

Sygn. akt: IX C 2021/15

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 28 października 2016 r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Marzena Kałuża
Protokolant:	stażysta Małgorzata Stępień

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 19 października 2016 r. w O.

oraz sprawy z powództwa **A. M., N. M. i M. M.**

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

o zapłatę

1. Zasądza od pozwanego (...) Spółka z o.o. w O. na rzecz powoda A. M. kwotę 1 350,00 zł (jeden tysiąc trzysta pięćdziesiąt złotych) wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 1 lutego 2016 r. do dnia zapłaty
2. Zasądza od pozwanego (...) Spółka z o.o. w O. na rzecz powoda N. M. kwotę 390,00 zł (trzysta dziewięćdziesiąt złotych) wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 1 lutego 2016 r. do dnia zapłaty
3. Zasądza od pozwanego (...) Spółka z o.o. w O. na rzecz powoda M. M. kwotę 250,00 zł (dwieście pięćdziesiąt złotych) wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 1 lutego 2016 r. do dnia zapłaty
4. Zasądza od pozwanego (...) Spółka z o.o. w O. na rzecz powoda A. M. tytułem zadośćuczynienia kwotę 810,00 zł (osiemset dziesięć złotych) wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 1 lutego 2016 r. do dnia zapłaty
5. Zasądza od pozwanego (...) Spółka z o.o. w O. na rzecz powoda N. M. tytułem zadośćuczynienia kwotę 230,00 zł (dwieście trzydzieści złotych) wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 1 lutego 2016 r. do dnia zapłaty
6. Zasądza od pozwanego (...) Spółka z o.o. w O. na rzecz powoda M. M. tytułem zadośćuczynienia kwotę 150,00 zł (sto pięćdziesiąt złotych) wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 1 lutego 2016 r. do dnia zapłaty
7. Zasądza od pozwanego (...) Spółka z o.o. w O. solidarnie na rzecz powodów A. M., N. M. i M. M. kwotę 777,00 zł tytułem zwrotu kosztów postępowania, w tym kwotę 617,00 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego

Sygn. akt IX C 2021/15

UZASADNIENIE

Powodowie A. M., N. M. i M. M. wniesli o zasądzenie od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. kwoty 3.180,00 zł, wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od 7 dnia od dnia doręczenia odpisu pozwu do dnia zapłaty, w tym kwoty 1990,00

z tytułem odszkodowania oraz kwoty 1.190,00 zł tytułem zadośćuczynienia oraz o zasądzenie kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego.

W uzasadnieniu wskazali, że w dniu 10.12.2013 r. zawarli ze stroną pozwaną umowę o świadczenie usług turystycznych dotyczącą pobytu 4 osób na wyspie D., w okresie do 02.07.2014 r. do 16.07.2014 r. Łączna cena imprezy wyniosła 13.297,00 zł i objęła pobyt w hotelu czterogwiazdkowym z wyżywieniem (...) inclusive, ubezpieczenie, przelot oraz transfer lotnisko – hotel – lotnisko. W dalszej kolejności wskazali, że w dniu 05.08.2014 zł złożyli stronie pozwanej reklamację i zażądali wypłaty kwoty 5.319,00 zł, a dokument ten został doręczony w dniu 18.08.2014 r. Odpowiedź na reklamację została odebrana przez stronę powodową w dniu 24.09.2014 r., co oznacza, że organizator turystyki nie ustosunkował się do reklamacji w ustawowym terminie 30 dni, a tym samym uznał reklamację za uzasadnioną. Niezależnie od powyższego powodowie wskazali, że strona pozwana nienależycie wykonała umowę z dnia 10.12.2013 r., gdyż zostali oni zakwaterowani w hotelu trzygwiazdkowym, a usługi w nim świadczone odbiegały od wymagań stawianych hotelom czterogwiazdkowym. O zaistniałej sytuacji powodowie poinformowali na miejscu rezydenta. Jednocześnie powodowie podkreślili, że wybierając ofertę wakacyjną kierowali się przede wszystkim standardem hotelu. Nadto w uzasadnieniu pozwu wskazano, że powodowie nie wspominają tego wyjazdu dobrze, gdyż wiązał się on licznymi uciążliwościami. I tak, klimatyzacja w pokoju była uszkodzona i przeciekała, telefon pokojowy nie działał, jedzenie było monotonne, często brakowało ciepłej wody, a ręczniki pokojowe i basenowe nie spełniały wymaganych standardów. W świetle powyższych okoliczności żądanie odszkodowania w wysokości 25 % całkowitej ceny oraz zadośćuczynienia za zmarnowany urlop w wysokości 15 % całkowitej ceny jest uzasadnione.

Powodowie wskazali też, że przed Sądem Rejonowym w Opolu toczyły się już sprawy dotyczące nienależytego wykonania przez pozwanego (...) sp. z o.o. umów o organizację imprez turystycznych, obejmujących pobyt w hotelu (...).

W odpowiedzi na pozew (...) Sp. z o.o. w O. wniosła o oddalenie powództwa i zasądzenie kosztów postępowania oraz zasądzenie kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego. W uzasadnieniu w pierwszej kolejności wskazano, że niezasadny jest zarzut, jakoby organizator turystyki nie dotrzymał terminu odpowiedzi na reklamację. Na otrzymaną w dniu 18.08.2014 r. reklamację odpowiedzi udzielił w dniu 17.09.2014 r. Odpowiedź na reklamację nie stanowi przy tym oświadczenia woli, zatem nie znajduje do niej zastosowania art. 61 k.c. Nadto strona pozwana podała, że hotel, w którym zostali zakwaterowani powodowie spełniał standard obiektu czterogwiazdkowego i ubiegał się o oficjalne uzyskanie takiego oznaczenia, choć faktycznie oznaczony był trzema gwiazdkami. Jednocześnie podkreślono, że strona powodowa nie wykazała, że klimatyzacja i telefon w pokoju rzeczywiście były popsute, a zarzut dotyczący posiłków ma charakter subiektywny. W ocenie strony pozwanej urlop powodów nie był zmarnowany, zatem ich roszczenia nie są zasadne.

W piśmie procesowym z dnia 9 marca 2016 r. powodowie sprecyzowali, że domagają się zasądzenia od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. kwoty 3.180,00 zł, wraz ustawowymi odsetkami liczonymi od 7 dnia od dnia doręczenia odpisu pozwu do dnia zapłaty, w tym kwoty 1990,00 zł łącznie tytułem odszkodowania (1350 zł na rzecz A. M., 390 zł na rzecz N. M. i 250 zł na rzecz M. M.) oraz kwoty 1.190,00 zł tytułem zadośćuczynienia (810 zł na rzecz A. M., 230 zł na rzecz N. M. i 150 zł na rzecz M. M.).

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Dnia 10.12.2013 r. mąż powódki A. S. M. zawarł z pozwaną (...) Sp. z o.o. w O. umowę o świadczenie usług turystycznych. Obejmowała ona 14 – dniowy pobyt, od 02.07.2014 r. do 14.07.2014 r. na D. dla 4 osób. Umowa została zawarta na rzecz S. M. i A. M. oraz ich dzieci: N. M. i M. M..

Oferta dotyczyła pobytu całej rodziny w hotelu czterogwiazdkowym, z wyżywieniem w wersji (...) inclusive. Impreza turystyczna obejmowała również przelot samolotem w obie strony, ubezpieczenie oraz transfer lotnisko – hotel – lotnisko.

Cena imprezy S. M. i A. M. wyniosła po 5 373,00 zł, natomiast koszt imprezy dla dzieci wynosił odpowiednio: 1.550,00 zł (N. M.) i 1001,00 zł (M. M.).

Dowody:

- dokument podróży, k. 15

- warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych, k. 16

Po przybyciu na miejsce okazało się, że A. M. i S. M. wraz z dziećmi zostali zakwaterowani w hotelu S.G.H. Y. B. o standardzie trzygwiazdkowym.

Powodowie mieli do dyspozycji tylko jeden klucz do pokoju, w którym została zakwaterowana cała rodzina, co stanowiło dla nich znaczną uciążliwość, gdyż musieli konsultować ze sobą każde wyjście.

W ich pokoju uszkodzona była klimatyzacja – po jej włączeniu z urządzenia znajdującego się nad drzwiami wejściowymi do pokoju kapała woda. Na podłodze robiła się kałuża i było ślisko, na skutek czego M. M. niebezpiecznie się przewrócił. Powodowie wielokrotnie zgłaszali tę usterkę, ale naprawy dokonywane były przez obsługę hotelu w sposób prowizoryczny. Nieszczelności były zaklejane silikonem, a po chwili woda znowu zaczynała kapać. Do końca pobytu klimatyzacja nie została skutecznie naprawiona.

Poza tym w pokoju awarii uległ telefon, a usterka ta pomimo wielokrotnych zgłoszeń została naprawiona dopiero dwa dni przed zakończeniem wczasów. Powodowie zgłaszali również, że w ich pokoju nie działa żarówka nad jednym z łóżek. (...) hotelu rozwiązała ten problem w ten sposób, że wykręciła żarówkę z innej lampy w tym pokoju i umieściła ją nad tym łóżkiem.

Jedynie część spośród pracowników hotelu władała w dostateczny sposób językami obcymi, w związku z czym porozumienie się z obsługą napotykało znaczne trudności.

Ręczniki łazienkowe oraz basenowe wyglądały nieświeżo i nosiły znamiona znacznego zużycia. W hotelu nie było przechowalni bagaży ani windy.

Dowody:

- zeznania świadka S. M., k., 97

- zeznania świadka D. G., k. 139

- zeznania świadka W. G., k. 139

- przesłuchanie powódki A. M., k. 117

- certyfikat hotelu, k. 26

- dokumentacja zdjęciowa, k. 26-32

W dniu 05. (...) S. M. wystosował w imieniu własnym i pozostałych członków rodziny reklamację, w której zgłosił powyższe mankamenty imprezy i zażądał wypłaty kwoty 3.324,00 zł tytułem odszkodowania i kwoty 1.995,00 zł tytułem zadośćuczynienia. Reklamacja została doręczona pozwanej w dniu 18.08.2014 r. W odpowiedzi na reklamację nadanej w dniu 17.09.2014 r. biuro podróży odmówiło zapłaty powyższych sum wskazując m. in., że hotel w którym został zakwaterowany S. M. z rodziną posiadał promesę przyznającą kategorię 4 gwiazdek.

Dnia 04.11.2014 r. działający imieniem S. M. i jego rodziny pełnomocnik skierował do spółki ostateczne wezwanie do zapłaty kwoty 3.324,00 zł tytułem odszkodowania i kwoty 1.995,00 zł tytułem zadośćuczynienia. W piśmie z dnia 10 grudnia 2014 r. organizator turystyki po raz drugi odmówił jakichkolwiek świadczeń.

Dowód:

- reklamacja wraz z dowodem doręczenia, k. 17-20
- odpowiedź na reklamację wraz z wydrukami elektronicznymi, k. 21-25
- ostateczne wezwanie do zapłaty wraz z potwierdzeniem odbioru, k. 33-37
- odpowiedź na wezwanie do zapłaty k. 38-39

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie w całości.

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

W świetle powyższego wskazać należy, iż w niniejszej sprawie zastosowanie znajdują przepisy ustawy z dnia 29.08.1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 ze zm.). Przedmiotem regulacji tego aktu prawnego 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. 11a ustawy). Zatem ustawodawca zdecydował się szeroko zakreślić zakres odpowiedzialności organizatora, albowiem odpowiada on nie tylko za działania własne, ale również działania osób, z pomocą których zobowiązanie wykonuje.

Przenosząc powyższe rozważania na grunt niniejszej sprawy wskazać należy, że podstawą prawną zasądzonego roszczenia jest art. 11a ust. 1 przywołanej wcześniej ustawy. 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. Co istotne, zgodnie z poglądami wyrażonymi przez Sąd Najwyższy, przepis art. 11a ust. 1 ustawy może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu (por. uchwała SN z dnia 19 listopada 2010 r., sygn. III CZP 79/10, LexPolonica nr 2412173 oraz wyrok SN z dnia 24 marca 2011 r., sygn. I CSK 372/10 LexPolonica nr 2505492). W uzasadnieniu powyższego orzeczenia Sąd Najwyższy podkreślił, iż przytoczony przepis stanowi regulację szczególną wobec art. 471 k.c., zatem nie ma żadnych przeszkód, aby w reżimie odpowiedzialności kontraktowej zasądzać odszkodowania za szkody o charakterze niemajątkowym. Jednocześnie Sąd Najwyższy zauważył, że taka interpretacja analizowanego przepisu pozostaje w zgodzie z dyrektywą Rady z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (90/314/EWG) (Dz. Urz. UE L 1990.158.59), implementowanej przez wszystkie państwa Unii Europejskiej, także przez Polskę. Podstawowe znaczenie w tym zakresie miało uchwalenie art. 11a, będącego odpowiednikiem art. 5 ust. 1 i 2 dyrektywy statuującej odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej za szkody wyrządzone klientowi w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Powyższa argumentacja została również w pełni zaakceptowana przez przedstawicieli doktryny (por. Głosa Mirosława

Nesterowicza OSP 2012/1 str. 14, Glosa Katarzyny Kryli Przegląd Sądowy 2011/9 str. 137 oraz Glosa Jerzego Gospodarka OSP 2012/1 str. 8).

Nadto zgodnie z treścią art. 16 b ust. 3 i 5 ustawy klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy, jeśli natomiast organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

W pierwszej kolejności należy rozstrzygnąć, czy pozwana (...) Sp. z o.o. ustosunkowała się do reklamacji klienta w ustawowym terminie, a tym samym czy uznała ona roszczenia powodów.

Sąd rozpoznający niniejszą sprawę nie podziela poglądu wyrażonego przez pełnomocnika powodów, iż pozwana nie uczyniła zadość obowiązkowi udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. 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 udzieloną na piśmie, albowiem nie mają tu zastosowania ogólne przepisy dotyczące czynności prawnych i składania oświadczeń woli, a w szczególności art. 61 k.c. (vide choćby wyrok Sądu Okręgowego w Opolu z dnia 28.10.2013 r., sygn. akt II Ca 626/13 wraz z uzasadnieniem czy też wyrok Sądu Okręgowego w Opolu z dnia 18.09.2014 r., sygn. akt II Ca 617/14). Dokonując literalnej wykładni art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych zauważyć należy, iż nakazuje on organizatorowi usług turystycznych ustosunkowanie się do reklamacji w przepisany terminie. Nie można zatem przyjmować, iż termin ten winien być liczony do momentu doręczenia pisma reklamującemu, albowiem sformułowanie „ustosunkowanie się” nie odnosi się w ogóle do drugiej strony umowy. Jednocześnie sformułowanie to daje podstawy do uznania, iż wyznaczony w tymże przepisie termin został oddany w całości do dyspozycji organizatora usługi turystycznej, a zatem ma on owe 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. Zaznaczyć przy tym trzeba, iż 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 doń wprost stosować reguł o których mowa w art. 61 k.c. dotyczących czynności prawnych i składanie oświadczeń woli. Na koniec warto również wspomnieć, iż co do zasady dopuszcza się w nietypowych sytuacjach możliwość powołania się przez organizatora turystyki także na przepis art. 5 k.c. celem wykazania, że uznanie przez klienta reklamacji za uzasadnioną w wyniku nieustosunkowania się do reklamacji przez organizatora turystyki w trzydziestodniowym terminie stanowi nadużycie prawa (por. Piotr Cybula, Usługi turystyczne. Komentarz, wyd. LEX 2012). 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, gdyż odpowiedź na reklamację została nadana na pocztę przed upływem trzydziestego dnia od doręczenia reklamacji pozwanej.

Dalej wskazać należy, że kwestią sporną w sprawie pozostawało ustalenie czy pozwana, jako organizator imprezy turystycznej, nienależycie wykonała zobowiązanie wynikające z umowy, a jeśli tak to w jakim zakresie.

Poczynione w sprawie ustalenia faktyczne wskazują, że wykonanie przez pozwaną umowy z dnia 10.12.2013 r. było wadliwe.

Zgodnie z ofertą biura podróży oraz dokumentami podróży powodowie mieli zostać zakwaterowani w hotelu czterogwiazdkowym. Zresztą strona pozwana w żaden sposób nie kwestionowała tej okoliczności. Przeprowadzone

postępowanie dowodowe wykazało jednoznacznie, że w czasie pobytu powodów hotel S.G.H. Y. B., w którym zostali zakwaterowani, posiadał kategorię trzech gwiazdek. Świadczą o tym zarówno zeznania świadków, jak też przedłożona przez powodów dokumentacja. Co istotne, pozwana w odpowiedzi na pozew przyznała, że obiekt ten w oficjalnej klasyfikacji nie miał przyznanych czterech gwiazdek, jednak zdaniem pozwanej spełniał standardy hoteli czterogwiazdkowych i ubiegał się o otrzymanie takiej kategorii. W ocenie sądu twierdzenia strony pozwanej nie mogą w żaden sposób wyłączyć jej odpowiedzialności z tytułu nienależytego wykonania spoczywającego na niej obowiązku umownego. Skoro powodowie wykupili imprezę obejmującą pobyt w hotelu czterogwiazdkowym, to mieli prawo oczekiwać, że gdy będą tam zamieszkiwać, to obiekt będzie spełniał takie wymagania. Okoliczność, że hotel (jak głośno twierdziła pozwana) miał być objęty procedurą uzyskiwania wyższej kategorii, nie ma w takim przypadku żadnego znaczenia, gdyż treść umowy jednoznacznie wskazywała, że hotel został już oznaczony czterema gwiazdkami, a nie, że dopiero do takiego poziomu aspiruje. Niezależnie od tego należy wskazać, że sam fakt, iż dany obiekt ubiega się o potwierdzenie określonego standardu nie jest równoznaczny z tym, że procedura ta zostanie zakończona pomyślnie. Nadto należy zwrócić szczególną uwagę na to, że powodowie przy podjęciu decyzji o zakupie przedmiotowej oferty kierowali się właśnie jakością oferowanych usług hotelowych. Zainteresowani byli jedynie pobyt w obiekcie czterogwiazdkowym, gdyż w ich ocenie tylko taki hotel miał im zapewnić satysfakcjonujący wypoczynek.

Ustalając wysokość odszkodowania Sąd wziął pod uwagę także pozostałe wady, w tym fakt, że w pokoju powodów klimatyzacja uległa awarii, a usterka ta przez cały pobyt nie została naprawiona. Wbrew twierdzeniom strony pozwanej powodowie wykazali, że tego typu niedogodność miała miejsce. Awaria klimatyzacji została bowiem potwierdzona przez wszystkich świadków, a przedłożona dokumentacja zdjęciowa jednoznacznie wskazuje, że w pokoju powodów na podłodze pojawiła się kałuża. Mając na uwadze zarówno klimat, w którym przebywali powodowie, jak też termin ich pobytu, nie może budzić wątpliwości, że brak klimatyzacji był znaczną uciążliwością.

Ponadto w hotelu, jak i w pokoju powodów, występowały też inne uchybienia, w tym problemy z oświetleniem. Nie sposób przyjąć, że wymiana żarówek polegająca na ich wykręceniu z innej lampy w tym samym pokoju może zostać uznana za skuteczną naprawę. Powodowie wskazali ponadto, że telefon znajdujący się w ich pokoju nie działał niemal przez cały pobyt, a obsługa hotelu pomimo zwracania uwagi na ten problem nie podejmowała żadnych działań w tym zakresie. Również inne zarzuty podnoszone przez powodów, takie jak niska jakość ręczników, słaba znajomość języków obcych przez pracowników hotelu, niewielka różnorodność posiłków, udostępnienie tylko jednego klucza, czy też brak przechowalni bagażu potwierdzają niższy standard hotelu.

Ustalając należne powodom odszkodowanie sąd miał na uwadze obniżony w stosunku do oferty standard hotelu, oraz pozostałe wskazane powyżej mankamenty.

Biorąc pod uwagę powyższe sąd przyjął, że roszczenie odszkodowawcze powodów zasługuje na uwzględnienie w zakresie kwoty 1.990,00 zł, która stanowi ok. 25 % ceny usługi turystycznej obejmującej pobyt wszystkich trzech powodów, tj. kwoty 1350 zł na rzecz A. M., kwoty 390 zł na rzecz N. M. i kwoty 250 zł na rzecz M. M.. Dokonując takiej oceny sąd posiłkował się tzw. Kartą frankfurcką. Dokument ten oczywiście nie ma mocy wiążącej, ale stanowi instrument pomocniczo stosowany w poszczególnych sprawach dotyczących roszczeń związanych ze świadczeniem usług turystycznych. I tak sąd uznał, że zmiana standardu hotelu powinna wpłynąć na obniżenie ceny usługi o ok. 15 %, natomiast uchybienia związane z awariami w pokoju powodów (przede wszystkim dotyczy to niesprawnej i nieskutecznie naprawianej klimatyzacji) należy ocenić na 10 % wartości imprezy.

W świetle powyższych okoliczności Sąd uznał również za uzasadnione przyznanie powodom zadośćuczynienia za zmarnowany urlop, odpowiadającego ok. 15 % ceny usługi turystycznej przypadającej na A. M., N. M. i M. M.. W szczególności Sąd zasądził zadośćuczynienie wysokości 810 zł na rzecz A. M., 230 zł na rzecz N. M. i 150 zł na rzecz M. M.. Niewłaściwe wykonanie zobowiązania przez stronę pozwaną niewątpliwie zakłóciło prawo powodów do niezakłóconego wypoczynku, bez konieczności zamartwiania się o sprawy organizacyjne, w tym o tak podstawowe kwestie, jak możliwość przebywania w suchym i odpowiednio oświetlonym pokoju. Zamiast korzystać z lokalnych atrakcji, relaksować się i spędzać wspólnie czas, powodowie zmuszeni byli wielokrotnie interweniować u pracowników hotelu w zakresie pojawiających się usterek. Należy przy tym zwrócić uwagę, że powódka A. M. podróżowała z mężem

S. M. i z dziećmi, zatem strach związany z niemożnością zapewnienia rodzinie prawidłowych warunków był szczególnie uciążliwy. Pojawienie się kałuży wody w pokoju stanowiło realne zagrożenie dla dzieci, zresztą syn powódki raz upadł na skutek zawilgocenia podłogi. Spędzanie wakacji w takich warunkach bez wątpienia uniemożliwiło powodowi zregenerowanie sił przed powrotem do pracy i szkoły, a tym samym cel, który przyświecał wyjazdowi nie został osiągnięty.

Rozstrzygnięcie w przedmiocie kosztów znajduje uzasadnienie w treści art. 98 k.p.c. Mając na uwadze fakt, że roszczenie powodów zostało uwzględnione w całości kosztami postępowania należało obciążyć pozwaną.

Zarządzenia:

1. odnotować uzasadnienie;
2. odpis wyroku wraz z uzasadnieniem doręczyć pełn. stron;
3. kal. 14 dni.