interpretując okoliczności w zakresie postanowień umowy.

Również ostrożnie oceniono **zeznania powódki M. K. (2)** (k. 150-151). Na ocenny, subiektywny charakter zeznań wskazywało zeznanie powódki, że okazało się, że ww. hotel od kilkunastu lat nie był remontowany – podczas gdy brak było jakichkolwiek innych dowodów potwierdzających takie stwierdzenie. Nie dano wiary zeznaniom powódki co do tego, że w umowie była informacja, że animacja będzie w języku polskim – umowa wskazywała jednoznacznie, że hotel prowadzi bogaty program animacyjny w języku angielskim. Powódka zeznała też, że nie było żadnych atrakcji dla dzieci; podczas gdy umowa nie zawierała wskazania, iż takie atrakcje będą wyszczególnione. Ostrożnie oceniono zeznania co do braku baru przy basenie; przeczyły temu zeznania świadka B. C., a także stanowisko pozwanego zawarte w odpowiedzi na reklamację, pozwany potwierdzał brak baru na dachu, zdecydowanie zaprzeczając brakowi dostępności baru przy basenie. Dano wiarę zeznaniom powódki co do brudu i zardzewienia panującego w łazience, te zeznania korespondowały z materiałem dowodowym zgromadzonym w sprawie w postaci: zeznań powoda, zdjęć, pisma pozwanego z dnia 11 lutego 2012 r. Zaznaczenia wymaga jednak, że zeznania powódki co do kwestii braku czystości powódka rozciągnęła na cały hotel, co z kolei nie zostało potwierdzone w toku procesu. Powódka, podobnie jak powód, nienależycie zapoznała się z ofertą błędnie uznając, że po powrocie z safari będą zakwaterowani w innym hotelu niż dotychczasowy. Powódka potwierdziła, że po interwencji powoda co do stanu hotelu (...) pozwany zaproponował im inny hotel, ale za dopłatą. Ponadto powódka również zwróciła uwagę, że w hotelu (...) byli wraz z kilkoma innymi gośćmi osobami o białej karnacji, a hotel w większości był zamieszkały przez osoby czarnoskóre. Z zeznań powódki wynikało też, że pozostali turyści, którzy lecieli z powodami samolotem, byli zakwaterowani w innych, lepszych hotelach. Z zeznań powódki wynikało, że ocenia ona oferowane na wyjeździe posiłki jako monotonne. Co istotne zeznania powódki wskazywały, że miała ona świadomość, że ilość gwiazdek nadawana w Kenii ma inne znaczenie niż w Europie. Nie dano wiary zeznaniom powódki, że w informacji o safari podano, że powodowie będą nocować na terenie parku narodowego A. w bungalowach; o ile kwestia noclegu w lodgach znalazła potwierdzenie w dokumencie umowy i katalogu, to te dokumenty nie zawierały ani wskazania, że jest gwarantowany nocleg na terenie parku, mógł być w parku lub w jego pobliżu, ani co do tego, że powodowie będą zakwaterowani w bungalowach - umowa przewidywała, że podczas safari powodowie będą nocować tylko w lodgach, nie rozróżniała noclegu na ten w lodgach i ten w bungalowach. Wskazać należy, iż zeznania powoda i powódki były sprzeczne w kwestii zachowania córki powodów (...) na safari, powód zeznał, że córka podczas pobytu w T. zasypiała mimo, że było słychać dźwięki zwierząt (z tej części pobytu powodowie byli zadowoleni), natomiast powódka zeznała, że M. była przerażona spaniem w namiocie „bo na zewnątrz chodziły zwierzęta, które było słychać”, co miało mieć miejsce podczas noclegu przy parku A. w namiotowych lodgach, co nie odpowiadało powodom. Nawet jeżeli uznać, że zachowanie dziecka wiązało się z inną konstrukcją lodgy w tych dwóch lokalizacjach, to zastanawiające jest, że w jednym miejscu odgłosy zwierząt córce powodów nie przeszkadzały w zaśnięciu, a w drugim już tak. Ponadto co do zachowania córki w namiotowej lodgy powód zeznał, że bała się spać z uwagi na robaki i z tej przyczyny spała z powódką, o czym powódka w ogóle nie wspomniała w swoich zeznaniach. Zeznania powódki wskazywały na subiektywne odczucie niezadowolenia, rozciągane na wszystkie aspekty pobytu; powódka oceniła, że „cały urlop był nieudany”; takie zeznania uznano za wątpliwe, chociażby w świetle opublikowanego na F. u zdjęcia powódki z komentarzem wskazującym na zadowolenie, a także wpisem, że wyjazd był w ocenie powódki udany. Nadto części zeznań powódki nie dano wiary co do tego, iż powodowie mieli zapewniony mieć dostęp do plaży hotelowej – brak bowiem takiego zapisu w umowie, czy chociaż

informacji w katalogu pozwanego. W tym miejscu wskazać należy, iż powód zeznając w dniu 31 maja 2016 r. podkreślał, że w jego ocenie, nic z umowy nie zostało zrealizowane, oprócz dowiezienia powodów do Kenii.

### **Sąd zważył co następuje:**

Powództwo częściowo zasługiwało na uwzględnienie.

Podstawę prawną żądania zgłoszonego w przez stronę powodową w pozwie stanowi art. 11a ust. 1 w ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U.2016.187). Zgodnie z ww. przepisem, 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, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą. Ponadto w art. 11b ustawy o usługach turystycznych zastrzeżono, iż odpowiedzialności tej nie można wyłączyć ani ograniczyć w drodze umowy, a także w razie wyboru prawa obcego, chyba że możliwość takiego ograniczenia przewiduje umowa międzynarodowa, której Rzeczpospolita Polska jest stroną albo, że strony ograniczą tą odpowiedzialność w umowie do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta, z wyłączeniem szkód na osobie.

W tym miejscu zaznaczyć należy, że przedmiotem regulacji ww. ustawy są warunki świadczenia przez przedsiębiorców usług turystycznych na terenie kraju i za granicą. Wprowadza ona nową kategorię umów nazwanych mianowicie: „umowę o świadczenie usług turystycznych”, przez którą należy rozumieć wszelkiego rodzaju usługi świadczone turystom. Zgodnie z definicją usług turystycznych, zawartą w art. 3 pkt 1 powołanej ustawy, przez usługi turystyczne należy rozumieć, usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym. Inaczej ujmując przepisy określają „usługę turystyczną” obejmującą w praktyce kilka różnych świadczeń jako jedno zobowiązanie i nadają jej charakter „pakietowy”. 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, to odpowiedzialność wobec usługobiorcy ponosi jedynie „organizator usługi” (art. 11a ustawy). 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 oparta jest na zasadzie ryzyka (art. 474 k.c.). Odpowiedzialność ta ma charakter obiektywny, ponieważ przesłanką tej odpowiedzialności nie jest wina organizatora turystyki. Nadto ma ona charakter niezależny od podstaw oraz potencjalnych ograniczeń odpowiedzialności poszczególnych usługodawców – podwykonawców. Podstawową przesłanką odpowiedzialności kontraktowej organizatora turystyki w przypadku odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest wystąpienie szkody (art. 11a ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 471 k.c.), przez którą rozumie się wszelkie uszczerbki w dobrach lub interesach prawnie chronionych. Wyróżnia się szkodę majątkową oraz szkodę niemajątkową, szkodę na osobie oraz szkodę na mieniu. Zgodnie z wyrażonym w orzecznictwie poglądem, który Sąd orzekający w całości podziela i akceptuje, odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych obejmuje szkodę majątkową wynikłą w toku jej świadczenia, jak i niemajątkową w postaci tzw. „zmarowanego urlopu” (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 24 marca 2011 roku, I CSK 372/10).

W uchwale z dnia 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10, Sąd Najwyższy stwierdził, że problematyka szeroko rozumianej umowy o podróż oraz odpowiedzialności z tego tytułu jest przedmiotem regulacji w art. 5 ust. 1 i 2 dyrektywy nr 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 roku implementowanej przez Polskę w art. 11a ustawy o usługach turystycznych. Art. 11a ustawy o usługach turystycznych (...) jest odpowiednikiem art. 5 ust. 1 i 2 dyrektywy nr 90/314, statuującego odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej (podróży) za szkody wyrządzone klientowi (konsumentowi) w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Dalej Sąd Najwyższy w powołanej uchwale wskazał, że w wyroku z dnia 12 marca 2002 r. S. L. v. TUI Deutschland GmbH, nr C-168/00 (EurLex nr (...)) Europejski Trybunał Sprawiedliwości, odpowiadając na pytanie prejudycjalne orzekł, że dyspozycja art. 5 dyrektywy 90/314, obejmuje co do zasady także prawo do odszkodowania za uszczerbek niemajątkowy w postaci utraty przyjemności wypoczynku (zmarowany urlop), poniesiony na skutek niewykonania lub nienależytego

wykonania zobowiązania przez organizatora imprezy turystycznej. Trybunał uznał, że brak wyliczenia we wskazanym art. 5 dyrektywy rodzajów uszczerbków podlegających kompensacji stwarza podstawy do szerokiej interpretacji pojęcia szkody. Zauważył przy tym, że podstawowym bodźcem pobudzającym konsumenta do korzystania z imprezy turystycznej jest osiągnięcie korzyści niematerialnej, tj. przyjemności wypoczynku, spokoju, relaksu, poczucia komfortu itp. Nieuzyskanie jej na skutek zaniedbań organizatora, a więc utrata przyjemności (zmarowanie urlopu) jest często bowiem jedynym uszczerbkiem poniesionym przez konsumenta. Zgodnie z orzecznictwem Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, obowiązki implementacyjne państw członkowskich rozumiane są przede wszystkim jako zapewnienie prawu unijnemu wymaganej efektywności, co oznacza także obowiązek takiej wykładni transponowanego na prawa krajowego uregulowania UE, która jest zgodna z dyrektywą, a jeżeli dyrektywa była poddana już interpretacji Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, to zgodnie z tą interpretacją (postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 27 czerwca 2008 roku, III CZP 25/08, OSNC 2009, nr 9, poz. 127).

Nadto Sąd Najwyższy w ww. uchwale z 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10 stwierdził, że skoro przepis powołanej dyrektywy należy interpretować jako obejmujący pod pojęciem szkody także uszczerbek niemajątkowy w postaci tzw. „zmarowanego urlopu”, to art. 11a ustawy o usługach turystycznych (...), przenoszący ów przepis dyrektywy do polskiego porządku prawnego, musi być wykładany w ten sam sposób. Zdaniem Sądu Najwyższego, żadne istotne względy wpływające z polskiego systemu prawa cywilnego nie przeciwstawiają się takiej wykładni cytowanego art. 11a, a jego znaczenie - w owym rozumieniu - polega na tym, że w zakresie, w którym dopuszcza przyznanie zadośćuczynienia za szkodę wyrządzoną niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy o imprezę turystyczną, stanowi przepis szczególny w stosunku do art. 471 k.c.

Zgodnie zaś z art. 3 pkt 11 ustawy o usługach turystycznych **klient** to osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osobę, na rzecz której umowa została zawarta, a także osobę, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową. Stąd legitymacja czynna u wszystkich powodów.

Przenosząc powyższe na grunt niniejszej sprawy w pierwszej kolejności należy zauważyć, że kwestią sporną w niniejszym procesie pozostawało ustalenie w jakim stopniu pozwany jako organizator imprezy turystycznej istotnie nie wykonał swoich zobowiązań lub nienależycie wykonał zobowiązania wynikające z umowy zawartej ze stroną powodową. W konsekwencji ustalić należało zakres umowy łączącej strony, a dalej czy miało miejsce nienależyte wykonanie poszczególnych świadczeń przez stronę pozwaną i tym samym rozstrzygnięcie, czy wszystkie zgłoszone przez powodów zastrzeżenia miały rzeczywiście charakter wad rozumianych jako istotne niezgodności pomiędzy usługami świadczonymi powodom, a umówionymi.

W pierwszej kolejności Sąd rozważył zarzut dotyczący kwestii **zakwaterowania powodów w hotelu (...)** podczas części pobytowej wyjazd, zarówno przed jak i po safari. Powodowie podnosili, że umowa obejmowała dwie placówki o różnym standardzie, z których jedna miała mieć 3\* - miał to być hotel (...), zaś druga – hotel (...) miał mieć standard 3,5\*. Pozwany stanowczo odpierał ten zarzut wyjaśniając, że powodowie mieli przebywać w hotelu pobytowym, którym miał być wyłącznie M. B. o standardzie 3,5\*. Istotne w tej mierze były zeznania świadka O. S., z których wynikało, że w umowie znalazło się określenie, że podczas części objazdowej ten hotel ma 3\*, a podczas części wskazano 3,5\*, z tego względu, iż pozwany zawsze musi podawać najniższą możliwą kategorię lokalną obiektu. Oznacza to, że hotel (...) był oceniany według kategorii lokalnej ma standard 3,5\*, natomiast lodge, w których powodowie przebywali podczas safari, według kategorii lokalnej mają standard 3\*, w konsekwencji pozwany nie mógł podać, że w czasie tego pierwszego tygodnia zapewnia standard 3,5\*, w związku z czym wpisuje najniższy możliwy standard, czyli 3\*. Ponadto już z samego dokumentu umowy, a także z katalogu wynikało, że umowa przewidywała wyłącznie hotel (...) jako placówkę przeznaczoną na zakwaterowanie powodów w czasie pobytowej części imprezy. Stąd też twierdzenia powodów w tym zakresie należało uznać za niezasadne. W ocenie Sądu przekonanie powodów co tego, że mieli być zakwaterowani w dwóch różnych hotelach wynikało z niedokładnego zapoznania się przez powodów z zakresem umowy, a wcześniej z katalogiem pozwanego. W tym katalogu pozwany jasno prezentował opis jednego hotelu (...). Podobnie w umowie jest wymieniony jeden hotel o nazwie M. (...). Faktycznie w umowie opis hotelu jest

zamieszczony w formie tabelarycznej, w którym wskazano raz: M. B. (...) kategoria 3,0, a dwa: M. B. o kategorii 3,5, niemniej z ww. różnic nie wynikało, że powodowie mieli przewidziany pobyt w dwóch różnych placówkach. Zaznaczyć należy, iż w umowie, na jej początku, wskazano kod wycieczki, tj. symbol K., który następnie został zamieszczony przy nazwie hotelu – i identyfikował on tylko rodzaj wyjazdu, a nie inny hotel.

Zasadne natomiast były częściowo zastrzeżenia powodów co do **warunków pobytu w hotelu**. W pozwie powodowie podnosili, że braki w tej kwestii obejmowały: uszkodzenia, robactwo, przykre zapachy. Wskazać należy, iż w toku procesu ustalono, że powodowie wykazali, że warunki pobytu w pokoju hotelowym, który obejmował 4 dni nie był komfortowy, z uwagi na występujące robactwo; a podczas drugiej części pobytowej, z uwagi na zły stan łazienki. Okoliczności te zostały wykazane zeznaniami powodów, a także dokumentacją fotograficzną, a nadto co do stanu łazienki znalazły potwierdzenie w stanowisku pozwanego wyrażonym w piśmie z dnia 11 lutego 2013 r. będącym odpowiedzią na reklamację powodów.

Zarzuty powodów obejmowały też **wyżywienie**; powodowie podnosili, że było ono monotonne, niewystarczające, przy długim czasie oczekiwania. Wskazać należy, iż te kwestie zasadniczo nie zostały potwierdzone w toku niniejszego procesu. W toku procesu ustalono, że posiłki były serwowane, w formie bufetu. Powód wskazał na zakres oferowanych dań, w tym, że oferowano fasolkę po bretońsku, jajka, czasem kielbasę i smażone ziemniaki, a w restauracji do wyboru był kurczak. Jednakże zeznania świadka O. S., i w szczególności B. C., który w czasie pobytów kilkakrotnie stołował się w ww. hotelu wskazywał, że zakres posiłków nie budził zastrzeżeń. Ponadto powodowie nie wykazali, w jakim zakresie ich zakupy w markecie obejmowały dodatkową żywność. Nie wykazali też jaką ilość żywności była dostępna w bufecie, by zabrakło jej dla nich. Powodowie nie udowodnili wady wycieczki w postaci długiego **czasu oczekiwania**, tak co do zasady jak i co do długości tegoż wyczekiwania. Powodowie nieprecyzyjnie opisali sam zarzut. Nie wiadomo bowiem co powodowie określali pojęciem niedogodności związanych z oczekiwaniem na posiłek. Wyżywienie było oferowane w formie bufetu – a powodowie nie określili czy ich zarzut dotyczył czasu między wejściem powodów na salę a wystawieniem potraw na ogólnodostępne stoły, czy też czas oczekiwania w kolejce gości na pobranie potraw. Nie wykazali też jako długo to oczekiwanie miało trwać, czy posiłki wydawano później niż było to oznaczone, a jeżeli tak to o ile. Co do przedstawionego w pozwie twierdzenia o braku klimatyzacji, w obrębie braków obejmujących wyżywienie, powodowie na żadnym dalszym etapie procesu tej kwestii nie poruszali, nie obejmowały jej przede wszystkim ich zeznania. Pozostała ona całkowicie niepoparta jakimkolwiek materiałem dowodowym, w tym nie była objęta reklamacją powodów.

Żądanie pozwu dotyczyło także braku **kortu tenisowego**. Tymczasem jak ustalono w toku postępowania korty były objęte umową (wskazano 2 korty, przy czym wypożyczenie sprzętu i oświetlenie były dodatkowo płatne) a sama infrastruktura była dostępna.

Powodowie podnosili też, że w czasie ich wyjazdu nie była zorganizowana **opieka nad dziećmi**. Ten zarzut był niezasadny – umowa takiego świadczenia w ogóle nie przewidywała. Powód nie przedstawił go też w zgłoszonej reklamacji.

W kwestii dostępności **plaży** należy podkreślić, że umowa nie przewidywała, że goście hotelowi mają dostęp do plaży prywatnej, będącej w wyłącznej gestii placówki. Dalej ustalono, że plaża przylegająca do hotelu (...) była plażą publiczną, a zatem pozwany nie mógł ponosić odpowiedzialności za jej stan. Przy czym powodowie zeznając nie wskazali by plaża była zanieczyszczona, zwrócili uwagę na brak leżaków i parasoli na niej i obecność miejscowej ludności oferującej turystom towary do nabycia, co miało przeszkadzać powodom. W tym miejscu należy też podkreślić, że zgodnie z umową powodowie mieli zagwarantowane **leżaki i parasole** na terenie hotelu, w żadnym miejscu umowy nie przewidziano, by ten sprzęt był zapewniony na samej plaży; zarzuty powodów w tej mierze nie były więc zasadne.

Słuszny natomiast był zarzut pozwanych co do braku **baru przy plaży**; umowa przewidywała, że takie bar będzie – miał to być C. beach bistro czynny od 11 do 18 i serwujący lunch i napoje. Pozwany nie wykazał, by taki bar był dostępny. Ponadto ustalono, że nie był także dostępny **bar na dachu**; funkcjonował tylko bar przy basenie, aczkolwiek jego stan estetyczny (zardzewiałe karny) budził zastrzeżenia.

Powodowie wskazywali także, że nie było **restauracji lub supermarketu**. Powodowie nie sprecyzowali jaką restaurację czy supermarket obejmuje ich uwaga, na terenie hotelu czy też w pobliżu. Umowa supermarketu w hotelu nie zapewniała, wskazano w niej, że do dyspozycji gości jest sklepik z pamiątkami. Przewidywała, że na terenie hotelu jest restauracja główna (...), restauracja a`la carte G. czynna od 11:00 do północy (za dodatkową opłatą), restauracja (...) – serwująca lunch a`la carte przy basenie. Jak wynikało z zeznań powoda dostęp do restauracji hotelowej był – powód zeznając co do kwestii wyżywienia podał, że w restauracji był kurczak. Natomiast dostępu do restauracji w pobliżu hotelu i na jakich warunkach umowa w ogóle nie przewidywała. Wskazać należy, iż z zeznań powodów wynikało także, że w trakcie wyjazdu robili zakupy w markecie, poruszając się taksówkami; a dodatkowo mając na uwadze, że umowa jasno wskazywała, że hotel jest położony ok. 10 km od centrum M., nie można oczekiwać, że przy takiej lokalizacji hotelu w jego bliskim sąsiedztwie będą dostępne restauracje czy supermarkety.

Powodowie zarzucali też pozwanemu, że nie zapewnił **instytucji rozrywkowych** takich jak dyskoteka, klub nocny, kino, animatorzy. Przede wszystkim brak było jakichkolwiek podstaw, by powodowie mogli się od pozwanego domagać zapewnienia takich miejsc. Umowa nie wskazywała w żadnym punkcie, by powodowie mieli zagwarantowany dostęp do dyskoteki, klubu nocnego, czy też kina. Natomiast co do animatorów to w toku procesu ustalono, że pozwany zapewniał program animacyjny, który w trakcie pobytu powodów został zrealizowany.

Przedmiotowa umowa nie przewidywała też, że powodowie będą mieli zapewniony dostęp do **deptaków czy butików**. Jak podano wyżej pozwany zapewniał tylko sklepik z pamiątkami na terenie hotelu.

Powodowie nie wykazali też, by w trakcie pobytu doszło do **koniecznego przekwaterowania do innego pokoju**; w związku z tym ten zarzut uznawano za bezpodstawny. W trakcie wyjazdu powodowie opuścili hotel (...), by udać się na safari; podczas safari mieli dwa noclegi w lodgach, zgodnie z umową, a po powrocie z safari byli na jeden nocleg zakwaterowani w hotelu Kenya B. – co nie budziło zastrzeżeń powodów; a później powrócili do hotelu (...).

Odnosząc się do twierdzeń powodów dotyczących ogólnie ich negatywnych odczuć związanych z pobytem w hotelu (...) wskazać należy, iż umowa wyraźnie określała hotel (...) jako **obiekt skromny, z zaznaczeniem, iż jest to placówka dla niezbyt wymagających klientów**. Zdaniem Sądu takie oznaczenia, zawarte nie tylko w umowie, ale także w katalogu, są na tyle zrozumiałe, że powodowie powinni mieć świadomość, że hotel, który wybrali nie oferuje zbyt wysokiego poziomu; a w razie wątpliwości co do tego powinni zasięgnąć u pozwanego dalszych informacji. Pozwany o standardzie hotelu (...) powodów rzetelnie poinformował; standard ten faktycznie odpowiadał informacjom udzielonym przez pozwanego, a także lokalnej kategoryzacji, zgodnie z którą został zakwalifikowany jako obiekt 3,5\*. Ponadto zaznaczyć trzeba, że powodom proponowano zmianę hotelu, za dopłatą, ale powodowie nie skorzystali z tej propozycji i odmówili.

Powodowie zgłosili w pozwie także **zarzuty dotyczące transportu** – w zakresie wady wyposażenia: niższej klasy, a także znacznej rozbieżności normalnego standardu, wyżywienia, braku powszechnej w danej klasie lotu rozrywki (radio, film, itd.). Żadna z tych kwestii nie została przez powodów udowodniona; dodatkowo można wskazać, że nie były też one przedmiotem reklamacji powodów.

Dalej oceniając twierdzenia powodów co do **niezapewnienia im podczas safari noclegu na terenie Parku Narodowego A**, należy podkreślić, iż umowa w żadnym razie powodom takiego umiejscowienia noclegu nie gwarantowała. Umowa zawierała określenie, że kolacja i nocleg (6 dzień wycieczki) są w lodgy w A.; nigdzie nie było zobowiązania do zapewnienia powodom noclegu na terenie Parku Narodowego A., również w katalogu nocleg 6 dnia wyjazdu opisano jako odbywający się w A., a w części katalogu obejmującej opis zakwaterowania zaznaczono, że nocleg w lodgach odbywa się bezpośrednio na terenie parków narodowych **lub** w ich pobliżu (co też miało miejsce w przypadku powodów). Ponadto pozwany wykazał w toku procesu, że określenie A. jest szerokie – odnosi się zarówno do samego parku narodowego, jak i do samego regionu A.. Stąd też zarzut ten powodów nie był słuszny. Również niezasadne było zastrzeżenie co do stanu lodgy w A., która miała konstrukcję namiotu. Umowa nie definiowała rodzaju lodgy przypisanej powodom; nadto zaznaczyć należy, iż jej konstrukcja, warunki pobytowe w niej nie były nieodpowiednie. Taka lodga typu namiotowego nie jest zwykłym namiotem, w którym tylko jest miejsce do spania;



podłoga w niej jest murowana, jest baldachim nad łóżkiem, moskitiera, zaplecze sanitarne (murowane), w tym prysznic; jest elektryczność; ściany i dach są brezentowe. Ponadto jak wynikało z zeznań świadka O. S. na kilka dni przed wyjazdem pozwany posiada już informacje, jakie konkretnie lodge są przyporządkowane turystom. Powodowie nie wykazali jednak, by zapytali pozwanego o tę kwestię a pozwany zapewnił czy to, że lodga podczas drugiego noclegu na safari będzie na terenie Parku Narodowego A., czy też by zagwarantował, że będzie to bungalow bądź lodga murowana.

Podsumowując zdaniem Sądu, w niniejszym procesie za zasadne należało uznać co do zasady żądania powodów obejmujące: nieprawidłowe warunki w pokoju – z uwagi na występujące robactwo i niewłaściwy, zły stan łazienki; niezgodny z umową był też brak baru przy plaży i na dachu hotelu. W tym zakresie nie można mówić o należyтым wykonaniu umowy przez pozwanego. Ponieważ w tym wąskim zakresie standard hotelu różnił się od deklarowanego przez pozwanego przy zawarciu umowy. W ocenie Sądu powodom należne było odszkodowanie z tego tytułu które stanowiło równowartość 10 % ceny wycieczki.

W tego typu sprawach ściśle oszacowanie szkody poniesionej przez powoda jest niemożliwe, co uzasadnia zastosowanie art. 322 k.p.c.

Pośrednio Sąd biorąc pod uwagę tzw. tabelą frankfurcką ustalił wysokość tego odszkodowania za obniżenie standardu pokoi i obiektu – jako szkodę majątkową na 10 %. Pod pojęciem tabeli frankfurckiej rozumie się orzeczenie 24. Izby Cywilnej LG F., w którym sąd ten, dostrzegając konieczność ujednoczenia orzecznictwa w zakresie odpowiedzialności organizatorów w przypadku umowy o podróż, wskazał wady podróży i procentową wysokość odszkodowania, jakie powinien otrzymać turysta. W doktrynie i orzecznictwie instrument ten jest coraz częściej stosowany. Tabela ta ma charakter pomocniczy, **nie można jej traktować jako wiążącej**, ale jako instrument wynikający z pewnego doświadczenia, który można, przy braku przeciwwskazań, stosować w konkretnych przypadkach także w Polsce. Na znaczenie ww. Tabeli wskazuje fakt powoływania się na ten dokument przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Zgodnie z tzw. tabelą frankfurcką, w przypadku nieprawidłowego wykonania usługi turystycznej w zakresie:

- 1) noclegu – wady w wyposażeniu pokoju – uszkodzenia (pęknięcia, wilgoć, itp.) – sugerowane jest obniżenie ceny o 10-50 % (pkt I ppkt 5, lit j)
- 2) noclegu – wady w wyposażeniu pokoju – robactwo – sugerowane jest obniżenie ceny o 10-50 % (pkt I ppkt 5, lit k)
- 3) pozostałe – brak snack baru lub baru plażowego - sugerowane jest obniżenie ceny o 0-5 % (pkt III ppkt 12).

W ocenie Sądu obniżenie standardu pokoju nie było duże – poza tym dotyczyło tylko części pobytowej imprezy, tak samo przy ocenie funkcjonowania całego obiektu brak baru przy plaży też nie był aż tak istotny. Reasumując aby wyrównać powodom szkodę majątkową z tego tytułu należało zasądzić 10 % ceny wycieczki.

Sąd jednakże miał na uwadze, że powyższe nieprawidłowości w pewnym nieznacznym stopniu naraziły powodów na mały stres i niewygodę - zamiast korzystać w pełni z wypoczynku powodowie odczuwali z ww. przyczyn dyskomfort. Nie budzi wątpliwości fakt, że strona pozwana wykonała usługę turystyczną częściowo niezgodnie z umową, a zatem zgodnie z wyżej zaprezentowanym poglądem pod pojęciem szkody wyrównywanej na podstawie art. 11 a ustawy o usługach turystycznych należy rozumieć także uszczerbek niemajątkowy w postaci tzw. „zmarnowanego urlopu”. W związku z powyższym biorąc pod uwagę ów dyskomfort, który powodowie mogli odczuwać w trakcie pobytu w hotelu w części pobytowej imprezy, Sąd uznał, że dodatkowo należy powodom zasądzić 5 % ceny wycieczki tytułem wyrównania szkody niemajątkowej.

Mając na uwadze powyższe wskazówki, a także ww. stwierdzone braki w wykonaniu umowy przez pozwanego Sąd przyznał powodom świadczenie w wysokości **2.372,23** zł, które obejmowało łącznie 15 % wartości imprezy, w tym:

a) **10 %** z tytułu robactwa występującego w pokoju powodów (podczas pobytu przed safari); zaznaczyć trzeba, że powodowie spędzili w tym pokoju (...) dni z 14 dni (1 i 16 dzień przeznaczone były na podróż z i do Polski); ponadto z materiału dowodowego nie wynikało, by ilości i rodzaj insektów były dla powodów bardzo uciążliwe; nie doszło z tej przyczyny do zmiany pokoju przez powodów, nadto z tytułu uszkodzeń łazienki (podczas pobytu powodów w hotelu po safari) – stan łazienki wskazywał na jej zużycie; kafelki miały odpryski, nadto urządzenia sanitarne były zardzewiałe; okoliczność tę potwierdził zresztą także pozwany już na etapie postępowania reklamacyjnego oraz z tytułu braku baru przy plaży – dostępność tego baru przewidywała umowa, pozwany był zobowiązany do jego zapewnienia powodom, natomiast jak ustalono baru tego nie było, podobnie jak baru na dachu, funkcjonował tylko bar przy basenie.

b) **5 %** z tytułu wyrównania szkody niemajątkowej z powodu odczuwania dyskomfortu w czasie urlopu związanych z wystąpieniem powyższych uchybień.

Na marginesie dodania wymaga, że koszt imprezy turystycznej obejmuje wiele elementów takich jak: zakwaterowanie w pokoju hotelowym, wyżywienie, bilety lotnicze z opłatami lotniskowymi, ubezpieczenie podrózne i ubezpieczenie bagażu, koszty transferu lotnisko-hotel, koszty przejazdów, koszty rezydenta/pilota; a powodowie, mimo opisanych powyżej nieznacznych niedogodności, skorzystali w całości z urlopu objętego umową.

Niezależnie od powyższego powodowie domagali się zadośćuczynienia w kwocie 3.000 zł. Jak jednoznacznie wskazał Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia z dnia 24 marca 2011 r. I CSK 72/10 prawo do spokojnego wypoczynku (urlopu) nie jest dobrem osobistym objętym katalogiem z art. 23 k.c., co jednak nie zwalnia sądu z obowiązku rozważenia, czy w okolicznościach faktycznych sprawy pozwana naruszyła jedno z dóbr osobistych podlegających ochronie na podstawie art. 23 k.c. i czy wskazany sposób usunięcia tego naruszenia jest adekwatny do sposobu jego naruszenia. Przy rozstrzyganiu zasadności roszczeń powodów wywodzonych z art. 24 k.c., przede wszystkim należy zatem dokonać oceny czy doszło do naruszenia konkretnego dobra osobistego, uwzględniając nie tylko sferę indywidualnych przeżyć poszkodowanego, ale biorąc pod uwagę przeciętną reakcję człowieka. Opierając się na obiektywnych kryteriach sąd powinien ustalić, czy skutek działania sprawcy została naruszona sfera uczuciowa danej osoby związana z jej określonym dobrem osobistym. Kodeks cywilny nie zawiera definicji dobra osobistego, a art. 23 k.c. zawiera jedynie przykładowe wyliczenie dóbr osobistych podlegających ochronie prawnej na podstawie art. 24 k.c. W doktrynie i orzecznictwie wskazuje się, że dobra osobiste są prawami niemajątkowymi, ściśle związanymi z osobą fizyczną, niezbywalnymi i skutecznymi w stosunku do wszystkich innych osób. (vide nadto uzasadnienie wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 29 kwietnia 2013 r., VI Ca 1357/12).

Powodowie w przedmiotowej sprawie w żaden sposób nie wykazali naruszenia ich dóbr osobistych. Odszkodowanie z tytułu zmarnowanego urlopu zostało przyznane powodom w części odszkodowawczej na podstawie art. 11 a ustawy o usługach turystycznych. Skoro powodowie obok tego odszkodowania domagali się zadośćuczynienia powinni wykazać, że doszło do naruszenia dóbr osobistych powodów, jakich dóbr osobistych i w jakich okolicznościach. Ciężar dowodu w tych okolicznościach obciążał powodów – reprezentowanych przez profesjonalnego pełnomocnika. Ciężarowi temu powodowie nie sprościli.

W niniejszej sprawie powodowie podnieśli szereg zarzutów dotyczących nieprawidłowego wykonania umowy przez pozwanego. Jak wskazano wyżej tylko niewielka część z nich została potwierdzona w niniejszym procesie. Ponadto wskazać należy, iż powodowie spędzili pobyt w Kenii zgodnie z przewidzianym programem; przebywali w hotelu (...) podczas części pobytowej (przed i po safari), a także uczestniczyli w safari zwiedzając m.in. parki narodowe: T. i A.. Istotne dla oceny przeżyć powodów były zapisy na portalu F., w tym zdjęcie, zamieszczone przez pozwaną. Z tego materiału wynika, że w trakcie wyjazdu powódka przyjemnie spędzała czas na safari, a już po wycieczce posumowała ją krótkim, aczkolwiek zwięzłym wpisem „Było zajefanie”; treść tej informacji wskazuje na dwie istotne okoliczności: po pierwsze ewidentnie wyraża zadowolenie z ww. pobytu w Kenii, a po drugie zawiera określenie jednoznacznie zaznaczające, że w ten sposób oceniono cały wyjazd jako sprawiający przyjemność („było”). Ponadto zaznaczenia wymaga, że zeznania powoda z dnia 31 maja 2016 r. w których wskazał, że neguje cały przebieg imprezy, że wszystko

było nie tak jak miało być (za wyjątkiem dowiezienia powodów do Kenii), wskazuje na przesadne, zniekształcające faktyczny obraz przebiegu wyjazdu powodów uczyniony na potrzeby niniejszego procesu.

Stąd też powództwo o zasądzenie zadośćuczynienia podlegało oddaleniu.

W zakresie roszczenia odsetkowego Sąd orzekł na podstawie art. 481 k.c. w zw. z art. 455 k.c. Roszczenie o odszkodowanie jest roszczeniem bezterminowym, a zatem staje się ono wymagalne, w myśl art. 455 k.c., najwcześniej w momencie doręczenia dłużnikowi wezwania do zapłaty. Świadczenie powinno być spełnione niezwłocznie po wezwaniu dłużnika do wykonania. W niniejszym procesie powodowie wykazali, że mailem z dnia 20 stycznia 2013 r. złożyli pozwanemu reklamacje domagając się świadczenia w wysokości 30 wartości wyjazdu; a pozwany pismem z dnia 11 lutego 2013 r. ustosunkował się do ww. zgłoszenia, w części je uwzględniając. Stąd też roszczenie odsetkowe powodów domagających się zasądzenia odsetek ustawowych od 1 marca 2013 r. do dnia zapłaty, należało uznać za zasadne. Zaznaczenia wymaga, że wysokość świadczenia jakiego powodowie domagali się w reklamacji stanowiła sumę 4.744,16 zł, a zatem obejmowała sumę ostatecznie zasądzoną w niniejszym procesie na rzecz powodów.

O kosztach procesu orzeczono na podstawie art. 100 zd. 1 k.p.c. Powodowie przegrali sprawę co do żądania kwoty 8.535,23 zł, co biorąc pod uwagę wysokość całości dochodzonego roszczenia, stanowi jego część w wysokości 78,26 %. Sąd stosunkowo rozdzielił więc koszty procesu obciążając nimi w części 78,26 % powodów, a pozwanego co do 21,74 %. Powodowie ponieśli koszty w łącznej wysokości 2.963 zł (546 zł – opłata od pozwu, 2.400 koszty zastępstwa procesowego, 17 zł – opłata skarbową od pełnomocnictwa), a pozwany 2.417 zł (2.400 koszty zastępstwa procesowego, 17 zł – opłata skarbową od pełnomocnictwa). Powodom należał się zwrot kosztów w wysokości 644,15 zł (21,74 % z 1.617 zł), a pozwanemu w kwocie 1.891,54 zł (78,26 % x 2.417 zł). Po potrąceniu tych należności Sąd zasądził od powodów na rzecz pozwanego kwotę 1.247,39 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

SSR Małgorzata Rozmiarek – Brzezińska