

**Sygn. akt: IX C 1343/15 upr.**

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 17 marca 2016r.

**Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny**

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Lidia Modrzejewska-Lasota
Protokolant:	st. sekr. sądowy Beata Dąbrowska

po rozpoznaniu w dniu 7 marca 2016 r. w Opolu

sprawy z powództwa **M. R.**

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

**o zapłatę**

I. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powoda M. R. kwotę 2.018,00 zł (dwa tysiące osiemnaście złotych 00/100 groszy) wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 17 lipca 2014 r. do dnia 31 grudnia 2015 r., a od dnia 1 stycznia 2016 r. z odsetkami ustawowymi za opóźnienie w wysokości równej sumie stopy referencyjnej NBP i 5,5 punktów procentowych - do dnia zapłaty, a dalej idące powództwo oddala;

II. koszty procesu pomiędzy stronami wzajemnie znosi;

III. zwalania świadka P. D. od grzywny w wysokości 500 zł nałożonej w dniu 7 stycznia 2016 r.

Sygn. akt IX C 1343/15

## UZASADNIENIE

Pozwem wniesionym w dniu 8 lipca 2015 r. powódka M. R. domagała się zasądzenia od pozwanej (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w O. tytułem odszkodowania, za nienależyte wykonanie umowy kwoty 2.342,67 zł odpowiadające kosztom wynajmu innego hotelu w okresie obowiązywania umowy o organizację imprezy turystycznej, oraz odszkodowania w kwocie 2018,00 zł, tytułem uszczerbku niemajątkowego w postaci utraty przyjemności wypoczynku tj. połowie ceny imprezy turystycznej, wyliczonej na podstawie tzw. Tabeli Frankfurckiej, łącznie kwoty 4.360,67 zł wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 17 lipca 2014 r. do dnia zapłaty.

Ponadto powódka wniosła o zasądzenie od pozwanej na rzecz powódki kosztów procesu według norm prawem przepisanych.

W uzasadnieniu pozwu powódka wskazała, iż zawarła z pozwaną umowę o świadczenie usług turystycznych, w miejscowości H. w Egipcie, w hotelu (...). W imprezie uczestniczyć miała także jej rodzina. Mimo że hotel miał mieć podwyższony standard wypoczynku nie spełnił podstawowych standardów higienicznych i był w ocenie powódki zniszczony. Powódka wraz z osobami towarzyszącymi zajmowała pokój do dnia 17 maja 2014 r., po czym z uwagi na brak poprawy sytuacji lokalowej zdecydowała się na wynajęcie pokoju w innym hotelu. Z uwagi na to, że były

wolne pokoje w hotelu (...) powódka zdecydowała się przenieść tam na 3 noclegi tj. do dnia 20 maja 2014 r do ww. hotelu i zapłacić kwotę 5.470,00 zł funtów egipskich, stanowiącą równowartość kwoty 2.342,67 zł według kursu funta egipskiego z dnia 28 maja 2014 r.

W odpowiedzi na pozew pozwana (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w O. wniosła o oddalenie powództwa. Ponadto pozwana wniosła o zasądzenie od powódki na rzecz pozwanej kosztów postępowania według norm przepisanych i opłaty skarbowej od pełnomocnictwa.

Pozwana przyznała, iż powódka zawarła z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem był pobyt w czterogwiazdkowym hotelu (...) w Egipcie. Zakwaterowanie powódki i jej rodziny odbyło się, w pokoju wskazanym w umowie. Pozwana zaprzeczyła jakoby pokój nie spełniał standardów higienicznych i że miał podwyższonego standardu, gdyż był pokojem dla dwóch osób oraz posiadał 2 dostawki ( (...) +2). Zgodnie natomiast z art. 16b ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki. Powódka nie zgłaszała natomiast pozwanemu jakichkolwiek zastrzeżeń co do zajmowanego przez nią pokoju w trakcie trwania imprezy turystycznej. Powódka nie żądała od pozwanego zmiany zakwaterowania, czy to poprzez wymianę pokoju, czy zamianę hotelu. Istnieje możliwość zaproponowania turyście świadczenia zastępczego, w przypadku potwierdzenia zgłoszonych wad na warunkach organizatora. Pozwana mogła podjąć decyzję co do tego, czy przyjmuje dane świadczenie zastępcze. Nie posiadała natomiast uprawnień do samodzielnego swobodnego wyboru świadczenia, informując o tym po fakcie. Wobec braku współpracy pozwana nie mogła wywiązać się z zobowiązania chociażby w zakresie świadczenia zastępczego. Zdaniem pozwanej powódka poniosła dodatkowe koszty na własną rękę, decydując się na wybór zakwaterowania, które było całkowicie różne od umówionego. Pozwana zakwestionowała także prawdziwość i dokumentacyjną rzetelność zdjęć wnioskowanych jako dowód, albowiem nie tylko nie wiadomo gdzie zostały wykonane, (można założyć, że w hotelu, w którym zgodnie z własną wolą została zakwaterowana), ale też zostały celowo zaaranżowane i wygenerowane przez powódkę, a ich weryfikacja w procesie nie jest możliwa.

Pozwana wskazała także, iż złożona przez powódkę reklamacja imprezy turystycznej była spóźniona. Impreza, w której powódka uczestniczyła zakończyła się w dniu 19 maja, zatem termin złożenia reklamacji upłynął w dniu 18 czerwca 2014 roku. Reklamacja powódki została nadana dopiero w dniu 15 lipca, a wpłynęła do pozwanej w dniu 17 lipca 2014 roku.

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

Powódka M. R. zawarła w dniu 12 maja 2014 r. z pozwaną (...) Spółką z o.o. w O. umowę o świadczenie usług turystycznych. Przedmiotem umowy było zorganizowanie wycieczki dla czterech osób w miejscowości H. w Egipcie, w hotelu (...) w terminie od dnia 12 maja 2014 r. do dnia 19 maja 2014 r. Hotel w którym miało dojść do zakwaterowania powódki i jej rodziny był reklamowany jako posiadający kategorii czterech gwiazdek. Powódka zapłaciła łącznie, za usługę turystyczną dla czterech osób, w miejscowości H. w Egipcie, w hotelu (...) kwotę 4.036,00 zł. ( 1.009,00 zł od osoby ). Powódka kierowała się opisami hotelu w katalogu pozwanej, w którym miejsce to było przedstawiane jako atrakcyjne, o wysokiej jakości wycieczki i usług.

### ***Dowód:***

- zgłoszenie uczestnictwa k. 9

- zeznania P. D. 00:01: 06

Po przybyciu do hotelu (...) powódka i jej rodzina stwierdziła, że warunki zakwaterowania i wycieczki są niezgodne z umową stron i opisem katalogu. Stan techniczny hotelu był zły. Pokój był brudny, niewysprzątniony na przyjęcie gości, pełen piasku i kurzu. (...) stare, wysłużone, zniszczone. Pokój zatęchły, z widocznymi i licznymi wykwitami grzybów i pleśni na ścianach. Zagrzybione, brudne, źle działające i niewydolne były także urządzenia klimatyzacyjne. Klimatyzacja była wyłączona centralnie tylko okazjonalnie. Z zasady nie działała w ogóle.

Podłoga łazienki była zabrudzona betonem. Wyposażenie łazienki było stare, ciężko działające, oblepione betonem i zwapnieniami.

Posiłki były niesmaczne i limitowane, np. każdemu gościowi wydzielano tylko po dwa skrzydełka kurczaka. Dzieci powódki nie mogły zrozumieć, dlaczego jedzenie jest im tak wydzielane, buntowały się, chodziły głodne.

Warunki wypoczynku nie były zgodne z opisem w katalogu. Baseny działały tylko kilka godzin w ciągu dnia- obsługa zagradzała baseny w trakcie dnia i zakazane było jakiegokolwiek z nich korzystanie przez gości.

Teren wokół hotelu był niezadbany, wysuszony, niezgodny z opisem i zdjęciami w katalogu-trawa była „namalowana” zieloną farbą na ziemi.

#### **Dowód :**

- dokumentacja zdjęciowa k. 18

- zeznania P. D. k. 00:01: 06

Mąż powódki zgłaszał zastrzeżenia rezydentowi pozwanej-, ale były one nieskuteczne. Zastany przez powodów stan pokoi, limitowanie posiłków i godzin korzystania z basenów nie został zmieniony i – nie było większych widoków na dokonanie takich zmian przed powrotem powódki z wakacji.

Po dwóch dniach pobytu w hotelu (...) mąż powódki skontaktował się z rezydentem w celu domagania się przeniesienia do hotelu o standardzie zgodnym z umową. Rezydent proponował powódce przeniesienie do innych hoteli kategorii 4 gwiazdek pozostających w dyspozycji pozwanej spółki. Mąż powódki żądał jednak przeniesienia rodziny do hotelu o wyższym tj. pięciogwiazdkowym standardzie wypoczynku. Odrzucił wszystkie otrzymane od rezydenta pozwanej propozycje przeniesienia do innego kompleksu hotelowego w standardzie czterech gwiazdek.

Rezydent wskazał im, iż przeniesienie do hotelu kategorii pięciu gwiazdek jest możliwe tylko za dopłatą i podał jej wartość. Ta odpowiedź nie satysfakcjonowała powódki i jej rodziny. Zaczęli na własną rękę szukać odpowiedniego dla siebie hotelu pięciogwiazdkowego. Wybór powódki padł ostatecznie na hotel (...). Koszt pobytu powódki w hotelu (...) wyniósł łącznie kwotę 5.470,00 funtów egipskich.

#### **Dowód:**

- rachunek k. 10 - 12

- zeznania U. H. k. 00:02:43

Po powrocie do Polski powódka wystosowała do pozwanej spóźnioną reklamację, w której podnosiła, iż po przybyciu na miejsce wypoczynku okazało się, że warunki w hotelu nie są zgodne z warunkami przedstawionymi w ofercie pokój był brudny i zniszczony. Powódka poinformowała w reklamacji pozwaną że w związku z nienależytym wykonaniem umowy zaszła konieczność zmiany hotel, przez co poniosła szkodę, jako dowód załączając fakturę wynajmu hotelu zastępczego. Powołując się na wytyczne tzw. Tabeli Frankfurckiej powódka wezwała pozwaną do zwrotu 50 % kosztów ceny imprezy w ramach rekompensaty za brak należytego wywiązania się z umowy.

#### **Dowód:**

- pismo z dnia 14 lipca 2014 r. k. 13 - 14

W odpowiedzi na reklamację (...) Sp. z.o.o. w O., wskazała, iż bezspornie zawarła umowę o świadczenie usług turystycznych dotyczącą uczestnictwa w imprezie turystycznej organizowanej przez Nową I. w dniach od 12 do 19 maja

2014 roku i że po dotarciu na miejsce wypoczynku w miejscowości H., została ulokowana w hotelu (...), który sama wcześniej wybrała.

Jak informowała powódkę pozwana reklamacja powinna zostać złożona organizatorowi, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Ta została zakończona w dniu 19 maja 2014 r. a termin złożenia reklamacji upłynął w dniu 18 czerwca 2014 roku, co uzasadniało zdaniem pozwanej odrzucenie reklamacji.

**Dowód:**

- odpowiedz na reklamację k. 15 - 16

**Sąd zważył, co następuje**

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie w części.

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 zasądzonego 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 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 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 *causę* 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 powódki 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 niego 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 majątkową i niemajątkową poniesioną przez powódów.

W ocenie Sądu w sprawie zostało wykazane, że pozwany nienależycie wykonał świadczenie. Sąd przesłuchał zawnioskowanych w sprawie świadków. U. H., rezydent pozwanego, której okazano materiał zdjęciowy z kary 18 potwierdziła, iż obrazuje on wnętrza i wyposażenie typowe dla hotelu określonego w umowie. Tym samym upadł zarzut, iż zdjęcia te nie dotyczą tego hotelu. Świadek P. D. opisał miejsce zakwaterowania stron, brud w pokoju, zagrzybienie na ścianach, zaduch, zagrzybione urządzenia klimatyzacyjne i faktyczny brak klimatyzacji, którą mógł sterować tylko hotelarz. Opisał również sposób organizacji usług w trakcie pobytu: limitowanie dostępu do basenów i ściśle wydzielanie pożywienia. Świadek podał, iż taka była polityka prowadzenia tego hotelu, żadne skargi gości nie wpływały na jej zmianę, dlatego w trakcie rozmowy z rezydentem, jako rozwiązanie sytuacji rozpatrywano tylko zmianę hotelu.

Skoro taki był stan hotelu i poziom usług, pozwany z całą pewnością nie wykonał należycie umowy. Powódka wraz z mężem i dziećmi mieli prawo do swobodnego, niezakłóconego, ciągłego wypoczynku w obiekcie wysokiej, bo czterogwiazdkowej kategorii. Konieczność przeprowadzki do innego hotelu również stanowi o nienależytym wykonaniu umowy- pozwany powinien zapewnić powódce wypoczynek, o jakości zgodnej z umową i opisem w katalogu w hotelu umówionym- niezakłócony koniecznością przeprowadzki.

Żądanie obniżenia ceny za usługę o połowę, biorąc pod uwagę mankamenty zakwaterowania, wyżywienia i limitowanych atrakcji hotelowych jest zasadne. Jest oczywiste, iż możliwość korzystania z basenów w czasie rodzinnych wakacji w krajach o gorącym klimacie jest podstawą wypoczynku z dziećmi. Właśnie w tym celu rodziny z dziećmi wyjeżdżają w te rejony świata na wakacje. Trudno, bowiem rodzicowi wytłumaczyć dziecku, dlaczego nie może się kąpać w basenie w trakcie dnia i trudno taki pobyt z niezadowolonymi dziećmi uznać za satysfakcjonujący wypoczynek, a biorąc pod uwagę złe wyżywienie i liche zakwaterowanie- bez klimatyzacji, nie sposób określić jakie inne atrakcje w hotelu miało by rekompensować dzieciom powódki i jej samej limitowaną możliwość kąpieli w basenie.

Sąd nie podzielił poglądu pozwanego, iż nie wniesienie reklamacji w terminie ustawowym ma przesądzać o niezasadności powództwa. Ustawa o usługach turystycznych nie przewiduje rygoru utraty roszczenia, a jedynie powódka nie mogłaby powoływać się na skutek w postaci uznania reklamacji za zasadną, gdyby odpowiedź na nią nie wpłynęła w terminie ustawowym. Przepis art. 16b. 1. ustawy stanowi, iż 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. Powódka zawiadomiła rezydenta o swych zastrzeżeniach. Ustawa dalej stanowi, że niezależnie od takiego zawiadomienia klient może ( a więc nie musi) 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, a jeśli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 3, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, 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.

Niezasadne było żądanie zwrotu kwoty 2342,67zł za pobyt w hotelu (...). Hotel ten w sposób oczywisty przewyższa klasą, jakością i poziomem usług hotel umówiony. Hotel (...) był dostępny w ofercie pozwanego i powódka od razu mogła go wybrać- jednakże jego cena była znacząco wyższa niż hotelu umówionego. Powódce nie przysługuje uprawnienie do domagania się od pozwanego zapłaty za świadczenie nieumówione- za usługę którą sama wybrała i to bez konsultacji z pozwaną, a nadto o jakości znacznie przewyższającej świadczenie umowne. W tym zakresie powództwo podlegało oddaleniu jako oczywiście niezasadne.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis art. 100kpc- każda ze stron w połowie uległa w swoich żądaniach.