

Sygn. akt: IX C 484/15 upr.

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 12 października 2015 r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

| | |
|-----------------|-------------------------------|
| Przewodniczący: | SSR Lidia Modrzejewska-Lasota |
| Protokolant: | stażysta Aleksandra Łyga |

po rozpoznaniu w dniu 12 października 2015 r. w Opolu

sprawy z powództwa **M. Ł., I. Ł.**

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda M. Ł. kwotę 2500,00 zł (dwa tysiące pięćset złotych) wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 26 czerwca 2014 r. do dnia zapłaty, a dalej idące powództwo oddala,

II. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powódki I. Ł. kwotę 2500,00 zł (dwa tysiące pięćset złotych) wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 26 czerwca 2014 r. do dnia zapłaty, a dalej idące powództwo oddala,

III. koszty pomiędzy stronami wzajemnie znosi.

Sygn. akt IX C 484/15

UZASADNIENIE

Powodowie I. Ł. i M. Ł. wnieśli o zasądzenie od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz:

- M. Ł. kwoty 5.000 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 26.06.2014r. do dnia zapłaty;

- I. Ł. kwoty 5.000 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 26.06.2014r. do dnia zapłaty;

Nadto wnieśli o zasądzenie od pozwanej na rzecz każdego z nich zwrotu kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa adwokackiego według norm przepisanych wraz z opłatą skarbową od udzielonego pełnomocnictwa.

Swoje roszczenie oparli na nienależycie wykonanej umowie usługi turystycznej przez pozwane biuro podróży. Wskazali, że w dniu 29.01.2014r. zawarli za pośrednictwem agenta pozwanego w C. - firmy (...) umowę o świadczenie usług turystycznych. W ramach tej umowy usługodawca zobowiązał się do zorganizowania im wypoczynku w miejscowości T. w hotelu (...), - usługa (...) osoby, w terminie od 10.06.2014r. do 17.06.2014r. Zaznaczyli, że decydując się na zakup tej usługi już w styczniu 2014r. kierowali się bardzo pozytywnymi opiniami na temat tego hotelu, zarówno w literaturze branżowej jak również internecie. Wskazali, że jest to hotel wyłącznie dla osób dorosłych po 21 roku życia, a zatem bez możliwości zakwaterowania w nim dzieci z doskonałą kuchnią oraz wokół którego znajduje

się piękna piaszczysta plaża. Podali, że Hotel (...) został wybudowany w 2009r., i posiada zaledwie 43 pokoje, a przez wszystkich znawców jest uznawany jako najładniejszy na wyspie, położony przy najładniejszej plaży, długiej i piaszczystej pozwalającej na odbywanie romantycznych spacerów. Z kolei pokoje są jasne, komfortowe, przestronne, nowoczesnie zaprojektowane ze smakiem a restauracja a la carte serwuje bardzo dobre posiłki. Podnieśli jednakże, że po przylocie na miejsce w dniu 10.06.2014r. zostali poinformowani zostali, iż nie mogą zostać zakwaterowani w hotelu (...) lecz w hotelu (...) o niższym standardzie, który to hotel w szczególności z uwagi na liczbę pokoi, ich wyposażenie oraz ogólnie panujący hałas nawet w stopniu minimalnym nie spełniał ich oczekiwań. Został wybudowany w roku 1990 r., odnowiony w 2000, posiada 200 pokoi z małymi ciasnymi łazienkami. Wskazali, że jest hotelem zatłoczonym, z olbrzymią ilością przebywających tam rodzin z dziećmi, przy małej kamienistej plaży, bez możliwości odbywania spacerów. Do tego głośnym, hałaśliwym, z mało wyszukaną kuchnią. W związku z tym pierwotnie podjęli decyzję aby powrócić do kraju, jednakże z uwagi na brak bezpośredniego połączenia lotniczego i konieczność zorganizowania dodatkowych przewozów zrezygnowali ostatecznie z tego pomysłu. Wskazali więc, że efekcie zamiast przyjemnego wypoczynku na wczasach za granicą - otrzymali pobyt pełen stresów i niewygody. Zaznaczyli przy tym, że następnego dnia po przylocie otrzymali informację od managera hotelu, że jeśli dojdzie do zwolnienia jednego z pokoi w hotelu (...). (...) to i tak nie będą mogli go otrzymać albowiem otrzymają go klienci innego touroperatora. Dodali, że zaoferowanie w zamian za niedogodności świadczenia jak np. z restauracji, a la carte na dachu hotelu (...) także nie jest żadnym zrekompensowaniem szkody, albowiem w wykupionej ofercie kolacje miały być spożywane właśnie w takowy sposób tj. w odpowiedniej oprawie i na odpowiednim poziomie. Wskazali, że pozwana w odpowiedzi na przesłane wezwanie zaproponowała rekompensatę w kwocie 900 zł. W ich ocenie jest to kwota nieadekwatna, nadto w ramach korespondencji mailowej K. M. działając w imieniu pozwanej w dniu 11.06.2014r. zaproponowała powodowi rekompensatę pieniężną w kwocie 2.536 zł. Tym samym byli zaskoczeni że w piśmie z dnia 23.07.2014 r. pozwana zaproponowała jedynie kwotę 900 zł. Podnieśli, że umowa o wycieczkę jest umową o świadczenie złożone, na które składają się poszczególne elementy, do których zrealizowania zobowiązała się pozwana jako jej organizator. Artykuł 16a ustawy o usługach turystycznych w punkcie 1 stanowi, że gdy jakość świadczenia zastępczego jest niższa, od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Wskazali, że wywodzą swoje żądanie z art. 11a pkt 1 ustawy o usługach turystycznych który stanowi, iż organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie enumeratywnie wyliczonym przesłankami, takim jak: działanie lub zaniechanie klienta; działanie lub zaniechanie osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą. Podnieśli więc że w przedmiotowym stanie faktycznym takie sytuacje nie miały miejsca. Podali, że w realiach przedmiotowej sprawy pozwana w szczególności odpowiada za tzw. „nadbukowanie” gości przez hotel, z którym współpracuje. Powołując się na orzecznictwo Sądu Najwyższego wskazali, iż przepis art. 11a 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. Podali, że pod pojęciem szkody należy rozumieć także uszczerbek niemajątkowy w postaci utraty przyjemności z wypoczynku, zaś konsument ma prawo do uzyskania odszkodowania za uszczerbek niemajątkowy na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz o zwrot kosztów postępowania w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych wraz z opłatą od pełnomocnictwa.

W uzasadnieniu przyznał, że na skutek dokonanego bez wiedzy i woli pozwanej, doszło do przyjęcia przez prowadzącego hotel (...) większej ilości zgłoszeń niż posiadana liczba miejsc hotelowych, a tym samym tzw. overbookingu, skutkującego niemożnością zakwaterowania powodów w umówionym hotelu. Podał, że o powyższym fakcie pozwana dowiedziała się w dniu przylotu powodów na miejsce. Przyznał również, że zachowania hotelarza, nie zwalnia jej od odpowiedzialności za niewykonanie umówionego świadczenia, jednakże zgodnie z art. 16a z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych zaoferował powodowi odpowiednie jego zdaniem świadczenia zastępczego. Przede wszystkim zakwaterował ich w czterogwiazdkowym hotelu (...). Zaznaczyła, że owszem standard hotelu zastępczego był niższy od standardu oferowanego w hotelu umówionym jednak w ramach próby usunięcia wady

impresy turystycznej zostali zakwaterowani w pokoju superior, którego standard w ocenie pozwanej odpowiadał standardowi pokoju, w jakim zgodnie z umową mieli przebywać w hotelu (...). Powodowie otrzymali również na miejscu możliwość korzystania z nieodpłatnych kolacji a la carte w restauracji na dachu obiektu wraz z butelką wina do każdej z nich. W ramach rekompensaty zaproponowano powodom również wynajem samochodu na 2 lub 3 dni, bezpłatny udział w wycieczkach fakultatywnych oraz po jednym dniu w hotelowym (...), zarówno w (...) B. (...), jak i w(...) B.. Wreszcie, powodem została zaproponowana nadto rekompensata w wysokości 900 zł. Stan ten trwał przez pierwsze 3 noce spędzone na wyspie, po którym to czasie powodowie zostali przekwaterowani do hotelu wskazanego w umowie, tj. do (...) B. (...). Od tego też momentu, aż do zakończenia imprezy turystycznej, umowa zawarta między stronami była wykonywana należycie, a powodowie nie zgłaszali żadnych zastrzeżeń.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 29.01.2014r. powodowie I. Ł. i M. Ł. zawarli z pozwaną, spółką (...) sp. z o.o. w O. umowę o świadczenie usług turystycznych. Przewidywała tygodniowy pobyt wczasowy w pięciogwiazdkowym hotelu (...) na wyspie T. w Grecji w terminie 10.06.2014r. - 17.06.2014r. Wartość wycieczki ustalono na łączną kwotę 6.936 zł (po 3.468 zł na osobę).

dowód: - rezerwacja nr (...) z dnia 29.01.2014r. k.12

Powodowie starannie dokonali wyboru oferty. Nie kierowali się ceną usługi, lecz jakością świadczenia. Oczekiwali wypoczynku w spokoju, luksusie, wyjątkowym otoczeniu-przy winie i książce. Nie byli zainteresowani zwiedzaniem okolic, a tylko samym pobytem w hotelu. Wybrali, zatem obiekt przeznaczony wyłącznie dla osób po 21 roku życia, bez możliwości zakwaterowania w nim dzieci i nastolatków, z doskonałą kuchnią i serwisem, wokół którego znajduje się piękna, duża, prywatna i piaszczysta plaża, przeznaczona wyłącznie dla gości hotelu.

Powodowie świadomie unikają obiektów masowych, rodzinnych. Nie są zainteresowani wypoczynkiem w towarzystwie dzieci lub nastolatków. Nie zadawała ich wyżywienie w opcji all inclusive, polegające nażywieniu się w restauracjach typu bufetowego.

Hotel, który wybrali został wybudowany w 2009r. Posiada niewielką liczbę pokoi (43), przez co jest tam cicho i spokojnie. Standard urządzenia pokoi jest wysoki, pomieszczenia są jasne, komfortowe, przestronne, nowoczesnie zaprojektowane. W hotelu znajduje się restauracja a la carte serwująca wyszukane, dopracowane pod względem wizualnym i smakowym posiłki. Obsługa gości jest staranna, wszechstronna, niecodzienna. Obejmuje m in dostarczanie ręczników plażowych, znakomitą obsługę w barach.

Hotel wybrali po wnikliwym przeanalizowaniu opinii na jego temat, kierując się również jego opisami w literaturze branżowej. Był to ich starannie przemyślany wybór- w roku poprzednim z uwagi na bardzo małą ilość miejsc w obiekcie i duże nimi zainteresowanie nie udało się im się go zarezerwować. Z tych przyczyn w kolejnym sezonie, zawarli umowę z pozwaną z dużym wyprzedzeniem. W okresie pomiędzy zawarciem umowy a rozpoczęciem imprezy turystycznej powód M. Ł. kontaktował się z przedstawicielami pozwanej, co do tego, czy nie zaszły przeszkody w realizacji umowy. Zapewniono go jednak, że żadnych przeszkód nie ma.

dowód: - zeznanie powoda M. Ł. k.51 (e-protokół)

Po wylądowaniu, jeszcze na lotnisku rezydent pozwanej wywołał powodów z grupy turystów, wywołując tym ich zdenerwowanie i nakazał im oczekiwanie na odrębną z nim rozmowę. Sam zajął się odprawianiem pozostałych gości. Następnie oświadczył powodom, iż nie zostaną zakwaterowani w wybranym hotelu z uwagi na overbooking- i będą przewiezieni do hotelu (...). Powodowie powzięli zamiar odstąpienia od umowy- jednakże, wobec sytuacji, iż wszyscy pasażerowie na lot powrotny samolotem, którym przybyli Polski byli już odprawieni, a zaproponowano im wielodniową podróż z przesiadkami- postanowili udać się do hotelu zastępczego.

Po 2 godzinnej podróży na okres 3 dni powodowie zostali zakwaterowani w hotelu (...) w pokoju superior. Jest to obiekt starszy niż hotel umówiony -został wybudowany w roku 1990r. Inny jest charakter tego obiektu. Nie jest

kameralny-, lecz nastawiony na turystę masowego-, posiada 200 pokoi i jest hotelem o niższym standardzie względem umówionego. Jest to hotel przeznaczony dla rodzin z małymi dziećmi i nastoletniej młodzieży, gwarncy, tłoczny. Animacje i atrakcje hotelowe nastawione są na ów typ gości. Dzieci swobodnie biegały po hotelu, nieustannie panował tam hałas, rwytes, krzyk. W basenach, na plaży, podczas posiłku- wszędzie przebywały małe dzieci. Grupy nastolatków bawiły się stosownie do swojego wieku, również -pijąc piwo i zachowując się w sposób odpowiedni dla stanu po jego spożyciu. Powodowie otrzymali pokój nienależycie niewysprzątnany, z ciasną łazienką, starymi meblami i widokiem na budynek kuchni. Sam hotel był położony przy małej kamienistej plaży. Serwowane w nim poranne śniadania, były miernej, jakości, mało zróżnicowane. Ich spożywanie w towarzystwie dzieci i trzeźwiejącej po nocnych zabawach młodzieży brytyjskiej nie spotykało się z akceptacją powodów.

W związku z różnicą w standardzie obiektów pozwany zaproponował powodom dodatkowe świadczenia w postaci kolacji w restauracji a la carte położonej na dachu tego hotelu, która serwowała jedzenie wyższej jakości. Nadto zaproponowano im udział w wycieczkach i jeden dzień w (...). Powód skorzystał jedynie z masażu-ani on ani jego żona nie byli zainteresowani zwiedzaniem okolicy, jazdą samochodem lub autokarem, lecz tylko i wyłącznie nieskrepowanym i luksusowym wypoczynkiem.

Powodowie spędzili w tym hotelu 3 noce. Czwartego dnia zostali przeniesieni do hotelu (...). Dowiedzieli się również od przedstawiciela hotelu współpracującego z pozwanym, iż ich zakwaterowanie w wybranym obiekcie było możliwe wcześniej- jednakże przedstawiciel ów wolał dbać o komfort wypoczynku gości z Europy Zachodniej.

Do końca imprezy zostało im tylko 4 dni, z czego pierwszego dnia musieli spakować swoje rzeczy i wykwaterować się z hotelu zastępczego, przejechać do hotelu wybranego, zakwaterować się tam, rozpakować swe rzeczy i poznać hotel. Ostatniego dnia rano musieli opuścić pokój w tym hotelu, a przedtem spakować swe rzeczy i wykwaterować się.

Świadczenia w umówionym hotelu były zgodne z umową. W istocie był to obiekt kameralny, luksusowy, dla wymagających gości. Serwowane posiłki były wyszukane, wina- wysokiej jakości, otoczenie spokojne. Jednak przez zaledwie dwa pełne dni w takim otoczeniu powodowie nie zdążyli wypocząć, zrelaksować się. Ich urlop nie był udany. Jego połowę spędzili w miejscu, którego nigdy by nie wybrali na wakacje- i nie tylko przez różnicę w samym standardzie obu hoteli- kluczowe było dla nich to, iż był to obiekt rodzinny, a nadrzędnym warunkiem wyboru wakacji przez powodów był wypoczynek w obiekcie dla dorosłych, powyższej 21 lat.

dowód: - zeznanie powoda M. Ł. k.51 (e-protokół)

- dokumentacja fotograficzna na płycie CD k.20

Po powrocie powodowie powołując się na niedotrzymanie warunków umowy, wskazując na powyższe sytuacje, brak standardu hotelu, pokoju, niski poziom wyżywienia, hałasy wnieśli reklamację, w której domagali się od pozwanego, tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop łącznie kwoty 20.000 zł (po 10.000 zł na rzecz każdego z nich)

W odpowiedzi pozwany pismem z dnia 23.07.2014r. przyznał, że standard hotelu zastępczego był niższy od standardu oferowanego w hotelu umówionym, jednak nie było to ich wola czy zamierzeniem a w ramach próby usunięcia powodom został zaoferowany pokój superior w hotelu (...). Otrzymali możliwość korzystania z nieodpłatnych kolacji w restauracji a la carte z butelką wina do każdej z nich, oraz wynajem samochodu, bezpłatny udział w wycieczkach fakultatywnych. Zaproponowali również odszkodowanie w kwocie 900 zł, którego powodowie nie przyjęli.

dowód: - wezwanie do zapłaty z dnia 23.06.2014r. k.13

- odpowiedź pozwanego z dnia 23.07.2014r. k.14-15

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie.

Strony łączyła umowa o organizację usługi turystycznej, prawa i obowiązki stron regulowały także warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych, będące integralną częścią umowy oraz dane zawarte w ofercie katalogowej pozwanej.

Podstawą prawną zasądzzonego roszczenia jest 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.

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.szkoła 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 określony 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 nieunormowanym, 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.).

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 do powodów należało, zatem udowodnienie faktu zawarcia umowy i jej treści, wynikających z niej albo wprost z przepisów ustawy wzajemnych obowiązków stron oraz tego, że pozwany nienależycie wykonał wobec nich zobowiązanie oferując świadczenie niezgodne z umówionym lub niższej, jakości niż umówione. Stronę pozwaną obciążałby ewentualny obowiązek wykazania, że nienależyte wykonanie zobowiązania było wynikiem okoliczności, za które nie odpowiada. Natomiast ustalenie wysokości odszkodowania pozostawione zostało uznaniu Sądu.

Kwestią sporną w sprawie pozostawało ustalenie czy pozwany, jako organizator imprezy turystycznej istotnie nienależycie wykonał zobowiązanie wynikające z umowy i w jakim zakresie i czy w związku z tym powinien być ponieść z tego tytułu odpowiedzialność za szkodę niemajątkową poniesioną przez powodów.

Udowodnione zostało w sprawie, że pozwany nienależycie wykonał świadczenie. Kwestią sporną był zakres tego zachowania pozwanego i wielkość szkody. Pozwany wskazywał, bowiem, iż tylko przez 3 dni powodowie byli zakwaterowani w hotelu o niższym standardzie, ale pozwany wynagrodził im należycie te niedogodności poprzez zaproponowanie kolacji w restauracji połączonej z degustacją wina, a nadto propozycją wynajmu samochodu, ofertą udziału w wycieczkach objazdowych i pobytem w (...).

Sąd nie podzielił tego przekonania. Powodowie wybrali, bowiem wypoczynek szczególny. Nie byli zainteresowani wycieczkami objazdowymi ani korzystaniem z wynajętego samochodu- nie przyjęli tego typu świadczeń, nawet bezpłatnie oferowanych im przez pozwanego. Kolacja w restauracji czy butelka wina (standard w hotelu umówionym), a nawet jeden masaż nie rekompensowały im stresu i zdenerwowania związanego ze zmianą miejsca wypoczynku, przejściowym zakwaterowaniem w obiekcie rażąco odmiennym- nie tylko co do standardu, ale przede wszystkim co do charakteru ze świadczeniem umówionym. Powodowie bowiem z zasady nie wybierali wypoczynku w obiektach masowych, przeznaczonych dla rodzin. Przedmiotem ich umowy z pozwanym był wypoczynek w hotelu niestandardowym, bo przeznaczonym dla gości powyżej 21 lat, kameralnym, butikowym, liczącym tylko 43 pokoje, luksusowym, z wyszukаныmi posiłkami i doskonałym serwisem na prywatnej plaży zarezerwowanej tylko dla gości owych 43 pokoi. Tam mieli odpoczywać spacerując brzegiem morza, czytając w spokoju książki, ciesząc się pięknem otoczenia.

Powód wyjaśnił należycie, dlaczego zawsze wybiera tylko takie hotele i dlaczego tylko taki wypoczynek jest dla niego synonimem wakacji: nie zważając na koszty powodowie zawsze wypoczywają tylko w wysokiej klasy ośrodkach dla dorosłych. Powodowie nie są zainteresowani pobytem w ośrodkach rodzinnych, gdzie baseny okupują dzieci, najczęściej porozumiewające się ze sobą i rodzicami poprzez krzyki i skargi, niezważające na otoczenie, beztrosko bawiące się dmuchanymi zabawkami, chlapiące wodą. Nie bawią ich też rodzinne animacje, dudniąca muzyka ani mini dyskoteki. Nie cieszą posiłki spożywane w otoczeniu dzieci i nastolatków- ani oferta bufetowa dostosowana do takiego profilu gości. Powodowie przeszli już ów etap swego życia i obecnie woleliby nie wyjeżdżać w ogóle niż przebywać w towarzystwie nastolatków.

W ocenie Sądu nie sposób odmówić powodom prawdziwości takich twierdzeń.

Odnosząc się do żądanego zadośćuczynienia z tytułu poniesionych szkód niemajątkowych za przeżyty stres związany z przebiegiem wycieczki tj. kwestii tzw. "zmarowanego urlopu" podnieść należy, iż Sąd Najwyższy uchwałą w sprawie 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, 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 rzeczywistą jakością świadczonych usług turysta ma możliwość dochodzić również zadośćuczynienia za szkodę niemajątkową w postaci „zmarnowanego urlopu”. Uchwała wprowadza więc zasadę, iż urlop i wypoczynek z nim związany są dla konsumentów dobrem samym w sobie i utrata przyjemności czerpanej z wakacji może być podstawą do przyznania zadośćuczynienia.

W obliczu całości 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, co do zasady. Niezadowolenie powodów z powodu nienależytego wykonania umowy przez pozwanego było oczywiście uzasadnione. Zaoferowane powodom świadczenie zamiennie było rażąco odmienne- nie tylko co do standardu, ale co do charakteru i typu obiektu w stosunku do umówionej imprezy turystycznej. Pozwany oferował powodom od hoc to, czym akurat dysponował, proponując świadczenia typu wycieczki objazdowej gościom, którym obiecał luksusowy pobyt w spokojnym otoczeniu. Nie może zatem czynić sobie atutu z ich odmowy.

Zaproponowane przez pozwanego świadczenia zamiennie były nieadekwatne do sposobu urlopu, jaki sobie zaplanowali powodowie. Planując wakacje 7 dniowe podwodowie mogli liczyć, poza dniami przyjazdu i odjazdu na 5 dniowy, niezakłócony wypoczynek w wybranych warunkach. Za takie świadczenie zapłacili – w okresie poza sezonem wakacyjnym po (...) od osoby. Jednakże stan ten trwał zaledwie 2 dni- za krótko, na efektywny wypoczynek. Powodowie w ciągu 7 dni za to byli narażeni, oprócz stresu i zdenerwowania związanego z wadliwym wykonaniem umowy, na takie uciążliwości jak podwójne rozpakowywanie swego bagażu, potem pakowanie, kwaterowanie i wykwaterowanie, kolejny transfer, poznawanie infrastruktury i świadczeń w dwóch hotelach.

Ich pobyt w hotelu zastępczym mógł być słusznie poczytany za uciążliwy, niezadawalający ich potrzeby. Nie mniej ich jednak pobyt w tym hotelu pozwany próbował- nie zawsze trafnie- polepszyć, a warunki zakwaterowania tam nie były bardzo złe- choć nieodpowiednie dla zaplanowanego typu wypoczynku.

Mając na uwadze powyższe w ocenie sądu adekwatną do rozmiaru szkody każdego z powodów jest kwota po 2.500 zł na rzecz każdego z nich. Dalej idące świadczenie, jako wygórowane Sąd oddalił.

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.