

Sygn. akt: IX C 513/15

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 26 lutego 2016 r.

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 26 lutego 2016 r. w Opolu

sprawy z powództwa **K. D., R. D.**

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powódki K. D. kwotę 2.531,25 zł (dwa tysiące pięćset trzydzieści jeden złotych i 25/100) wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 24 września 2014 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powoda R. D. kwotę 2.531,25 zł (dwa tysiące pięćset trzydzieści jeden złotych i 25/100) wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 24 września 2014 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;

III. w pozostałym zakresie powództwo oddala;

IV. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. solidarnie na rzecz powodów K. D. i R. D. kwotę 423,40 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt IX C 513/15

UZASADNIENIE

Powodowie K. D. i R. D. wnieśli o zasądzenie od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. kwoty 8.587,50 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty, oraz o zwrot kosztów procesu w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Swoje roszczenie oparli na nienależycie wykonanej umowie usługi turystycznej przez pozwane biuro podróży. Wskazali, iż pozwana zobowiązała się zorganizować wycieczkę do Grecji na wyspę R. w okresie od 9 czerwca 2014r. do 20 czerwca 2014r. Zakwaterowanie miało mieć miejsce w hotelu (...). Koszt imprezy wyniósł kwotę 3.075 zł za osobę. Zgodnie z ofertą hotel miał być świetnie prowadzony i zadbane, pokoje odnowione i przestronne, zadbane, z balkonem lub tarasem co odzwierciedlała fotografia zamieszczona w katalogu. Hotel miał być trzygwiazdkowy, a w ofercie biura widniała informacja, że obiekt ten ubiega się o czwartą gwiazdkę. Po przyjeździe powodowie zostali zakwaterowani w piwnicy hotelu, w pokoju, który sąsiadował ze schowkami na sprzęt sprzątający, a rzekomy

taras był boksem otoczony kartonowo- gipsową ścianką, z widokiem na nogi przechodniów. Pokój był ciemny, zawilgociał i zagrzybiały. Wyposażenie pokoju nie spełniało minimalnych standardów zakwaterowania. Cuchnąca wilgocią szafa bez półek uniemożliwiała powodom rozpakowanie bagaży, a wyposażenie pokoju było zniszczone i zawilgociałe. Instalacja elektryczna i kanalizacyjna była wykonana niechlujnie, a źle przymocowane i wystające ze ściany gniazdko stwarzało poważne zagrożenie dla zdrowia uczestników. Po korytarzu przed pokojem biegały jeże, regularnie zostawiając odchody. Powodowie nie mogli w żaden sposób wypocząć w pokoju, albowiem z powodu usytuowania tarasu przy basenie i barze cały czas byli narażeni na hałasy. Powodowie wielokrotnie zwracali się do rezydentów z prośbą o interwencje i zmianę pokoju. Prośby te były bezskuteczne. Powodowie w dniu 11 czerwca 2014r. wręczyli rezydentowi reklamację prosząc o zmianę pokoju. Rezydent zaoferował powodom świadczenie zastępcze w postaci innego pokoju, jednakże za dopłatą. Ponadto proponował powodom przekwaterownie do innego hotelu o nazwie V. di M. bez dodatkowych opłat, ale powodowie nie wyrazili zgody na takie rozwiązanie, ponieważ hotel ten był oddalony i wówczas musieliby specjalnie dochodzić do hotelu macierzystego, żeby korzystać z posiłków oraz opcji all inclusive. W dniu 13 czerwca 2014 r na „tarasie” pokoju doszło do wycieku z kanalizacji i zalania fekaliami. Odór był nie do zniesienia, a uczestnicy spakowali bagaże i przenieśli się do recepcji, gdzie spędzili kilka godzin w oczekiwaniu na pomoc personelu prosząc o zmianę pokoju. Powodowie zostali poproszeni o powrót do wysprzątanego pokoju, ale w dalszym ciągu cuchnącego. Dopiero po 2 dniach doszło do zmiany pokoju. Powodowie domagali się zapłaty odszkodowania stanowiącego równowartość ceny za siedem dni usługi podczas których organizator imprezy nie wykonywał przewidzianych w umowie usług. Powodowie ponadto wskazali, iż skorzystali z imprezy turystycznej dla przyjemności wypoczynku, spokoju i relaksu, a w zamian uzyskali „zmarowany” urlop i dlatego domagają się również zadośćuczynienia. Jednocześnie wskazali na okoliczności związane z tym, iż organizator nie ustosunkował się do reklamacji w terminie - powinna być doręczona powodom w dniu 6 sierpnia, a została doręczona w dniu 12 sierpnia. Powyższe skutkuje obowiązkiem zaspokojenia roszczenia powodów w całości.

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa w części uznając roszczenie co do kwoty 1.000 zł na każdego powodów oraz o zwrot kosztów postępowania według norm przepisanych wraz z opłatą od pełnomocnictwa. Pozwany przyznał niższą jakość zakwaterowania gdy chodzi o same cechy pokoju w postaci wilgoci oraz braku estetyki wykonania instalacji elektrycznej i wad kanalizacji oraz niższego standardu tarasu. Nie przyznali jednak, aby pokój usytuowany był w piwnicy, bądź suterenie, jedynie w kondycji przyziemnej. Pozwany przeczy pojawiającym się jeżom i ich odchodom jak i zarzutom odnośnie hałasów. Niezgodność z umową trwała jedynie przez 5 z 11 dni imprezy stąd uznanie roszczenia przez pozwanego w zakresie stosownej części. Pozwany wskazał, iż urlop w żadnym zakresie nie został zmarnowany. Z pewnością powodowie pobyt na malowniczej wyspie wykorzystali na regenerację sił, a ich twierdzenia w tym zakresie są przesadzone. Pozwany wskazał, iż nie uchybił ustawowemu 30 - dniowemu terminowi odpowiedzi na reklamację, gdyż odpowiedź na reklamację nie stanowi oświadczenia woli, lecz jest oświadczeniem wiedzy, a zatem nie obowiązuje w jego przypadku reżim prawny doręczenia właściwy dla oświadczenia woli.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 7 kwietnia 2014r. powód R. D. zawarł z pozwanym, spółką (...) sp. z o.o. w O. umowę o świadczenie usług turystycznych. Przewidywała ona pobyt czasowy w trzygwiazdkowym hotelu (...) na wyspie R. w Grecji w terminie od 9.06.2014r. do 20.06.2014r. Umowa została zawarta na rzecz dwóch osób. Wartość wycieczki ustalono na łączną kwotę 6.150 zł z tym, że bez opłat lotniskowych, transportowych i ubezpieczenia na kwotę 5.250 zł.

Powodowie wybierając tę ofertę kierowali się informacjami zawartymi w ofercie Nowej I.. Wskazano w niej m.in. że hotel miał być świetnie prowadzony i zadbane, pokoje odnowione i przestronne, zadbane, z balkonem lub tarasem co odzwierciedlała fotografia zamieszczona w katalogu. Hotel miał być trzygwiazdkowy, a w ofercie biura widniała informacja, że obiekt ten ubiega się o czwartą gwiazdkę.

Zgodnie z warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych pozwany zobowiązany był zrealizować imprezę zgodnie z postanowieniami zawartej umowy oraz informacjami zawartymi w katalogu.

Dowód: - oferta katalogowa- k.20

- potwierdzenie rezerwacji – k.17,18

- warunki uczestnictwa k.19

Po przybyciu na miejsce powód wraz z małżonką zostali zakwaterowani w w/w hotelu, z tym że w pokojach znajdujących się w kondygnacji przyziemnej, w której sufit znajdował się powyżej poziomu terenu i sąsiadował ze schowkami na sprzęt sprzątający. Estetyka pokoju oraz jego stan sanitarno-higieniczny odbiegał od standardów, jakie powodowie oczekiwali od hotelu trzy-gwiazdkowego. W pokoju było brudno, był zagrzybiały i ciemny. W pokoju znajdowała się szafa, która była zawilgociała, bez półek i uniemożliwiała powodom rozpakowanie bagaży, a wyposażenie pokoju było zniszczone i zawilgociałe. Instalacja elektryczna i kanalizacyjna była źle przymocowana, a wystające ze ściany gniazdko elektryczne stwarzało poważne zagrożenie dla zdrowia uczestników. Nie można było nawet podłączyć suszarki do włosów. Po korytarzu przed pokojem biegały jeże, zostawiając odchody. Powodowie nie mogli w żaden sposób wypocząć w pokoju, albowiem z powodu usytuowania tarasu przy basenie i barze cały czas byli narażeni na hałasy i przechodzących ludzi. W trakcie pobytu powodów - w dniu 13 czerwca 2014r. doszło do „wycieku szamba”- wycieku z kanalizacji i zalania fekaliami tarasu. Powodowie wzięli walizki i udali się na recepcję i tam oczekiwali kilka godzin prosząc o zmianę pokoju, jednakże bezskutecznie. Powodowie dopiero po dwóch dniach od w/w wydarzenia otrzymali satysfakcjonujący ich pokój. W efekcie powodowie przez 7 dni ulokowani byli w pokoju, w pomieszczeniu podpiwniczonym.

dowód: - przesłuchanie powodów k.112 (e-protokół)

- dokumentacja fotograficzna k.30-37

- zeznania świadka G. S. – k.79

- zeznania świadka T. S. – k.81

W dniu 11 czerwca powodowie sporządzili reklamacje i wręczyli ją rezydentowi prosząc o zmianę pokoju. Rezydent zaoferował powodom świadczenie zastępcze w postaci innego pokoju, jednakże za dopłatą. Ponadto proponował powodom przekwaterowanie do innego hotelu o nazwie V. di M. bez dodatkowych opłat, ale powodowie nie wyrazili zgody na takie rozwiązanie, ponieważ hotel ten był oddalony i wówczas musieliby specjalnie dochodzić do hotelu macierzystego, żeby korzystać z posiłków oraz opcji all inclusive. Po powrocie powodowie pismem z dnia 1.07.2014r. powołując się na niedotrzymanie warunków umowy, zażądali zwrotu 8.587,50 zł płatnej w terminie 30 dni od daty doręczenia. Na powyższą kwotę składało się odszkodowanie w wysokości 3.587,50 zł co stanowiło 58% uiszczonyj ceny imprezy oraz zadośćuczynienie w łącznej kwocie 5.000 zł. Wskazali na okoliczności związane z nienależytym wykonaniem umowy. Powyższe pismo zostało doręczone stronie pozwanej w dniu 7 lipca 2014r. W odpowiedzi pozwany pismem z dnia 12 sierpnia 2014r. wysłanym w dniu 6 sierpnia 2014r. przyznał, że pokój hotelowy, w którym zakwaterowani byli powodowie nie spełniał wymogów przewidzianych w umowie o świadczenie usług turystycznych w kilku kwestiach. Potwierdził, iż w pokoju panowała wilgoć przejawiająca się w głównej mierze przykrym zapachem dobiegającym z szafy, natomiast instalacja elektryczna i kanalizacyjna były wykonane nieestetycznie. Przyznał również, iż w dniu 13 czerwca 2014r. doszło do wycieku z kanalizacji na tarasie co w praktyce uniemożliwiło korzystanie z pokoju przez 1 dzień. Wskazali, iż umowa nie przewidywała zakwaterowania powodów na określonym piętrze. Nie potwierdzili, aby w hotelu miały pojawiać się jeże i ich odchody. Pozwany wskazał, iż wyłączony jest od odpowiedzialności za wszelkie działania dokonane przez innych gości hotelu. Zaistniałe wady w pokoju nie uzasadniają zwrotu całości kwoty wypłaconej za okres zakwaterowania w nim. Strona pozwana zaoferowała obniżenie ceny imprezy turystycznej o kwotę 1800 zł i skorzystanie z bonu wakacyjnego w kwocie 500 zł.

dowód: - reklamacja z dnia 11.06.2014r. i z dnia 1.07.2014r. wraz z potwierdzeniem

nadania k.21-24

- odpowiedz na reklamację wraz z potwierdzeniem nadania k.25-27

Sąd zważył co następuje:

Powództwo zasługuje na uwzględnienie w części.

Sąd dokonując oceny zebranego materiału dowodowego przy ustalaniu podstawy faktycznej rozstrzygnięcia oparł się na przeprowadzonych i wskazanych dowodach. Bezspornym w sprawie był fakt, że strony zawarły umowę o świadczenie usług turystycznych przedmiotem, której był pobyt wczasowy w trzygwiazdkowym hotelu (...) na wyspie R. w Grecji w terminie od 9.06.2014r. do 20.06.2014r. Spór natomiast sprowadzał się do kwestii należytego wykonania umowy, a tym samym odpowiedzialności pozwanego biura podróży. Powodowie podnosili, bowiem, że z uwagi na sprzeczne z umową warunki w jakich przyszło im spędzić urlop nie był on udany, a w związku z tym żądają odszkodowania, a także zadośćuczynienia za zmarnowany przez powyższe urlop. Z kolei wykazanie uprawnienia do zakwestionowania zapłaty żądanej kwoty, pozwany oparł na twierdzeniu, że zaistniałe wady w ich pokoju jego zdaniem nie uzasadniają zwrotu całości wpłaconej kwoty za okres zakwaterowania w nim. Odnosząc się do powyższych twierdzeń obu stron, uwzględniając obowiązujące przepisy, jak i ustalony stan faktyczny, sąd uznał, że powodom należy się odszkodowanie i zadośćuczynienie za nienależyte wykonanie umowy jednakże nie we wskazywanej przez nich wysokości.

Na wstępie podnieść należy, że z treści art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych wynika, że za szkody poniesione z powodu niewykonania albo nienależytego wykonania umowy przez organizatora imprezy turystycznej klientowi należy się odszkodowanie. Organizator może zwolnić się z odpowiedzialności jeśli niewykonanie albo nienależyte wykonanie umowy jest spowodowane działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą. Ustawa 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. 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. Celem bowiem jakim przyświecał ustawodawcy przy uchwaleniu powyższej ustawy była ochrona klienta imprezy turystycznej poprzez domniemanie odpowiedzialności organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej.

W kontekście niniejszej sprawy wskazać również należy, że w polskim systemie prawnym, co wynika zarówno z przepisów prawa jak i z orzecznictwa sądowego ciężar udowodnienia faktu spoczywa na osobie, która z tego faktu wywodzi określone skutki prawne, stanowi o tym art. 6 k.c. Z powołanego przepisu wynika jedna z naczelnych zasad procesu sądowego polegająca na tym, że dowód wykazania prawdziwości określonego faktu obciąża tego, kto się na dany fakt powołuje dla uzasadnienia dochodzonego przed sądem prawa. Potwierdzeniem powyższej zasady jest również art. 232 k.p.c. zgodnie, z którym strony obowiązane są wskazywać dowody dla stwierdzenia faktów, z których wywodzą skutki prawne.

Mając na uwadze powyższe, to na powodach jako stronie, która z tych okoliczności pragnie wywodzić określony skutek prawny w postaci żądania zapłaty dochodzonych roszczeń spoczywał obowiązek ich wykazania i udowodnienia.

Odnosząc się, więc do przedłożonych dowodów przede wszystkim wskazać należy, że powodowie i świadkowie T. S. i G. S. słuchani w sprawie potwierdzili jednoznacznie te wszystkie zarzuty, które powodowie zawarli w reklamacjach, a które stanowiły o nienależytym wykonaniu umowy przez stronę pozwaną. Jednocześnie należy wskazać, iż strona pozwana

przyznała, że pokój hotelowy, w którym zakwaterowani byli powodowie nie spełniał wymogów przewidzianych w umowie o świadczenie usług turystycznych w kilku kwestiach. Potwierdził, iż w pokoju panowała wilgoć przejawiająca się w głównej mierze przykrym zapachem dobiegającym z szafy, natomiast instalacja elektryczna i kanalizacyjna były wykonane nieestetycznie. Przyznał również, iż w dniu 13 czerwca 2014r. doszło do wycieku z kanalizacji na tarasie co w praktyce uniemożliwiło korzystanie z pokoju przez 1 dzień. Wskazali, iż umowa nie przewidywała zakwaterowania powodów na określonym pięttrze. Natomiast nie potwierdzili, aby w hotelu miały pojawiać się jeże i ich odchody. A ponadto wskazał, iż wyłączony jest od odpowiedzialności za wszelkie działania dokonane przez innych gości hotelu.

W ocenie Sądu nie ulega wątpliwości, iż zaoferowany pokój powodom nie spełniał podstawowych warunków sanitarno- higienicznych. W/w pokój jak wynika z zeznań świadków, powodów, a przede wszystkim z dokumentacji fotograficznej nie spełniał podstawowych standardów. Sąd w całości w tym zakresie dał wiarę powodom, których zeznania zostały potwierdzone przez świadków państwa S. i fotografiami załączonymi do pozwu. Ponadto strona pozwana zgadzała się z powodami w tej kwestii. Przy czym należy również wskazać, iż pozostałe niedogodności tj. chodzące jeże i ich odchody oraz hałas również zostały udowodnione w/w dowodami. Nie ulega wątpliwości, iż te warunki, w których przyszło przebywać powodom podczas ich urlopu przez okres od 9 czerwca do 15 czerwca 2014r. (bo od południa 15 czerwca doszło do zmiany pokoju) odbiegały z pewnością w znacznej mierze od standardu hotelu trzygwiazdkowego. Z pewnością nie były to takie warunki za jakie zapłacili powodowie i w jakich chcieli spędzać urlop. Okoliczność, iż powodowie spędzali urlop w malowniczym miejscu nie może przysłańać warunków w jakich przyszło im przebywać po powrocie do pokoju - brud, stęchlizna, grzyb, wystające gniazdko elektryczne, biegające po korytarzach jeże i ich odchody. A do tego wszystkiego jeszcze panujący odór po wycieku z kanalizacji i zalania fekaliami „tarasu”. W przedmiotowej sprawie bezsporny był zakres łączącej strony umowy oraz fakt, iż całkowity koszt imprezy dla 2 osób wyniósł łącznie 6.150 zł, natomiast bez opłaty lotniskowej, transportowej i ubezpieczenia koszt imprezy wyniósł kwotę 5.250 zł. Wobec powyższego Sąd uznał, iż strona pozwana przez okres 7 dni nie zrealizowała warunków wykupionej usługi przez powodów i w związku z tym powinna zwrócić powodom należność z tego tytułu w wysokości po 1.531,25 zł dla każdego z powodów. $(5.250 : 12 = 437,50 * 7 = 3.062,50 : 2 = 1.531,25)$. To że powodowie otrzymali nowy pokój dopiero 15 czerwca 2014r., ale po południu wynika zarówno z zeznań powodów, zeznań świadków S. i dokumentacji reklamacyjnej. I z pewnością nie można uznać, iż już tego dnia powodowie mogli swobodnie wypoczywać, zwłaszcza przy uwzględnieniu, iż dopiero wtedy mogli się rozlokować w pokoju i rozpakować walizki. 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 1000 zł. Ciągłe interwencje, czekanie na „walizkach” na zmianę pokoju, narastająca frustracja i niezadowolenie z powodu niezgodności oferty wycieczki z zastanymi realiami skutecznie uniemożliwiały odprężenie się, zrelaksowanie i czerpanie przyjemności z urlopu. Zostali bowiem powodowie zakwaterowani w pokoju, który standardem odbiegał od gwarantowanego w umowie przez organizatora, a jednocześnie musieli przebywać w fetorze i brudzie, cały czas nie mogąc „zagrzać sobie miejsca”. Wobec powyższego Sąd uznał iż uzasadnioną kwota zadośćuczynienia w tym wypadku będzie kwota po 1.000 zł na każdego z powodów. Powodowie po zmianie pokoju z pewnością mogli już

swobodnie odpoczywać w pokoju i korzystać z uroków urlopu. Jednocześnie powodowie wskazali, iż na skutek uchybienia przez pozwanego obowiązku określonego w art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, złożona przez niego reklamacja została uznana i w całości uzasadniona. Stanowisko takie nie zasługuje na uwzględnienie. Zdaniem sądu właściwą interpretacją przepisu art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych jest przyjęcie, iż do zachowania określonego w nim trzydziestodniowego terminu na ustosunkowanie się przez organizatora turystyki do reklamacji klienta wystarczy nadanie w tymże terminie przesyłki poleconej zawierającej odpowiedź udzielona na piśmie, albowiem nie mają tu zastosowania ogólne przepisy dotyczące czynności prawnych i składania oświadczeń woli, a w szczególności art. 61 k.c. (wyrok Sądu Okręgowego w Opolu z dnia 28.10.2013 r., sygn. akt II Ca 626/13 wraz z uzasadnieniem). Przepis art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych nakazuje organizatorowi usług turystycznych ustosunkowanie się do reklamacji w przepisany terminie. W ocenie Sądu wyznaczony w/w przepisie termin został oddany w całości do dyspozycji organizatora usługi turystycznej i ma on trzydzieści dni na sporządzenie swojego stanowiska na piśmie. Ponadto przyjęcie, iż zgodnie z tym przepisem odpowiedź na reklamację ma być doręczona adresatowi (czy też choćby w tymże terminie ma nastąpić awizowanie mu tej przesyłki) w terminie trzydziestu dni skutkowałoby obciążeniem organizatora usług turystycznych odpowiedzialnością za ewentualne działania osób trzecich (poczty), a ponadto oznaczałoby, że tak naprawdę organizator usługi turystycznej nie mógłby nigdy być pewnym czy zachował termin na udzielenie odpowiedzi na reklamację, czy też nie (w zależności od tego jak długo trwałoby doręczenie konkretnej przesyłki). Nie można zatem zaakceptować takiej interpretacji zapisu art. 16b ust. 5 ustawy który w istocie prowadziłby do skrócenia terminu wyznaczonego ustawą. Ponadto odpowiedź na reklamację nie ma charakteru oświadczenia woli w czystej postaci albowiem ma ono charakter mieszany będąc w istocie zarówno oświadczeniem wiedzy i woli. Stąd też nie sposób wprost stosować reguł o których mowa w art. 61 k.c. dotyczących czynności prawnych i składanie oświadczeń woli. Brak było zatem podstaw do przyjęcia, iż złożona przez powodów reklamacja została uznana za uzasadnioną poprzez upływ terminu określonego w art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych w sytuacji, gdy odpowiedź na reklamację została nadana na pocztę w trzydziestym dniu od doręczenia reklamacji pozwanemu. O odsetkach Sąd orzekł na podstawie art. 481 § 1 k.c., w zw. z art. 476 k.c. Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis art. 100 k.p.c. przy uwzględnieniu, iż powód wygrał w 60%, a przegrał w 40% oraz poniesionych przez strony kosztów postępowania (powód (...) +300, a pozwany (...)).

Z powyższych względów orzeczono jak w sentencji.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis art. 100 k.p.c. przy uwzględnieniu iż powód wygrał w 60%, a przegrał w 40% oraz poniesionych przez strony kosztów postępowania.(powód (...) +300 a pozwany (...))