

**Sygn. akt: IX C 2077/15**

## WYROK

### W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 15 grudnia 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 12 grudnia 2016r. w Opolu

sprawy z powództwa **G. B.**

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

**o zapłatę**

I. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powoda G. B. kwotę 5.500,00 zł (pięć tysięcy pięćset złotych 00/100 groszy) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 8 maja 2015 r. do dnia zapłaty, a dalej idące powództwo oddala;

II. koszty postępowania pomiędzy stronami wzajemnie znosi.

Sygn. akt IX C 2077/15

## UZASADNIENIE

Powód G. B. domagał się zasądzenia od pozwanej (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w O. tytułem odszkodowania kwoty 8333,75 zł z uwagi na nienależyte wykonanie przez pozwaną umowy o usługę turystyczną. Domagał się też zasądzenia ustawowych odsetek od tej kwoty od dnia wniesienia powództwa i zasądzenia od pozwanej na jego rzecz kosztów procesu według norm prawem przepisanych.

W uzasadnieniu pozwu wskazał, iż zawarł z pozwaną umowę o świadczenie usług turystycznych, w hotelu (...) do M. 4\* w Egipcie. W imprezie uczestniczyć miała także jej rodzina. Hotel nie spełnił oferowanego standardu. Liczne mankamenty wypoczynku sprawiły, iż zasadne jest domaganie się odszkodowania w wysokości 125% ceny imprezy-wedle wskaxników tzw karty frankfurckiej.

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

Pozwana przyznała, iż powód zawarł z pozwaną umowę o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem był pobyt w czterogwiazdkowym hotelu w Egipcie. Umowa została wykonana prawidłowo. Pozwana zaprzeczyła wszystkim zarzutom powoda związanym, z jakością zakwaterowanie powoda, wyżywienia, hotelowych atrakcji i serwisu.

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

Powód G. B. zawarł z pozwaną (...) Spółką z o.o. w O. umowę o świadczenie usług turystycznych. Przedmiotem umowy było zorganizowanie wycieczki dla trzech osób w Egipcie w hotelu (...) do M. w terminie od 14 do 28 sierpnia 2014 r. Hotel miał mieć kategorię 4\*, a powód zapewnione wyżywienie w formule tzw. all inclusive.

Cenę za imprezę turystyczną w kwocie 6667zł powód uiszczył w całości.

### **Dowód:**

- umowa k 122

Po przybyciu do hotelu powód stwierdził, że warunki zakwaterowania i wycieczki są niezgodne z umową stron. Stan techniczny i czystość pokoju były złe.

Łazienka przy pokoju była mała, jej powierzchnia pokryta grzybem i pleśnią, wyposażenie sanitarne- stare, wyeksploatowane. Papier toaletowy był uzupełniany dopiero na stanowcze żądanie powoda kierowane do obsługi hotelu. System odprowadzania nieczystości był niesprawny- podczas kąpieli woda i nieczystości „wybijały” z kratki kanalizacyjnych, a ścieki zbierały się na podłodze łazienki.

Pokój rażąco odbiegł jakością od umówionego standardu 4\*. Panował tam zaduch, zapach wilgoci i grzyba. Ściany pomieszczenia były zagrzybione. Meble- stare, zużyte, rozpadające się. Łóżka- zapadały się. Ich stan uniemożliwiał komfortowy wypoczynek. Klimatyzacja nie działała prawidłowo- nie chłodziła, ściekała z niej woda, która dodatkowo zawilgacała pokój. Na balkonie przy pomieszczeniu odpadały tynki. W pokojach pojawiały się mrówki- oblegały one nawet ręczniki dostarczane przez obsługę hotelu.

Stan basenów kąpielowych na terenie ośrodka był niezadawalający. Baseny były źle utrzymane- kratki przy nich brudne, zgrzybiałe, połamane. Woda w basenach była zanieczyszczona- pływały w niej odpadki, butelki, resztki jedzenia. Notorycznie brakowało leżaków- były one „zajmowane” przez gości hotelu za zapas, a obsługa nie przeciwdziałała takim praktykom.

Restauracje hotelowe nie były należycie prowadzone- zdarzało się, że „świeże” talerze i sztuczki były niedomyte, z przyklejonymi resztkami jedzenia, obrusy- brudne, pobrywane. Zdarzało się, że obsługa źle traktowała gości, np. twierdzono, że skończyły się napoje, a po rozmowie z menagerem okazywało się, że jednak są dostępne.

### **Dowód :**

- dokumentacja zdjęciowa k 119

- zeznania świadka K. K. k 114

- przesłuchanie stron k 127

Powód zgłosił reklamację, doręczoną pozwanej w dniu 04.09.2014r w której podnosił zarzuty dotyczące stanu pokoju, łazienki, infrastruktury hotelu, wyżywienia, czasokresu i sposobu wykonania usługi „all inclusive”.

### **Dowód:**

- reklamacja k 16-20

W odpowiedzi na reklamację z dnia 26.09.2014r (...) Sp. z.o.o. w O., wskazała, iż zakwaterowanie odpowiadało egipskiej kategorii 4\*, lecz zaproponowała powodowi bon o wartości 500zł – na zakup dalszych świadczeń ze swej oferty

**Dowód** odpowiedź na reklamację k. 21-22

### **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 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. Jedyną 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 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 powoda 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 powód słusznie żąda odszkodowania.

W ocenie Sądu w sprawie zostało wykazane, że pozwany nienależycie wykonał świadczenie. Sąd przesłuchał strony i świadka. Zapoznał się też z reklamacją powoda i zaofiarowanym przez niego materiałem zdjęciowym i filmami.

Materiał zdjęciowy z nośnika na karcie 119 oceniany w powiązaniu z relacją i świadka i powoda, wykazuje zły stan pokoju w którym go zakwaterowane, lichą jakość łazienki, istotne mankamenty infrastruktury hotelowej i utrzymania restauracji. Skoro powód przedstawił materiał zdjęciowy, korelujący z jego relacją i zeznaniami świadka, pozwana nie mogła skutecznie ograniczyć się do zaprzeczeń, lecz przedstawić dowody na swe twierdzenie, iż zdjęcia nie dotyczą obiektu opisanego w umowie zawartej z powodem.

Powód nie wykazał jednak, na czym polegało nienależyte wykonanie umowy w odniesieniu do niedostępności wyżywienia i napojów w konkretnych miejscach w danych godzinach, a także co do stanu plaży i zaopatrzenia minibaru. Przede wszystkim powód nie przedłożył odpisu oferty, wydruku z katalogu pozwanej, folderów czy innych dokumentów, z których miałyby wynikać, że

- pozwana zapewniała powoda o darmowym uzupełnianiem minibaru w pokoju napojami innymi niż woda
- plaża jest częścią ośrodka hotelowego
- pozwana zapewniała powoda, iż wszystkie bary będą czynne całą dobę.

Ani w swej relacji ani poprzez żaden materiał dowodowy powód nie wykazał tych okoliczności. Zgodnie z wydrukiem z karty 15 lekkie przekąski rzeczywiście miały być dostępne tylko od godziny 10.30 do 12.30, a w nocy dostępne były tylko przekąski a nie posiłki. Wyżywienie miało być, zatem 24 godzinne, ale nie we wszystkich miejscach i nie w formie stale dostępnych posiłków.

Ani powód, ani świadek nie wskazała, czy plaża była miejscem publicznym czy częścią ośrodka. Powód nie przedłożył odpisu katalogu lub oferty-, z których to dokumentów powinno wynikać, czy plaża jest hotelowa ( i wówczas jej stan powinien odpowiadać umówionemu standardowi) czy też jest miejsce publicznym, więc nieobjęte umową- a wówczas nie sposób przyjąć, aby pozwana miała odpowiadać za jej czystość i wyposażenie. Podobnie rzecz się ma z minibarem i jego zaopatrzeniem- powód powinien był wykazać, że świadczenie to było objęte umową i w jakim zakresie. W opisie oferty najczęściej organizator turystyki zamieszcza odpowiednie opisy świadczeń hotelowych i ich zakres

Żądanie obniżenia ceny za usługę o 5500zł, biorąc pod uwagę mankamenty zakwaterowania i stanu obiektu jest zasadne. Jest oczywiste, iż nie tylko atrakcje, lecz również możliwość komfortowego nocnego wypoczynku w pokoju hotelowym i komfortowego pobytu jest istotą wakacji.

Biorąc powyższe pod uwagę Sąd zasądził od pozwanej na rzecz powoda kwotę 5500zł tytułem obniżenia ceny imprezy turystycznej. Dalej idące powództwo Sąd oddalił jako wygórowane. Odsetki zasądzono od dnia wniesienia pozwu zgodnie z żądaniem.

Orzeczenie o kosztach procesu uzasadnia przepis z art. 100 kpc. Żądanie pozwu było słuszne co do zasady, lecz zawyżone i częściowo nieudowodnione.