

Sygn. akt: IX C 433/15

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 21 października 2016r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Joanna Zapala-Garbacz
Protokolant:	st. sekr. sądowy Agnieszka Łukomska

po rozpoznaniu w dniu 21 października 2016r. w Opolu

sprawy z powództwa **A. R. (1), I. R., A. R. (2)**

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. solidarnie na rzecz powodów A. R. (1), I. R., A. R. (2) kwotę 7.462,00 zł (siedem tysięcy czterysta sześćdziesiąt dwa złote) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 14 października 2013 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;

II. w pozostałym zakresie oddala powództwo;

III. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. solidarnie na rzecz powodów A. R. (1), I. R., A. R. (2) kwotę 358,50 zł tytułem zwrotu kosztów procesu;

IV. nakazuje Skarbowi Państwa – Sądowi Rejonowemu w Opolu zwrócić na rzecz powoda kwotę 131,00 zł tytułem nadpłaconej opłaty sądowej.

Sygn. akt IX C 433/15

UZASADNIENIE

Pozwem wniesionym w dniu 9 marca 2015 r. I. R., A. R. (1) i reprezentowana przez nich A. R. (2) wnieśli o zasądzenie na rzecz powodów od pozwanego (...) Sp. z o.o., w O. kwoty 14.338 zł tytułem odszkodowania i zadośćuczynienia wraz z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 13.09.2013r. do dnia zapłaty. Ponadto powodowie wnieśli o zasądzenie kosztów postępowania w wysokości 3.134,00zł.

W uzasadnieniu pozwu strona powodowa wskazała, iż dnia 04.06.2013 r. powodowie zawarli z pozwaną umowę o organizację imprezy turystycznej w terminie 17.08.2013 - 01.09.2013 r., w Egipcie, miejscowość: M. El A., w hotelu (...), pod numerem zgłoszenia — (...). Dnia 13.09.2013 działające w imieniu powodów Krajowe Centrum (...) Sp. z o.o. złożyło na adres siedziby pozwanej reklamację, wzywając pozwaną do zapłaty na rzecz powodów łącznej kwoty 25 552, 96 zł, wskazując zarazem szczegółowo opisane przyczyny i niezadowolenia z imprezy turystycznej. Do najważniejszych niewątpliwie należy zaliczyć: uszkodzenia w zarezerwowanym hotelu, brak obsługi, monotony

jadłospis, fatalne warunki hotelu tj. niedokładne sprzątanie, ogólnie panujący nieład, małe porcje jedzenia przy ofercie (...), zepsute jedzenie, insekty. Mimo, iż obiekt oferował standard obsługi 5 gwiazdek - podnieść należy, że rzeczywistość zdecydowanie odbiegała od tej przedstawionej w ofercie sprzedaży. Koszt całej imprezy turystycznej w przeliczeniu na jedną osobę, po odjęciu kosztów przelotu stanowi kwotę 3 449 PLN [słownie: trzy tysiące czterysta czterdzieści dziewięć 00/100] dla osoby dorosłej oraz kwotę 1580 PLN [słownie: jeden tysiąc pięćset osiemdziesiąt 00/100] dla dziecka. Pobyt powodów podzielić należy na dwa osobno liczone tygodnie, z uwagi na ich skrócony pobyt, w wyniku czego (...), 5 PLN dla osoby dorosłej oraz 790 PLN dla dziecka - stanowiąc będzie kwotę wyjściową dla poszczególnych tygodni. Mając na uwadze stan faktyczny zaistniałej sytuacji kwota 1 700 PLN [słownie: jeden tysiąc siedemset 00/100] dla osoby dorosłej oraz kwota 1 000 PLN [słownie: jeden tysiąc 00/100] dla dziecka, jest sprawiedliwą formą rekompensaty [zadośćuczynienia] za rzeczywiście zmarnowany urlop. Podstawą powyższego roszczenia są poniesione szkody moralne i psychiczne związane z całością urlopu. Organizator turystyki winien zapewnić swoim klientom jak najlepsze warunki, niezakłócone żadnymi czynnikami zewnętrznymi jak i wewnętrznymi. Stan faktyczny przedstawiający szereg uchybień, które nie powinny mieć miejsca w przypadku tak ważnego czynnika w życiu ludzkim, jakim niewątpliwie jest urlop nie pozostawia złudzeń – co do poniesionych strat nie tylko materialnych, ale także negatywnych doznań psychicznych, które skłaniają do przyjęcia za wykazaną okoliczność „zmarnowania ich urlopu”. Każdy z powodów żąda kwoty:

- 1) 1 724, 50 PLN tytułem zwrotu 50% wartości imprezy turystycznej, 2.319,81zł jako odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy, wyliczone na podstawie Tabeli Frankfurckiej oraz kwoty 1700 PLN jako zadośćuczynienia za tzw. „zmarnowany urlop” - jedna osoba dorosła;
- 2) 790 PLN tytułem zwrotu 50% wartości imprezy turystycznej, 1.058,60zł tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy, wyliczone na podstawie Tabeli Frankfurckiej oraz kwoty 1 000 PLN jako zadośćuczynienia za tzw. „zmarnowany urlop”.

Suma wyżej wyliczonych daje łączną kwotę 14 337, 22 PLN - mając jednak na uwadze przepis art. 126¹ ust. 3 - wartość przedmiotu sporu zaokrąglona została do pełnych złotych, stąd jej wartość stanowi kwotę 14 338 PLN.

W odpowiedzi na pozew strona pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie kosztów postępowania według norm przepisanych wraz z opłatą skarbową od pełnomocnictwa.

Pozwany podniósł, że zgodnie z przepisem art. 11a. 1. Ustawy o Usługach Turystycznych organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub| nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 1) działaniem lub zaniechaniem klienta; 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą. W sprawie niniejszej niezależna od pozwanego przyczyna egzoneracyjna wyłączająca jego odpowiedzialność za niezrealizowanie do końca pobytu powodów. Nie ulega wątpliwości, że odpowiedzialny organizator turystyki powinien był podjąć starania o zapewnienie swoim turystom-klientom bezpiecznej ewakuacji z kraju zagrożonego zamieszkami. Pozwany uczynił to niezwłocznie. Takie zachowanie pozwanego w obliczu siły wyższej znalazło uznanie w orzecznictwie Sądu Rejonowego w Opolu.

Sytuacja bardzo niebezpieczna miała miejsce w okresie, w którym w Egipcie przebywali powodowie. Oto bowiem 14 sierpnia 2013r. na terenie całego Egiptu wprowadzony został stan wyjątkowy i godzina policyjna została przedłużona o kolejne dwa miesiące, stan wyjątkowy trwał tam do 14 listopada 2013r. Wprowadzenie stanu wyjątkowego stanowi w istocie materializację siły wyższej w akademickim jej znaczeniu. W okresie, o którym mowa większość, o ile nie wszystkie biura podróży rozpoczęły ewakuację klientów z Egiptu i nie sposób czynić im z tego tytułu zarzutu. Rekomendacje polskiego (...) jak i artykuły ukazujące się ówczesnie w prasie ogólnopolskiej nie pozostawiają wątpliwości, że turyści pozwanego zostali przywiezieni z powrotem do kraju w celu należytego zabezpieczenia ich życia i zdrowia.

Pozwany zaprzecza, aby świadczenie zaoferowane powodom na miejscu trwania imprezy było niezgodne z umową, bądź było niższej jakości niż umówiona. Zaprzecza, aby podczas pobytu powodów występowały wady w rodzaju: uszkodzeń w hotelu, brakującej obsługi, monotonnego jadłospisu, fatalnych warunkach - sprzątnia itd., niedostatków jedzenia, jego złej jakości oraz insektów. Są to wytwory wyobraźni powodów mające służyć osiągnięciu powodzenia finansowego w procesie. Zwrócić należy na drastyczną tendencyjność i specyficzną aranżację zdjęć przedstawionych przez powodów. Puste pomieszczenia zostały sfotografowane w porze po zakończeniu obsługi turystów (np. o 20:00 przy basenach). Bary po ich zamknięciu zostały dokładnie przez powodów spenetrowane w poszukiwaniu najmniejszych śladów rdzy i użytkowania sprzętów (niektóre zdjęcia nie zawierają ujęć jakichkolwiek uchybień), pomieszczenia restauracyjne były fotografowane ukradkiem, pomiędzy posiłkami, w czasie sprzątnia. Puste i zabrudzone pojemniki po jedzeniu - po zakończonych posiłkach - wiadomo, że były puste i zabrudzone. W tym stanie rzeczy powództwo należy oddalić.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powodowie I. R., A. R. (1) i A. R. (2) zdecydowali się na podróż do Egiptu z biurem (...) sp. z o.o. w O..

Ostatecznie powodowie wybrali ofertę wypoczynku w M. El A.. umowa imprezy turystycznej została zawarta przez powodów w dniu 4 czerwca 2013 r. i zawierała przelot samolotem z K. do M. El A. w dniu 17 sierpnia 2013 r. oraz powrót z M. El A. do K. w dniu 1 września 2013 r. Do dyspozycji powodów miało być przygotowane zakwaterowanie w pokoju dwuosobowym z dostawką, z zapewnionym wyżywieniem (...) inclusive w hotelu (...). Powodowie zapłacili łącznie za imprezę dla trzech osób kwotę 8.478,00 zł.

Przedłożona stronie powodowej oferta wczasów, w hotelu (...) posiadała standard pięciu gwiazdek + (kategoria oficjalna 4).

Dowód:

- dokument podróży k. 10

Hotel (...) zgodnie z ofertą był to pięciogwiazdkowy hotel. W ramach usługi (...) zapewnione miało być w hotelu (...) wyżywienie w postaci trzech posiłków dziennie w tym późnego śniadania do 10.00 oraz dostęp do wody pitnej i innych napoi, w tym również napoi alkoholowych do godz. 23.00. Zgodnie z ofertą goście mieli mieć dostęp do dwóch barów jednego przy basenie, a drugiego na plaży czynnego do godz. 18.00. Bar przy plaży miał wydawać dodatkowe przekąski. W ofercie znajdowała się również możliwość skorzystania raz w trakcie pobytu z restauracji a la carte. Klienci hotelu (...) mieli zagwarantowany swobodny dostęp do ręczników na plaży oraz leżaków. Podróżni mieli być objęci opieką rezydenta przez cały pobyt w Egipcie. Pokoje miały być sprzątnięte, a ręczniki wymieniane na czyste. Standard hotelu wskazywał na jego większą niż przeciętną czystość i estetykę.

Dowód:

- zeznania świadka P. L. k.197-199

- zeznania świadka A. G. e-protokół k.148

- zeznania świadka M. K. e-protokół k.219

- zeznania świadka R. M. k.194-196

- zeznania powódki I. R. e-protokół k.235

- zeznania powoda A. R. (1) e-protokół k.235

Po przyjeździe na miejsce wypoczynku powodowie zastali w hotelu (...), szereg nieprawidłowości i niezgodności w porównaniu z tym, na co zdecydowali się wybierając tą konkretną ofertę. Korytarze, klatki schodowe były zabrudzone, w pokojach goście hotelowi zmagali się z licznymi insektami (mrówki, karaluchy). Niektóre elementy konstrukcji hotelu były zniszczone, co stanowiło realne zagrożenie dla osób przebywających w hotelu (mowa o kawałkach szkła, spadających z uszkodzonego witraża znajdującego się na dachu hotelu). Klienci hotelu (...) mieli zagwarantowany swobodny dostęp do ręczników na plaży, te jednak nie były prane przez obsługę hotelową, co uniemożliwiło powodom korzystanie z nich. Ponadto jedzenie serwowane gościom było nie raz zepsute, nieświeże i nieurozmaicone. Woda znajdująca się w ogólnodostępnych dystrybutorach nie nadawała się do spożycia. Bary znajdujące się na terenie hotelu zamykane były przedwcześnie. Późne śniadania, mimo, że znajdowały się w ofercie hotelu nie były w ogóle serwowane.

Dowód:

- zeznania świadka P. L. k.197-199
- zeznania świadka A. G. e-protokół k.148
- zeznania świadka M. K. e-protokół k.219
- zeznania świadka R. M. k.194-196
- zeznania powódki I. R. e-protokół k.235
- zeznania powoda A. R. (1) e-protokół k.235

Dnia 14 sierpnia w Egipcie został wprowadzony stan wyjątkowy. W komunikacie pozwanej znalazła się informacja, że powroty klientów, którzy wylecieli na 2 tygodnie w datach 15.08 17.08 oraz 20.08 i 21.08 będą realizowane po tygodniu. Tak się stało w przypadku powodów ich pobyt został skrócony do tygodnia. Dnia 24 sierpnia 2013r. I. poinformowała turystów za pośrednictwem kartek wsuniętych w drzwi o skróceniu ich pobytu. Nie wszyscy uczestnicy pobytu zostali ewakuowani.

Dowód:

- komunikat biura (...) k. 38
- zeznania świadka P. L. k.197-199
- zeznania świadka A. G. e-protokół k.148
- zeznania świadka M. K. e-protokół k.219
- zeznania świadka R. M. k.194-196
- zeznania powódki I. R. e-protokół k.235
- zeznania powoda A. R. (1) e-protokół k.235

Dnia 13.09.2013 działające w imieniu powodów Krajowe Centrum (...) Sp. z o.o. złożyło na adres siedziby pozwanej reklamację, wyzywając pozwaną do zapłaty na rzecz powodów łącznej kwoty 25 552, 96 zł, wskazując zarazem szczegółowo opisane przyczyny i niezadowolenia z imprezy turystycznej. Do najważniejszych niewątpliwie należy zaliczyć: uszkodzenia w zarezerwowanym Hotelu, brak obsługi, monotonna jadłospis, fatalne warunki hotelu tj. niedokładne sprzątnięcie, ogólnie panujący, małe porcje jedzenia przy ofercie (...), zepsute jedzenie, insekty. Pismem z dnia 10.10.2013r. pozwana odrzuciła żądanie powodów wyrażone w reklamacji.

Dowód:

- reklamacja z dnia 13.09.2013r. k.11-13

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo zasługiwało na częściowe uwzględnienie.

Strony łączyła umowa o organizację usługi turystycznej.

W sprawie bezspornym jest, iż powodowie I. R., A. R. (1) i A. R. (2), uczestniczyli w imprezie turystycznej przygotowanej przez pozwaną (...) Sp. z o.o. w O. w hotelu (...) w M. El A. (Egipt) w terminie od dnia 17 sierpnia 2013 r. do dnia 25 sierpnia 2013 r. Pierwotnie impreza turystyczna miała trwać do 1.09.2013r., została jednak o tydzień skrócona przez pozwaną.

Ponadto spór nie obejmował tego, że w ramach usługi powodowie mieli otrzymać do swojej dyspozycji pokój dwuosobowy z dostawką oraz świadczenie w wyżywieniu (...) inclusive.

Między stronami nie było także sporu, że powodowie zapłacili łącznie za imprezę turystyczną kwotę 8.478,00 zł.

Kwestią sporną między stronami pozostawało natomiast ustalenie, wysokości należnego powodom odszkodowania i zadośćuczynienia w związku z warunkami panującymi w pokoju hotelowym i hotelu, skróconym pobytem, a tym samym czy pozwana jako organizator imprezy turystycznej istotnie nienależycie wykonała zobowiązanie umowne i odpowiada z tego tytułu odszkodowawczo.

W niniejszym postępowaniu Sąd był zobligowany do oceny materiału dowodowego w postaci dokumentów, ale też osobowych źródeł dowodowych w postaci przesłuchania stron i świadków P. L. i M. K., A. G., R. M., K. L.. Sąd oceniając wszystkie dowody kierował się treścią art. 233 §1 k.p.c. który stanowi, że sąd ocenia wiarygodność i moc dowodów według własnego przekonania, na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału, kierując się doświadczeniem życiowym i zasadami logicznego wnioskowania.

Zdaniem Sądu wszystkie zgromadzone w sprawie dokumenty stanowiły wiarygodny materiał dowodowy, będący podstawą ustalenia niewątpliwego stanu faktycznego. Co do ich rzetelności Sąd nie miał zastrzeżeń.

Sąd był również zobligowany do oceny osobowych źródeł dowodowych w postaci dowodu z przesłuchania powodów różniąc się jednak z powodami odnośnie wysokości należnego im odszkodowania i zadośćuczynienia z przyczyn o których będzie mowa w dalszej części rozważań.

Zgodnie z art. 16 b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi. Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy. Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

Należy stwierdzić, iż powodowie wobec nie realizowania w sposób właściwy przez pozwanego usługi, w przypisanym terminie 30 dni złożyli reklamacje. W trakcie pobytu wszelkie nieprawidłowości zgłaszali rezydentowi. Pozwany de facto przez tydzień czasu nie realizując prawidłowo umowy nie umożliwił zmiany warunków zgodnie z prośbami powodów, zgłaszanymi w trakcie pobytu. Powyższa sytuacja świadczy jednoznacznie, iż przez okres od dnia 17 sierpnia 2013 r. od dnia 26 sierpnia 2013r. jak wynika z materiału dowodowego w sprawie, pozwana nie zapewniła powodom odpowiednich warunków mieszkaniowych, które mieli oni prawo oczekiwać w związku z wykupieniem imprezy turystycznej u pozwanego. Sąd ustalił bowiem, że powodowie zastali w hotelu (...), szereg nieprawidłowości

i niezgodności w porównaniu z tym, na co decydowali się powodowie wybierając tą konkretną ofertę. Korytarze, klatki schodowe były zabrudzone, w pokojach goście hotelowi zmagali się z licznymi insektami (mrówki, karaluchy). Niektóre elementy konstrukcji hotelu były zniszczone, co stanowiło realne zagrożenie dla osób przebywających w hotelu (mowa o kawałkach szkła, spadających z uszkodzonego witraża znajdującego się na dachu hotelu). Klienci hotelu (...) mieli zagwarantowany swobodny dostęp do ręczników na plaży, te jednak nie były prane przez obsługę hotelową co uniemożliwiło powodom korzystanie z nich. Ponadto jedzenie serwowane gościom było nie raz zepsute, nieświeże i nieurozmaicone. Woda znajdująca się w ogólnodostępnych dystrybutorach nie nadawała się do spożycia. Bary znajdujące się na terenie hotelu zamykane były przedwcześnie. Późne śniadania, mimo że znajdowały się w ofercie hotelu nie były w ogóle serwowane.

Ponadto pobyt powodów został skrócony o tydzień z powodu sytuacji politycznej w kraju. Jak wynika z przedłożonej dokumentacji sytuacja taka miała miejsce już przed wylotem powodów do Egiptu. Co więcej przesłuchiwani świadkowie wskazali, że nie wszyscy z turystów przebywających w hotelu zostali ewakuowani. W ocenie Sądu przedstawionej sytuacji nie można uznać za spowodowaną siłą wyższą tj. niezależną od pozwanego przyczyną egzoneracyjną wyłączającą jego odpowiedzialność za niezrealizowanie do końca pobytu powodów. Organizator mimo wydanego ostrzeżenia (...) decydował się na dalsze organizowanie wypoczynku w Egipcie.

W niniejszej sprawie organizator turystyki N. I. Sp. z.o.o w O. odrzucił reklamację powodów. Jaka wynika z materiału dowodowego pozwana zaproponowała powodom rekompensatę z tytułu skróconego pobytu, której jednak nie wypłaciła.

Zgodnie natomiast z art. 11 a ust. 1 w ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 ze zm.) 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.

Przedmiotem regulacji powyżej przywoływanej ustawy są warunki świadczenia przez przedsiębiorców usług turystycznych na terenie kraju i za granicą. Ustawa ta wprowadza kategorię umów nazwanych - „umowę o świadczenie usług turystycznych”, przez którą należy rozumieć wszelkiego rodzaju usługi świadczone turystom. Usługa owa obejmuje w praktyce kilka różnych świadczeń traktowanych jednak jako jedno zobowiązanie. Konsekwencją takiej konstrukcji jest to, że za wykonanie wszystkich mieszczących się w ramach umowy świadczeń, pomimo, iż są one z reguły realizowane przez różne podmioty- odpowiedzialność wobec usługobiorcy ponosi jedynie organizator turystyki (art. 11 a ustawy). Z powyższego wynika szeroko zakreślony zakres odpowiedzialności organizatora, albowiem odpowiada on nie tylko za działania własne, ale również działania osób, z pomocą, których zobowiązanie wykonuje. Organizator imprezy turystycznej nie może zwolnić się z odpowiedzialności poprzez powołanie się na brak winy w nadzorze nad tymi osobami lub w brak winy w ich wyborze. Jediną podstawą prawną do wyłączenia jego odpowiedzialności jest wykazanie zaistnienia ściśle określonych w ustawie przesłanek egzoneracyjnych. Dodać należy, iż pozostałe przesłanki odpowiedzialności ex contractu, tj. 1. pojęcie niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, 2. szkoda szeroko rozumiana (uszczerbek majątkowy: rzeczowy i osobowy, uszczerbek niemajątkowy), 3. związek przyczynowy pomiędzy zdarzeniem a szkodą - regulowane są przez odpowiednie przepisy k.c.

W ustawowym katalogu usług turystycznych „impreza turystyczna” jest zdefiniowana jako obejmująca, co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu. W myśl art. 14 ust. 1 ustawy umowa o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych wymaga formy pisemnej i powinna zawierać określone postanowienia, których zakres został szczegółowo zakreślony w ustępie 2 tego przepisu. Ustawa nakłada jednocześnie na organizatora obowiązek szczegółowej informacji, co do zakresu, przedmiotu i treści poszczególnych świadczeń jeszcze przed zawarciem umowy, przy czym informacja ta powinna być doręczona w postaci dokumentu pisemnego, zrozumiałego i przystępnego. Dane zawarte w broszurach, folderach, katalogach czy innych

formach ofert stają się elementem kontraktu z klientem, o ile nie będzie on zawierał odmiennych postanowień (art. 12 i 13).

W ustawie uregulowano m. in. w sposób szczególny zagadnienia związane z zawieraniem, wykonywaniem i rozwiązywaniem umów o świadczenie usług turystycznych, w tym prawo odstąpienia od umowy przez klienta w określonego rodzaju sytuacjach za zwrotem ceny, prawo do otrzymania nieodpłatnie świadczeń zastępczych tej samej jakości oraz do żądania odszkodowania (art. 11 a, 14 ust. 5 i 6 i art. 16 a). Jednakże z uwagi, iż regulacja tej kategorii umów nie jest wyczerpująca, to zgodnie z art. 11 ustawy w zakresie w niej nie unormowanym, znajdują do niej zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.

Ustawodawca mając na celu ochronę klienta imprezy turystycznej wprowadził ustawowe domniemanie odpowiedzialności organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej. Tym samym, uczestnik imprezy dochodzący ochrony swoich praw z tego tytułu musi jedynie wykazać, że świadczenia objęte umową nie zostały wykonane albo zostały wykonane niezgodnie z jej treścią oraz że stanowiło to cause powstania po jego stronie szkody majątkowej lub niemajątkowej. Zakres okoliczności, za jakie odpowiada organizator turystyki musi uwzględniać wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty (art. 355 §2 k.c.).

Sąd zważył, iż strona powodowa w pełni wywiązała się z ciążącego na niej obowiązku dowodowego, wykazując zaistnienie przesłanek pozwalających na uwzględnienie żądania w zasadnej zdaniem Sądu części. Powodowie wykazali bowiem na czym polegało nienależyte wykonanie przez pozwaną (...) Spółkę z o.o. w O., zobowiązania umownego oraz, że spowodowało to znaczne obniżenie standardu oferowanej usługi, poniżej poziomu oczekiwań powodów. Pozwana, przeczyła wysuwany przez powodów zarzutom o braku obiecanego standardu w hotelu oraz podnosiła, że skrócenie pobytu było spowodowane siłą wyższą. Zdaniem Sądu stojące w opozycji do twierdzeń powodów, twierdzenia pozwanej miały charakter zmierzający faktycznie do pomniejszenia zakresu wady usługi.

Sąd musiał rozważyć i stwierdzić w jakim stopniu pozwana jako organizator imprezy turystycznej istotnie nie wykonała lub nienależycie wykonała swoich zobowiązań, które wynikały bezpośrednio z umowy i w związku z tym jaką powinna ponieść odpowiedzialność z tytułu odszkodowania i zadośćuczynienia za poniesioną ewidentnie przez powodów szkodą majątkową i niemajątkową.

Sąd zauważa, iż ustalenia, poczynione w niniejszej sprawie stanowiły podstawę dla Sądu jako organu orzekającego do ustalenia rzeczywistej szkody poniesionej przez powodów i tym samym wysokości należnego im odszkodowania.

W pierwszej kolejności należało ustalić zakres, w jakim miało miejsce w rozpoznawanej sprawie nienależyte wykonanie poszczególnych świadczeń przez stronę pozwaną i tym samym rozstrzygnięcie, czy wszystkie zgłoszone przez powodów zastrzeżenia miały rzeczywiście charakter wad imprezy rozumianych jako istotne niezgodności pomiędzy usługami świadczonymi powodom a umówionymi.

W niniejszej sprawie zastrzeżenia powodów dotyczyły kategorii świadczonych usług turystycznych w postaci:

- 1) uszkodzeń w zarezerwowanym hotelu
- 2) braku obsługi, złego sprzątnięcia
- 3) monotonnego jadłospisu,
- 4) fatalnych warunków hotelu tj. niedokładne sprzątnięcie, ogólnie panujący brud
- 5) małych porcji jedzenia przy ofercie (...)

6) zepsutego jedzenie

7) insektów

Wbrew temu, co próbowała dowodzić strona pozwana, standard w hotelu, w którym zostali zakwaterowani powodowie odbiegał od oferty turystycznej zamieszczonej w katalogu pozwanej. Sąd uznał bowiem za w pełni wiarygodne twierdzenia powodów, iż po przybyciu do hotelu (...) okazało się, że nie odpowiada on standardowi hotelu, w którym mieli przebywać. Materiał dowodowy w sprawie wskazuje, że hotel był brudny i nieestetyczny oraz, że znajdowały się w nim insekty. Dla Sądu jest zatem rzeczą oczywistą, iż także za występujący w całym hotelu brud i zaniedbania należy się powodom odpowiednio odszkodowanie pieniężne, gdyż pozwana w sposób ewidentny nie wypełniła swoich obowiązków jako organizator imprezy turystycznej przez brak przygotowania powodom odpowiednich warunków odpoczynku. Ponadto powodowie wnosili zastrzeżenia także do innych atrakcji turystycznych. Powodom należy się także zwrot z tytułu skróconego pobytu.

Ustalając wysokość odszkodowania należnego powodom, Sąd uznał, iż powodom należy się solidarnie kwota 6.212,00 zł, w tym 3654,00zł tytułem odszkodowania za skrócony pobyt, 2558,00zł tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie przez pozwaną zaferowanej powodom imprezy turystycznej. Sumę wyżej wyliczoną dają kwoty 1.450zł w przypadku osoby dorosłej i 754,00zł w przypadku dziecka za skrócony pobyt oraz kwoty 1015,00zł w przypadku osoby dorosłej i 528,00zł w przypadku dziecka za nienależyte wykonanie imprezy turystycznej przy uwzględnieniu 70% z karty frankfurckiej. Ustalając taki poziom odszkodowania Sąd miał na względzie brzmienie art. 322 k.p.c. i zasądził odszkodowanie odpowiednie według swojej oceny opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy.

Wysokość zasądzonego przez Sąd odszkodowania na rzecz powodów uzasadnia bowiem nie dotrzymanie zaferowanego w ofercie turystycznej, przez pozwaną jako biura podróży, standardu wypoczynku w czasie całego pobytu. Sąd biorąc pod uwagę stopień zawinienia pozwanej i związany z tym obniżony standard wypoczynku, stwierdził, iż właściwym odszkodowaniem będzie posiłkując się Kartą F. bonifikata pieniężna od uiszczonych przez powodów cen imprezy turystycznej z wyłączeniem kosztów transportu i kosztów leczenia, uwzględniając skrócenie pobytu do tygodnia (kwota 3.654 zł) w tym w zakresie zastosowanie bonifikaty w wysokości 70 %, Wysokość udzielonej przez Sąd bonifikaty została ustalona na poziomie wartości średnich biorąc pod uwagę zapisy Karty Frankfurckiej. Powyższe ustalenia Sądu uzasadnia stopień niedogodności w zrealizowaniu przez pozwaną na rzecz powodów imprezy turystycznej a tym samym stopień faktycznego obniżenia wartości zaproponowanej im pierwotnie usługi.

Tym samym z tytułu odszkodowania należy się powodom kwota 6.212,00 zł (3654 zł + 2558 zł x70%) – uszkodzenia -25%, robactwo- 10%, złe sprzątnięcie 10%, wady związane z wyżywieniem 10%, niewystarczająca obsługa 5%, zabrudzone naczynia, stoły, sztucce – 5%, przykre zapachy 5%.

Jednocześnie Sąd znalazł także podstawy do tego, aby zasądzić na rzecz powodów odpowiednią kwotę tytułem zadośćuczynienia, gdyż biorąc pod uwagę stan faktyczny sprawy należy powiedzieć, że pozwani doznali, także uszczerbku w sferze psychicznej i moralnej. Faktem jest bowiem, iż warunki w hotelu, gdzie zostali zakwaterowani powodowie, co zostało już wielokrotnie wskazane nie odpowiadały w pełni standardom, których mogliby oni oczekiwać. Ponadto powodowie przebywali w budynku hotelowym nie odpowiadającym ich wymaganiom przez cały swój pobyt na imprezie turystycznej przygotowanej przez pozwaną. Obniżony standard wypoczynku wskazywany przez powodów, obejmował zastrzeżenia odnośnie wyżywienia, estetyki pokoju, jego wyposażenia, obsługi hotelowej, plaży, czyli praktycznie każdego aspektu pobytu itp.

Ponadto w drugim tygodniu pobytu zostali ewakuowani, nie mogąc korzystać z zaplanowanych atrakcji.

Sąd zgodził się z powodami, iż pozwana nie przeprowadziła w sposób prawidłowy organizacji miejsca imprezy turystycznej, nie zapewniła prawidłowego zakwaterowania i w ten sposób doprowadziła do powstawania niekorzystnych odczuć w sferze psychicznej powodów. Przede wszystkim jednak brak odpowiedniej organizacji i działań pozwanego w okolicznościach wprowadzonego stanu wyjątkowego w uzasadniony sposób wzbudzał lęk,

niepewność i obawy powodów. Sąd stwierdza, iż zgodnie z uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 19 listopada 2010 r. (III CZP 79/10) „przepis z art. 11 a ust 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu”. Biorąc pod uwagę zgromadzony w sprawie materiał dowodowy, należało stwierdzić, iż wystąpiła u powodów także szkoda o charakterze niematerialnym.

Wskazane okoliczności ze zrozumiałych względów musiały skutkować niekorzystnymi doznaniem powodów stojącymi w niezgodzie z normalnymi oczekiwaniami klienta w zakresie zrealizowania usługi w sposób, który pozwala na zrelaksowanie i odpoczynek.

Dlatego Sąd przyznał na rzecz każdego z powodów zadośćuczynienie za szkodę niematerialną w kwocie odpowiednio po 500 zł dla osoby dorosłej oraz 250zł w przypadku dziecka. Łącznie z tytułu zadośćuczynienia na rzecz wszystkich powodów kwotę 1250 zł.

Natomiast dalej idące powództwo odnośnie odszkodowania jak zadośćuczynienia Sąd oddalił jako nieuzasadnione.

Orzeczenie w przedmiocie zasądzenia odsetek od dnia 14 października 2013 r. uzasadnia przepis z art. 455 k.c., stanowiący, że jeżeli termin spełnienia świadczenia nie jest oznaczony, świadczenie powinno być spełnione niezwłocznie po wezwaniu dłużnika do wykonania. Natomiast stosownie do art. 481 § 1 k.c. jeżeli dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody i chociażby opóźnienie było następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Należy stwierdzić iż możliwe jest liczenie odsetek ustawowych od dnia wymagalności roszczenia tj. upływu 30 dniowego terminu do zapłaty z wezwania do zapłaty tj. 14 października 2013r. pozwany miał pełną świadomość roszczeń finansowych powodów w związku z doręczonym jej w dniu 13 września 2013 r. wezwaniem do zapłaty, w którym strona powodowa wskazała swoje roszczenia. Zatem w tej dacie pozwana miała świadomość zarówno co do wysokości jak i tytułu z którego powodowie dochodzą od niej zapłaty wskazanej w pozwie kwoty pieniężnej.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia art. 100 k.p.c. przy uwzględnieniu, iż powodowie wygrali w 50 %, przy czym koszty strony powodowej to 717 zł opłata sądowa oraz 2.417 zł opłata skarbową i koszty zastępstwa procesowego, natomiast koszty strony pozwanej to kwota 2.417 zł tytułem opłaty skarbowej i kosztów zastępstwa procesowego.