

Sygn. akt: IX C 452/15

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 30 marca 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 30 marca 2016r. w Opolu

sprawy z powództwa **T. D. (1), J. D. (1), A. D. (1), P. D. (1), M. R. (1)**

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powodów T. D. (1), J. D. (1), A. D. (1), P. D. (1), M. R. (1) solidarnie kwotę 4.030,00 zł (cztery tysiące trzydzieści złotych) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 16 lipca 2014 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z odsetkami za opóźnienie od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda T. D. (1), A. D. (1), M. R. (1) kwoty po 300,00 zł (trzysta złotych) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 16 lipca 2014 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z odsetkami za opóźnienie od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;

III. zasądza od powodów T. D. (1), J. D. (1), A. D. (1), P. D. (1), M. R. (1) na rzecz pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. kwotę 787,00 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

IV. nakazuje ściągnąć od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz Skarbu Państwa-Sądu Rejonowego w Opolu kwotę 185,35 zł tytułem zwrotu kosztów należności świadków;

V. nakazuje ściągnąć od powodów na rzecz Skarbu Państwa-Sądu Rejonowego w Opolu kwotę 432,49 zł tytułem zwrotu kosztów należności świadków.

Dnia 30.05.2017 r. Sąd Rejonowy w Opolu stwierdza, że niniejszy tytuł

uprawnia do egzekucji w pkt. I i II Wyroku Sądu Rejonowe w Opolu oraz w pkt. 3 Wyroku Sadu Okregowego

oraz poleca wszystkim organom, urządnom oraz osobom, których to

może dotyczyć, aby postanowienia tytułu niniejszego wykonały,

a gdy o to prawnie będą wezwane, udzieliły pomocy.

Orzeczenie podlega wykonaniu jako prawomocne.

Nr P. wierzyciela T. D. (...), A. D. (...), J. D. (...), P. D. (...), M. R. (...)

Nr KRS dłużnika (...)

Tytuł wykonawczy wydano adw. K. S.

Koszty postępowania klauzulowego należne wierzycielowi od dłużnika

wynoszą 120 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego

w postępowaniu klauzulowym

Sędzia

Sygn. akt IX C 452/15

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 10 marca 2015r. strona powodowa T. D. (1), A. D. (1), J. D. (3), P. D. (1) i M. R. (1) wystąpili przeciwko pozwanemu N. I. Sp. zo.o w O. o zapłatę solidarnie kwoty 8.149 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 11 czerwca 2014r. do dnia zapłaty z tytułu odszkodowania i po 1000 zł zadośćuczynienia na rzecz T. D. (1), A. D. (1) i M. R. (1). W uzasadnieniu strona powodowa wskazała, iż powodowie zawarli z pozwaną umowę o świadczenie usług turystycznych. Przedmiotem umowy była odpłatna organizacja imprezy turystycznej w Grecji - na wyspie K., w hotelu (...) o standardzie 5 gwiazdek w terminie od dnia 10 czerwca 2014r. do 17 czerwca 2014r. Powyższy hotel gwarantował turystom pobyt w 4 - osobowym apartamencie z aneksem kuchennym i dwoma pokojami - pokojem dziennym i sypialnią o pow. około 46m⁽²⁾. Powyższy hotel oferował szereg atrakcji min. basen ze słodką wodą, korty tenisowe, siatkówka plażowa, koszykówka, dyskoteka, mini zoo, masaże, hydromasaże, mini piłka nożna, tenis stołowy, aerobic, miniklub (3-12 lat), 5 razy w tygodniu bezpłatny wstęp do aquaparku H., leniwa rzeka, 7 dużych zjeżdżalni i mniejsze oraz serwis plażowy zgodnie z ofertą „publiczna, piaszczysto- żwirowa, łagodne zejście do morza, wyróżniona Certyfikatem Błękitna F. bezpośrednio przy hotelu, strzeżona, bezpłatne parasole i leżaki, ręczniki za kaucją. Na lotnisku na wyspie K. rezydent pozwanej oznajmił powodom, iż nie jest możliwe zakwaterowanie ich w hotelu (...) ze względu na odmowę rezerwacji turystów przez hotelarza. Pozwana zaproponowała powodom świadczenie zastępcze w postaci pobytu w hotelu (...) o standardzie 4 gwiazdek. W efekcie na skutek odmowy przez powodów strona pozwana zorganizowała powodom pobyt w hotelu (...) o standardzie 4 gwiazdek. W pierwszej dobie swojego pobytu powodowie nocowali w apartamencie dla nowożeńców z 3 dostawkami. Uciążliwy był brak drzwi prowadzących do łazienki hotelu pokojowego co powodowało problemy związane z brakiem intymności. Kolejnego dnia w godzinach popołudniowych hotel umożliwił powodom zakwaterowanie w dwóch oddzielnych pokojach, ale nie było aneksu kuchennego. W związku z naruszeniem przez pozwanego warunków umowy powodowie w dniu 11 czerwca 2014r. niezwłocznie po otrzymaniu informacji o braku możliwości prawidłowej realizacji umowy zażądali niezwłocznego powrotu do kraju. Standard hotelu (...) był niższy w stosunku do wybranej przez powodów oferty imprezy turystycznej. Bezpośrednio po powrocie do kraju powodowie złożyli pisemną reklamację przesłaną pod adres pozwanej, jednocześnie informując Marszałka Województwa (...) oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumenta o fakcie nieprawidłowego wykonania umowy. W odpowiedzi na złożone pisma N. I. Spółka zo.o postanowiła przyznać na rzecz powodów kwotę 1.200 zł w związku z uchybieniami w realizacji świadczenia. Dnia 1 września 2014r. Krajowe Centrum (...) zo.o wystosowało do pozwanej wezwanie do zapłaty, w którym domagała się w imieniu powodów wypłaty na ich rzecz kwoty 9.345 zł w związku z wypowiedzeniem umowy o świadczenie usług turystycznych oraz kwote 6.000 zł tytułem zadośćuczynienia. W odpowiedzi na wezwanie pozwna potwierdziła niższą kategoryzację hotelu (...), w stosunku do hotelu (...), niższą cenę oferowaną przez pozwaną na imprezy turystyczne realizowane w hotelach (...) oraz S. A. P. w stosunku do imprez turystycznych realizowanych w G. V. Resort, brak przyznanego M. Certyfikatu (...) dla plaż hotelowych przy obiektach R. V. oraz S. A. P., brak bezpłatnego serwisu plażowego przy obiektach R. V. oraz S. A. P.. P. postanowiła powiększyć rekompensatę dla powodów o kwotę 458 zł, która jednak nie została przekazana na rzecz powodów. Powodowie wskazali na okoliczności, iż wątpliwe jest, aby strona pozwana dowiedziała się o braku

możliwości zakwaterowania powodów w hotelu (...) dopiero w dniu ich przylotu na miejsce i że wskazany proceder był praktykowany przez stronę pozwaną już co najmniej od 31 maja 2014r. Powodowie zakupili imprezę turystyczną w hotelu (...) przede wszystkim ze względu na szereg oferowanych atrakcji dla dzieci jak i wygodę jaką oferował wybrany przez powodów 4 - osobowy apartament w skład którego wchodziły 2 pokoje i aneks kuchenny, który umożliwiał przygotowanie posiłków dla jednorocznego dziecka. Ponadto było to ważne, bo powodowie to osoby w różnym wieku. Nie bez znaczenia był fakt, że hotel posiadał bezpośredni dostęp do plaży z certyfikatem (...). Powodowie nie zdecydowaliby się na wyjazd mając wiedzę, iż realizacja umowy okaże się niemożliwa, a jakość świadczenia zastępczego będzie odbiegać od stanu ofertowego. Działanie pozwanej było celowe i zmierzało do obniżenia jej kosztów własnych. Powodowie zostali pozbawieni możliwości wyboru miejsca zakwaterowania, co niewątpliwie jest rażącym zaniedbaniem. Podstawą prawną żądań powodów jest art. 16 a ust.2 ustawy o usługach turystycznych. Hotel zastępczy, w którym zakwaterowano powodów nie posiadał tej samej ilości gwiazdek i znacząco różnił się jakością świadczonych usług od wybranego wcześniej obiektu. Główne zastrzeżenia jakie zgłosili powodowie to okoliczności, iż Hotel (...) posiadał bezpośredni dostęp do plaży wyróżniony certyfikatem i posiadał bezpłatny serwis plażowy, hotel ten gwarantował pobyt w apartamencie czteroosobowym z aneksem kuchennym i miał dostęp dla swoich gości do aqua P.. Świadczenie zastępcze nie było pełnowartościowe. Wyżej wskazane okoliczności jak wskazywał powód świadczyły o tym, iż przedmiotowa umowa została wykonana nienależycie. Wobec powyższego w pełni zasadnym jest żądanie przez powodów kwoty 11.149 zł na którą składają się poniesione przez powodów szkody majątkowe w wysokości równej cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o wypłaconą przez pozwaną spółkę kwoty 1.200 zł w postępowaniu reklamacyjnym oraz szkody niemajątkowe związane z tzw. zmarnowanym urlopem.

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa w części przenoszącej kwotę 458 zł. Pozwany wskazał, iż dowiedział się o tzw. overbookingu w dniu przylotu powodów na miejsce. Wskazał, że świadczenie zastępcze, które pozwany zaproponował powodom było możliwe do realizacji, skoro zostali oni przecież zakwaterowani w hotelu (...). Pozwany zaprzeczył jakoby hotel (...) był hotelem 4 - gwiazdkowym. Jest on sklasyfikowany jako 5- gwiazdkowy. Faktem jest, że podczas pierwszej doby hotelowej powodowie zostali zakwaterowani w hotelu odbiegającym od standardu przewidzianego umową, cały natomiast pozostały pobyt powodów w zastępczym hotelu był natomiast zgodny z umową, z zastrzeżeniem jedynie aneksu kuchennego. Świadczenie zastępcze w postaci zakwaterowania powodów w 2 pokojach hotelu (...) było w rzeczywistości świadczeniem wyższej jakości od tego umówionego. Powodowie mieli do dyspozycji dwie, a nie jedną łazienkę, mogli korzystać z minibaru, a widoki z ich pokoi rozpościerały się na ogród. Pozwany wskazał, iż umożliwił powodom korzystanie nieodpłatnie z wszystkich usług świadczonych w umówionym obiekcie, w tym również z wyżywienia w formie all inclusive. Pozwany zapewnił również powodom bezpłatny dojazd do aquaparku H. przewidzianego w umowie. Pozwany chcąc zrekomensować powodom zmianę zakwaterowania zaproponował im bezpłatne uczestnictwo w wycieczce fakultatywnej lub możliwość wypożyczenia samochodu na 1 dzień. Umowa o świadczenie usług nie przewidywała poskich animacji zatem zarzut ich braku w hotelu zastępczym jest niezrozumiały. Animacje w obiekcie wskazanym miały się rozpocząć dopiero 15 czerwca 2014r. a więc na dwa dni przed zakończeniem imprezy turystycznej przez powodów. Animacje w hotelu zastępczym powodów były przeprowadzane przez cały pobyt powodów na K.. Pozwany przyznał, że plaża przy hotelu (...) nie posiadała certyfikatu (...) wskazując jednocześnie, że jego nadawanie związane jest z promocją ochrony środowiska, trudno jest zatem uznać brak tegoż certyfikatu za wadę imprezy. Przyznana przez pozwanego rekompensata związana była z wyrażonym przez powodów niezadowoleniem związanym ze zmianą zakwaterowania, a nie z przyznaniem, że świadczenie zastępcze było niższej jakości. W ocenie pozwanego umowa zawarta z powodami została wykonana należycie.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powodowie zawarli z Biurem (...) sp z o.o. z siedzibą w O. umowę o świadczenie usługi turystycznej. Przedmiotem umowy była odpłatna organizacja imprezy turystycznej w Grecji - na wyspie K., w hotelu (...) o standardzie 5 gwiazdek w terminie od dnia 10 czerwca 2014r. do 17 czerwca 2014r. dla piątki osób, w tym dwoje dzieci. Powyższy hotel gwarantował turystom pobyt w 4 - osobowym apartamencie z aneksem kuchennym i dwoma pokojami - pokojem dziennym i sypialnią o pow. około 46m⁽²⁾. Wyżywienie all inclusive. Hotel oferował szereg atrakcji min. basen główny

ze słodką wodą, korty tenisowe, siatkówka plażowa, koszykówka, dyskoteka, mini zoo, masaże, hydromasaże, mini piłka nożna, tenis stołowy, aerobic, miniklub (3-12 lat), 5 razy w tygodniu bezpłatny wstęp do aquaparku H., leniwa rzeka, 7 dużych zjeżdżalni i mniejsze oraz serwis plażowy zgodnie z ofertą „publiczna, piaszczysto- żwirowa, łagodne zejście do morza, wyróżniona Certyfikatem (...) bezpośrednio przy hotelu, strzeżona, bezpłatne parasole i leżaki, ręczniki za kaucją. Plaża była szeroka. Koszt imprezy wyniósł kwotę 9.349 zł, przy czym bez kosztów transportowych, lotniskowych i ubezpieczenia kwotę 7.214 zł.

Dowód: - dokument podróży k. 12

- oferta katalogowa hotelu (...) k. 31

- zeznania powódki A. D. (1) – k.108

- zeznania powoda T. D. (1) – k.109

- zeznania powódki M. R. (1)- k.110

Na lotnisku na wyspie K. rezydent pozwanej oznajmił powodom, iż nie jest możliwe zakwaterowanie ich w hotelu (...) ze względu na odmowę rezerwacji turystów przez hotelarza. Rezydentka poinformowała, iż o powyższym dowiedziała się dopiero 10 czerwca 2014r o godz.20.00. Pozwana zaproponowała powodom świadczenie zastępcze w postaci pobytu w hotelu (...) o standardzie 4 gwiazdek. Strona powodowa już na lotnisku poinformowała rezydentkę, że chcą wracać do domu, a następnie powtórzyli to na spotkaniu informacyjnym z rezydentką. W efekcie strona pozwana zorganizowała powodom pobyt w hotelu (...) o standardzie 5 gwiazdek. W pierwszej dobie swojego pobytu powodowie nocowali w apartamencie dla nowożeńców z 3 dostawkami. Uciążliwy był brak drzwi prowadzących do łazienki, co powodowało problemy związane z brakiem intymności. Kolejnego dnia w godzinach popołudniowych hotel umożliwił powodom zakwaterowanie w dwóch oddzielnych pokojach, ale nie było aneksu kuchennego. Powodowie wybierając ofertę mieli na uwadze to, iż wybierają się z dwojgiem dzieci – 6 – letnim i rocznym. Hotel miał być atrakcją zarówno dla dorosłych jak i dla dzieci. Bardzo zależało im na aneksie kuchennym w związku z tym, iż młodsze dziecko miało alergię pokarmową i aneks kuchenny był kluczowy, żeby przygotowywać mu posiłki. W hotelu (...) było łagodne zejście do morza, a plaża była piaszczysta. W/w hotel gwarantował bezpłatny serwis plażowy oraz w ramach usługi hotelowej dostępny był bar na plaży, gdzie była dostępna woda, przekąski dla dzieci, soki i nie trzeba było ich nosić ze sobą. Aquapark w Hotelu (...) był wybrany z myślą o starszym dziecku, które zaczęło uczyć się pływać. Podczas pobytu w hotelu (...) dziecko powodów pytało się o obiecane zjeżdżalnie, powódka w związku z tym, że myślała, że będzie miała aneks kuchenny nie wzięła ze sobą podgrzewacza co skutkowało tym, iż musiała biegać często do restauracji, co było uciążliwe. Plaża przy hotelu była wylana z betonu, była kamienista i wąska nie oferowała bezpłatnego serwisu, woda była brudna z wodorostami, a dzieci nie mogły bawić się na piasku, bo go nie było. Powodowie musieli przemieszczać się na najbliższą plażę, gdzie był piasek około 15-20 minut jazdy samochodem. Do hotelu (...) była organizowana jeden raz wycieczka autokarem, na którą powodowie się nie wybrali. Odległość między hotelem (...), a G. V. wynosił około 80 km, czas dojazdu samochodem wynosił około 1,5 godziny. Hotel (...) był ładnym hotelem, ale nie było żadnych atrakcji dla dzieci – był brodzik 20 cm i maleńki plac zabaw. Na terenie hotelu (...) nie trzeba było zajmować się cały czas dziećmi bo się bawiły- było dużo atrakcji w Aquaparku, a w m. zoo było dużo zwierząt, natomiast w hotelu (...) trzeba było dzieci cały czas obserwować.

Dowód: - zeznania powódki A. D. (1) – k.108

- zeznania powoda T. D. (1) – k.109

- zeznania powódki M. R. (1)- k.110

- zeznania świadka U. S. – k.77-78

- zeznania świadka D. S. –k. 79-80

- oferta katalogowa hotelu (...) - k. 29

Powodowie w dniu 11 czerwca 2014r. niezwłocznie po otrzymaniu informacji o braku możliwości prawidłowej realizacji umowy zażądali niezwłocznego powrotu do kraju. Standard hotelu (...) był niższy w stosunku do wybranej przez powodów oferty imprezy turystycznej. Bezpośrednio po powrocie do kraju powodowie złożyli pisemną reklamację w dniu 18 czerwca 2014r. przesłaną pod adres pozwanej jednocześnie informując Marszałka Województwa (...) oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumenta o fakcie nieprawidłowego wykonania umowy. W odpowiedzi na złożone pisma N. I. Spółka zo.o pismem z dnia 16 lipca 2014r. postanowiła przyznać na rzecz powodów kwotę 1200 zł. przepraszając za zmianę zakwaterowania. Dnia 1 września 2014r. Krajowe Centrum (...)zo.o wystosowała do pozwanej wezwanie do zapłaty, w którym domagała się w imieniu powodów wypłaty na ich rzecz kwoty 9.345 zł w związku z wypowiedzeniem umowy o świadczenie usług turystycznych oraz kwotę 6000 zł tytułem zadośćuczynienia. W odpowiedzi na wezwanie pozwana potwierdziła niższą kategoryzację hotelu (...), w stosunku do hotelu (...), brak przyznanego M. Certyfikatu (...) dla plaż hotelowych przy obiektach R. V. oraz S. A. P., brak bezpłatnego serwisu plażowego przy obiektach R. V. oraz S. A. P.. Ponadto wskazali, iż hotel (...) miał 5 gwiazdek i było to zgodne z umową. Pozwana postanowiła powiększyć rekompensatę dla powodów o kwotę 458 zł, która jednak nie została przekazana na rzecz powodów.

Dowód: - reklamacja z dnia 11 czerwca i 18 czerwca 2014 r. k. 13-17

- zeznania powódki A. D. (1) – k.108

- zeznania powoda T. D. (1) – k.109

- zeznania powoda M. R. (1)- k.110

- odpowiedź na reklamację z dnia 16.07.2014r.- k.18- 19

- wezwanie do zapłaty – k.20-22

- odpowiedź na wezwanie do zapłaty – k.24-26

Sąd zważył co następuje:

Powództwo zasługiwało w części na uwzględnienie.

Podstawę prawną żądania zgłoszonego w sprawie stanowi 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.). Zgodnie z tym 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. 11 b ust. 1 - 3 wyżej powołanej ustawy 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 RP jest stroną albo, że strony ograniczą tą odpowiedzialność w umowie do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta, z wyłączeniem szkód na osobie. Natomiast, stosownie do brzmienia art. 16a ust. 1 tego aktu organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Z kolei, jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy.

Przedmiotem regulacji powyżej przywoływanej ustawy są warunki świadczenia przez przedsiębiorców usług turystycznych na terenie kraju i za granicą. Zaznaczyć należy, iż wprowadza ona nową kategorię umów nazwanych

- „umowę o świadczenie usług turystycznych”, przez którą należy rozumieć wszelkiego rodzaju usługi świadczone turystom. 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. 11 a 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.).

W ustawowym katalogu usług turystycznych znajduje się między innymi „ impreza turystyczna” 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 (zakres zawartych tam informacji ma również charakter obligatoryjny) 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 pewne 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 w pełni zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego. Podkreślenia wymaga fakt, iż regulacja odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej za niewykonanie lub nienależyte wykonanie przyjętych zobowiązań zawarta w ustawie nie jest pełna i kompletna. Zastosowanie w tym zakresie znajdują zatem w pierwszej kolejności omówione na wstępie rozważań przepisy ustawy, a w kwestiach nie unormowanych odpowiednio należy stosować przepisy kodeksu cywilnego regulujące odpowiedzialność odszkodowawczą, z wyłączeniem jednak podstawowej zasady dotyczącej odpowiedzialności kontraktowej a wyrażonej w art. 471 k.c. Uzasadnieniem tego wyłączenia jest to, iż przepis art. 11 a ust. 1 ustawy przewidując odrębny, surowszy reżim odpowiedzialności, w szczególności, co do zakresu odpowiedzialności wywołanego niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązania oraz co do okoliczności zwalniających z odpowiedzialności - stanowi samodzielną podstawę roszczeń. Odpowiedzialność organizatora imprezy skonstruowana jest nie na zasadzie winy wyrażonej w art. 471 k.c., ale na zasadzie ryzyka, ponieważ odpowiada nie tylko za własne działania, ale również osób trzecich, z których pomocą wykonuje zobowiązanie i niezależnie od tego czy jemu lub tym osobom można przypisać zawinienie.

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.

Zgodnie z ogólną zasadą kodeksu cywilnego wyrażoną w art. 6 k.c. i przy uwzględnieniu zapisów ustawowych dotyczących odpowiedzialności kontraktowej (art. 11 a ust. 1 ustawy oraz posiłkowe art. 471 k.c.), to na osobie dochodzącej swego roszczenia na drodze postępowania sądowego spoczywa ciężar wykazania okoliczności niezbędnych do ustalenia zakresu odpowiedzialności pozwanego, tj. zarówno jej podstawy faktycznej i prawnej, jak i wysokości żądanej należności. W rozpatrywanej sprawie to do powodów należało zatem udowodnienie faktu zawarcia umowy i wynikających z jej treści albo wprost z przepisów ustawy, wzajemnych obowiązków stron oraz

tego, że pozwana nienależycie wykonała zobowiązanie oferując świadczenie niezgodne z umówionym lub niższej jakości niż umówione. Z kolei, stronę pozwaną obciążałby ewentualny obowiązek wykazania, że nienależyte wykonanie zobowiązania było wynikiem okoliczności, za które nie odpowiada. Natomiast ustalenie wysokości dochodzonego roszczenia w myśl zapisów art. 11 a i 16 a ustawy pozostawione zostało swobodnemu uznaniu organu orzekającego w sprawie.

Sąd zważył, iż strona powodowa wywiązała się z obowiązku dowodowego, wykazując zaistnienie przesłanek pozwalających na uwzględnienia żądania w uzasadnionej według Sądu części żądania pozwu. Strona powodowa wykazała bowiem na czym polegało nienależyte wykonanie przez pozwaną (...) Spółkę z o.o. w O. zobowiązania umownego. W konsekwencji powoduje to odpowiedzialność organizatora za niewłaściwe wykonanie w/w umowy.

Bezspornym jest, iż przedmiotem umowy między stronami było zorganizowanie 7 dniowego pobytu w hotelu (...), 5 gwiazdkowego, a więc o wysokim standardzie. Powodom zależało na wypoczynku na miejscu, w bardzo dobrych warunkach hotelowych, które były zawarte w ofercie katalogowej organizatora.

Sąd ustalając stan faktyczny w rozpoznawanej sprawie oparł swoje ustalenia na podstawie zgromadzonych w postępowaniu dowodowym dokumentów, a przedłożonych przez strony. Ponadto Sąd rozpoznając sprawę posiłkował się osobowymi źródłami dowodowymi w postaci przesłuchania stron, ograniczając przesłuchanie stron do strony powodowej i zeznań świadków, a mianowicie U. S. i D. S..

Sąd oceniając dowody kierował się treścią art. 233 §1 k.p.c., który stanowi, że Sąd ocenia wiarygodność i moc dowodów według swego przekonania, na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału, kierując się doświadczeniem życiowym i zasadami logicznego wnioskowania.

W niniejszej sprawie zastrzeżenia powodów dotyczyły tych wszystkich okoliczności, które zostały wskazane w reklamacji powodów, a mianowicie przede wszystkim tego, iż doszło do zmiany zakwaterowania o czym już wcześniej strona pozwana powinna ich zawiadomić, a zawiadomili dopiero jak wylądowali na miejscu. Ponadto standard hotelu, w którym zostali zakwaterowani i jego infrastruktura wraz z plażą nie odpowiadał świadczeniu zastępczemu. Jak wynika z zeznań powodów, jak również świadków U. S. i D. S., którzy byli w tym samym hotelu co powodowie; przestrzeń wokół hotelu (...), w którym mieli być zakwaterowani była o wiele większa, plaża była szeroka, piaszczysta z leżakami i parasolami w cenie i z barem, plaża miała certyfikat (...) i miała łagodne zejście do morza. Natomiast plaża przy hotelu (...) była wąska, kamienista, betonowa, dzieci powodów nie mogły się na niej bawić, bo nie było piasku, albo było go niewiele. Powodowie jeździli samochodem na plażę oddaloną o 15- 20 minut drogi. Warunki, w których przyszło powodom spędzać urlop w zakresie zakwaterowania również nie spełniły oczekiwań zawartych w umowie. W pierwszej dobie swojego pobytu powodowie nocowali w apartamencie dla nowożeńców z 3 dostawkami. Uciążliwy był brak drzwi prowadzących do łazienki, co powodowało problemy związane z brakiem intymności. Kolejnego dnia w godzinach popołudniowych hotel umożliwił powodom zakwaterowanie w dwóch oddzielnych pokojach, ale nie było tak ważnego dla nich aneksu kuchennego. Powodom bardzo zależało na aneksie kuchennym, gdyż związane to było z koniecznością przygotowywania posiłków dla rocznego dziecka, które miało alergie pokarmową, a poza tym zależało im na mini mieszkanku przy uwzględnieniu, iż były 3 dorosłe osoby i 2 dzieci. Ponadto w hotelu zastępczym nie było atrakcji dla dzieci przy uwzględnieniu ile i jak różnorodnych atrakcji było w okolicach hotelu (...) min. basen ze słodką wodą, zjeżdżalnie, mini zoo, o co zresztą starszy syn się dopytywał.

Powyższe dowody korespondują ze sobą, są konsekwentne i spójne. Ponadto dowody te, w ocenie Sądu potwierdzają, iż były to niedogodności, które rzeczywiście w znaczny sposób mogły uprzykrzyć urlop, zwłaszcza, jak się podróżuje z małymi dziećmi, które potrzebują ciągłej troski. Trzeba przecież mieć na uwadze również chęć wypoczynku dla dorosłych, który przy uwzględnieniu tak małych dzieci jest z pewnością ograniczony. Brak atrakcji, które dla dzieci przy hotelu (...) były i to dość sporo, przy uwzględnieniu ich jedynie namiastki przy hotelu (...) z pewnością było mocno odczuwalne, podobnie jak brak możliwości przygotowywania posiłków w aneksie kuchennym zwłaszcza dla dziecka z alergią pokarmową. Świadek M. Z. potwierdził okoliczności, na które zwracali uwagę powodowie oraz świadkowie - państwo S. a mianowicie dotyczące plaży i jej ukształtowania oraz czynników decydujących o wyborze ofert wyjazdowej

z dziećmi, a które to czynniki nie zostały spełnione. Powodowie po zgłoszeniu tych wszystkich wad rezydentowi chcieli, aby były podjęte działania polegające na umożliwieniu im powrotu do kraju albo zakwaterowaniu w umówionym hotelu, ale bezskutecznie. Nie ulega wątpliwości w ocenie Sądu, iż warunki zakwaterowania powodów uległy zmianie, a świadczenie zastępcze nie było odpowiednie, co zostało wykazane wyżej. W tych okolicznościach, mając na uwadze powyższe sąd posiłkując się kartą frankfurcką ustalił, że powodom za niezgodności z umową przysługuje bonifikata w wysokości:

- 20% tytułem braku piaszczystej plaży, brak Certyfikatu (...), brak bezpośredniego dostępu do plaży
- 5% tytułem braku bezpłatnego serwisu plażowego
- 15% tytułem otrzymania 2 pokoi zamiast apartamentu 4 osobowego z aneksem kuchennym
- 20 % tytułem braku atrakcji dla dzieci porównywalnych do hotelu pierwotnego

łącznie 60%. W związku z tym w takiej wysokości pomniejszono koszty imprezy turystycznej jako rekompensaty za nienależyte wykonanie usługi i przy uwzględnieniu uiszczonej już przez pozwanego kwoty 1.200 zł.(60% z 7.214 zł – 1.200)

Odnosząc się do żądania powodów co do przyznania zadośćuczynienia podnieść należy że również zasługuje na uwzględnienie w części. Choć co prawda w polskim prawie zadośćuczynienie można uzyskać jedynie w przypadkach określonych ustawowo, a przepisy te nie przewidują odpowiedzialności za szkodę niematerialną w postaci zmarnowanego urlopu to tym niemniej nie oznacza, że takiej możliwość na chwilę obecną nie istnieje. Wskazać bowiem trzeba, że Sąd Najwyższy Uchwałą o mocy zasady prawnej, składu Izby Cywilnej sygn. akt III CZP 79/2010 z dnia 19 listopada 2010r. uporządkował niejednolite dotychczasowo jak dotąd orzecznictwo sądów zbliżając je do modelu powszechnie obowiązującego w Unii Europejskiej. Sąd Najwyższy wskazał więc, że przepis art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (jedn. tekst: Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. Rozstrzygnięcie to oznacza, iż odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy może obejmować także szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. Oznacza to, iż poza roszczeniami majątkowymi wynikającymi z rozbieżności pomiędzy ofertą, a prawdziwą jakością świadczonych usług turysta ma możliwość dochodzić również zadośćuczynienia za szkodę niemajątkową w postaci „zmarnowanego urlopu”.

W związku z powyższym mając na uwadze całość zebranego w sprawie materiału dowodowego, w świetle wyżej wymienionych okoliczności nienależytego wykonania umowy, Sąd uznał, że żądanie powodów co do przyznania zadośćuczynienia za "zmarnowanie urlopu" zasługuje na uwzględnienie w kwocie po 300 zł. Interwencje u rezydentki, i niezadowolenie z powodu niezgodności oferty wycieczki z zastanymi realiami skutecznie uniemożliwiły zrelaksowanie i czerpanie przyjemności z urlopu. Zostali bowiem zakwaterowani w obiekcie- hotelu, który pomimo, że był ładnym hotelem standardem atrakcji, udogodnień i warunków plażowych odbiegał od gwarantowanego w umowie przez organizatora.

O odsetkach Sąd orzekł na podstawie art. 481 § 1 k.c., w zw. z art. 476 k.c.

Z powyższych względów orzeczono jak w sentencji.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis art. 100 k.p.c.