

Sygn. akt: IX C 809/16 upr.

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 10 maja 2017 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 28 kwietnia 2017 r. w O.

sprawy z powództwa **R. L.**

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

o zapłatę

I. Zasądza od pozwanego (...) Spółka z o.o. w O. na rzecz powoda R. L. kwotę 3 580,00 zł (trzy tysiące pięćset osiemdziesiąt złotych) wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 27 września 2015 r. do dnia 31 grudnia 2015 r. i ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia zapłaty

II. Zasądza od pozwanego (...) Spółka z o.o. w O. na rzecz powoda R. L. tytułem zadośćuczynienia kwotę 1 000,00 zł (jeden tysiąc złotych) wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 27 września 2015 r. do dnia 31 grudnia 2015 r. i ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia zapłaty

III. W pozostałym zakresie powództwo o zasądzenie zadośćuczynienia oddala

IV. Zasądza od pozwanego powoda R. L. na rzecz pozwanego (...) Spółka z o.o. w O. kwotę 1 395,32 zł tytułem zwrotu kosztów postępowania

Sygnatura akt IX C 809/16 upr

UZASADNIENIE

Powód R. L. pozwem z dnia 19 października 2015 r. domagał się zasądzenia od pozwanej (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w O. zapłaty kwoty 13.580,00 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 27 września 2015 r. do dnia zapłaty.

W uzasadnieniu pozwu powód R. L. wskazał, iż łączyła go z pozwaną umowa o świadczenie usług turystycznych, zawarta w dniu 20 kwietnia 2015 r. w salonie (...) w R., na podstawie której pozwana zobowiązała się zorganizować imprezę turystyczną, tj. rodzinny wyjazd na M.. Powód wraz z rodziną miał zostać zakwaterowany w pokoju rodzinnym 3-osobowym (możliwość jednej dostawki) o powierzchni 27 m², część dzienna i sypialna miały być wydzielone optycznie, pokój miał być nowoczesny, gustownie urządzone. Oferta miała obejmować przelot. Usługi miały być

świadczone w okresie od dnia 5 lipca 2015 r. do dnia 15 lipca 2015 r. Cena ustalona została przez strony na kwotę 15.512,00 zł.

Powód stwierdził, iż po przybyciu na miejsce wraz z rodziną został zakwaterowany w pokoju niezgodnym z umową, znacząco mniejszym i o niższym standardzie, bowiem dwuosobowym, o powierzchni 17 m² z łóżkiem małżeńskim i łóżkiem piętrowym jako dostawką dla dwóch osób, pozbawionym wydzielonej części sypialnej. W ocenie powoda pokój był za mały, aby mogła w nim być zakwaterowana 4-osobowa rodzina.

Wszelkie próby interwencji podejmowane przez powoda w recepcji hotelowej celem zamiany pokoju na umówiony nie dały rezultatu, bowiem powód został poinformowany, że hotel nie dysponuje pokojami zgodnymi ze specyfikacją z rezerwacji pozwanego biura podróży. Interwencja telefoniczna podejmowana przez powoda w biurze podróży, jak i u rezydenta biura podróży nie spowodowała zamiany pokoju na umówiony jak i zorganizowania powrotu powoda wraz z rodziną do Polski.

Po powrocie z imprezy powód w dniu 17 lipca 2015 r. w salonie firmowym pozwanego biura podróży, w którym zawierał umowę, złożył oficjalną reklamację do pozwanego biura podróży wraz z żądaniem wypłacenia rekompensaty w wysokości 3.580,00 zł jako różnicy w cenie wobec uznania łóżka piętrowego za dwie dostawki. Powód w reklamacji domagał się także zapłaty 10.000,00 zł tytułem zadośćuczynienia za krzywdę z powodu zmarnowanych wakacji powoda i jego rodziny. W odpowiedzi na reklamację w dniu 20 sierpnia 2015 r. pozwane biuro podróży pozwane biuro podróży zamieściło inny opis pokoju niż znajdujący się w katalogu, który przy zawieraniu umowy oferowany był powodowi. Zdaniem powoda odpowiedź na reklamację została udzielona z naruszeniem ustawowego 30-dniowego terminu. Następnie powód w piśmie z dnia 27 sierpnia 2015 r. domagał się ponownie od pozwanego biura podróży zapłaty całej żądanej przez niego kwoty w piśmie reklamacyjnym, a to w terminie 30 dni od otrzymania pisma. W odpowiedzi z dnia 29 września 2015 r. pozwane biuro podróży podtrzymało swoje stanowisko, poinformowało również powoda, iż dochowano 30-dniowego terminu na odpowiedź.

W odpowiedzi na pozew pozwana (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w O., działając przez profesjonalnego pełnomocnika, wniosła o oddalenie powództwa i zwrot kosztów postępowania według norm przepisanych, wobec prawidłowego wykonania umowy przez pozwane biuro podróży.

Odnosząc się do twierdzeń powoda, pozwane biuro podróży podniosło zarzut, iż powód nie przedstawił faktów mających związek z przebiegiem imprezy, a przedstawił jedynie przebieg postępowania reklamacyjnego. Pozwane biuro podróży przyznało, iż między nim a powodem doszło do zawarcia umowy o świadczenie usług turystycznych, których przedmiotem miał być pobyt powoda wraz z rodziną w trzygwiazdkowym hotelu (...) w Hiszpanii w okresie od 5 do 15 lipca 2015 r. Zdaniem pozwanego biura podróży po przybyciu na miejsce powód został zakwaterowany we wskazanym hotelu, w pokoju odpowiadającym warunkom umowy, tj. w pokoju rodzinnym 4-osobowym. Podniesiono, iż rzeczony pokój był wielkości 27 m², a w skład powierzchni wliczone zostały pomieszczenia użytkowe, jak łazienka, sypialnia, przedpokój, balkon, taras. Odnośnie terminu do wniesienia odpowiedzi na reklamację, strona pozwana podniosła, iż odpowiedzią z dnia 21.07.2015 r. dochowała 30-dniowego terminu, który biegł od momentu doręczenia jej reklamacji przez agenta, tj. od dnia 20.08.2015 r.

W dalszym toku sprawy, powód poprzez profesjonalnego pełnomocnika, w piśmie z dnia 09.08.2016 r. (data nadania w placówce operatora pocztowego) podtrzymał zarzut niedotrzymania przez stronę pozwaną warunków umowy dotyczącej organizacji imprezy turystycznej, w szczególności poprzez zakwaterowanie w pokoju niezgodnym z umową. Powód podtrzymał również żądanie zapłaty 10 000,00 zł tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop. Podtrzymano także stanowisko, iż odpowiedź na reklamację została złożona z naruszeniem przewidzianego 30-dniowego terminu ustawowego. Powód zaprzeczył, aby zaoferowany mu pokój miał umówioną powierzchnię 27 m², bowiem nie posiadał tarasu, a doliczając powierzchnię balkonu o powierzchni 1,5 m², zaoferowany mu pokój w dalszym ciągu był za mały. Podniesiono jednakże, iż brak jest podstaw do wliczania do powierzchni pokoju pomieszczeń użytkowych. Wskazano także, iż występują rozbieżności pomiędzy opisem pokoju rodzinnego, który oferowany był powodowi, a pokojem rodzinnym aktualnie oferowanym przez stronę pozwaną nowym klientom w

katalogu. Powód uzasadniając wysokość dochodzonego przez niego roszczenia powołał się na postanowienia tzw. tabeli frankfurckiej. Podniesiono, iż wysokość kwoty zadośćuczynienia uzasadniona jest liczbą czterech członków rodziny, korzystających z wypoczynku oferowanego przez pozwane biuro podróży, a każdemu z nich winna być przyznana kwota 2.500,00 zł tytułem zadośćuczynienia, co łącznie daje dochodzoną kwotę 10.000,00 zł.

Na rozprawie w dniu 28 kwietnia 2017 r. pełnomocnik powoda wniósł o zasądzenie kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 3 lipca 2015 r. powód zawarł z pozwaną (...) Spółką z o.o. w O. w salonie firmowym BP I. w R. umowę o świadczenie usług turystycznych. Przedmiotem umowy było zorganizowanie wypoczynku dla czterech osób (dwójki dorosłych i dwójki dzieci) na M. w 3-gwiazdkowym hotelu (...) w terminie od dnia 5 lipca do dnia 15 lipca 2015 r. Impreza turystyczna obejmowała zakwaterowanie w jednym pokoju rodzinnym 4-osobowym, a ponadto wyżywienie w opcji (...) inclusive, przelot samolotem w obydwie strony, transfer lotnisko-hotel-lotnisko i opiekę rezydenta. Całkowity koszt imprezy dla czterech osób wyniósł 15.512,00 zł.

Dowód:

- dokument podróży k. 11

Z oferty katalogowej biura (...) Sp. z o.o. w O., wynikało, że hotel (...) miał być komfortowym hotelem gwarantującym niezapomniane wakacje dla całej rodziny. Pokoje hotelowe reklamowane były jako przestronne, a wysmienita obsługa i bogata formuła all inclusive miały stanowić tzw. mocne strony tego miejsca.

Jeśli chodzi o atrakcje sportowe i rozrywkę, to w hotelu miały znajdować się basen, brodzik dla dzieci, boisko do gry w tenisa, siatkówkę i koszykówkę, tenis stołowy, minigolf, aerobik, rzutki, plac zabaw, miniklub dla dzieci. W dzień miały się odbywać zajęcia sportowe dla dzieci i dorosłych, wieczorem program rozrywkowy z muzyką i tańcami, a na plaży oferowano nurkowanie i rowery wodne. Hotel miał być położony blisko do morza i plaży.

Gościom oferowano m.in. pokój rodzinny, który przedstawiany był jako pokój 3-osobowy z możliwością 1 dostawki. Jego powierzchnia miała wynosić 27 m², część dzienna i sypialnia miały być wydzielone optycznie. Miał być nowoczesny, gustownie urządzony, z wyposażeniem jak w pokoju standardowym. Pokój rodzinny miał być dostępny za dopłatą.

W ramach opcji (...) hotel (...) miał zapewniać posiłki w postaci śniadania w godzinach 8:00 -10.30, obiadu w godzinach 13.00-15.00, kolacji w godzinach 19:00 -22.00. Natomiast w formie bufetu w restauracji przekąski, kawa, herbata i ciasto, lody, lokalne napoje alkoholowe oraz bezalkoholowe serwowane w barach w godzinach 10:00-23:00. Do posiłków w restauracji głównej miały być podawane wino, piwo, woda oraz napoje słodkie.

Dowody:

- katalog biura (...) k. 15,

- kserokopia oferty turystycznej k. 64.

Po przybyciu na miejsce powód wraz z rodziną został zakwaterowany w pokoju, który nie odpowiadał oczekiwaniom powoda i jego rodziny, był mniejszy niż wynikało to z oferty katalogowej, bowiem miał 17 m² i nie miał optycznie wydzielonych części dziennej i sypialni. W pokoju do spania udostępniono powodowi i jego rodzinie jedno łóżko dwuosobowe i jedno łóżko piętrowe. Do niewielkiego balkonu prowadziło wąskie przejście. Pokój był zaniedbany, wymagał remontu, a jego wyposażenie było wyeksploatowane. W pokoju znajdowały się szafa wnękowa i niewielkie biurko.

Powód zgłaszał swoje niezadowolenie z pokoju, w którym został zakwaterowany wraz z rodziną pracownikom hotelu i rezydentowi biura podróży. W odpowiedzi pracownicy hotelu poinformowali powoda, iż nie doszło do pomyłki i został zakwaterowany w pokoju zarezerwowanym dla niego przez biuro podróży. Rezydent biura podróży w odpowiedzi na zastrzeżenia powoda zobowiązał się do wyjaśnienia zaistniałej sytuacji, jednak do końca pobytu powoda i jego rodziny nie doszło do zmiany pokoju.

Przy wyborze tej oferty powód kierował się chęcią zapewnienia sobie i rodzinie odpowiedniego standardu wypoczynku, który planował od dwóch lat. Powód i jego rodzina z powodu mniejszego od oczekiwanego metrażu pokoju pozbawieni byli prywatności, co generowało między nimi konflikty. Powód dodatkowo obawiał się, iż jego dzieci nieprzywykłe do spania na piętrowym łóżku doznają obrażeń ciała, spadając z niego.

Dowody:

- dokumentacja fotograficzna przedłożona przez stronę powodową k. 65-78,

- zeznania powoda R. L. k. 109,

- zeznania świadka J. L. k. 120.

Po powrocie do Polski powód R. L. złożył w salonie firmowym BP I. w R. w dniu 17 lipca 2015 r. pozwanemu biuru podróży oficjalną reklamację, dotyczącą wyjazdu na M. w dniach od 5 do 15 lipca 2015 r., zarzucając, że pokój, w którym został zakwaterowany był niezgodny z zawartą umową.

Powód wraz z rodziną zamiast w pokoju rodzinnym z trzema łózkami i jedną dostawką, został zakwaterowany w pokoju dwuosobowym z łóżkiem piętrowym.

W reklamacji poniesiono także, iż powierzchnia przydzielonego powodowi i jego rodzinie pokoju nie odpowiadała umówionym 27 m², bowiem wynosiła około 17 m². Przydzielony powodowi i jego rodzinie pokój nie odpowiadał opisowi katalogowemu, nie miał optycznie wydzielonej części dziennej i sypialni, znajdowały się w nim stare i odrapane meble, zamiast nowoczesnego i gustownie urządzonego pokoju.

W reklamacji powód zarzucił, iż jego interwencje w czasie pobytu na M. u rezydenta biura podróży jak i obsługi hotelowej, które miały na celu zamianę pokoju na zgodny z ofertą, nie doprowadziły do zamierzonego skutku. Powód informowany był przez rezydenta biura podróży jedynie o możliwości zamiany pokoju za dodatkową opłatą.

Mając nadzieję na polubowne załatwienie sprawy powód w reklamacji domagał się odszkodowania w kwocie 3.580,00 zł i zadośćuczynienia za krzywdę w postaci zmarnowanych wakacji w kwocie 10.000,00 zł.

Dowód:

- kserokopia reklamacji powoda z dnia 17.07.2015 r. k. 8-9.

W odpowiedzi na reklamację z dnia 20 sierpnia 2015 r. pozwana (...) Sp. z o.o. w O., powołując się na wyjaśnienia rezydentki oraz hotelarza, nie uznała, aby doszło do nienależytego wykonania łączącej strony umowy. Zdaniem biura podróży otrzymany przez R. L. pokój był zgodny z zawartą umową. Wskazano, iż informacja o piętrowym łóżku zawarta jest w ofercie. Biuro podróży ponadto podniosło, iż standard hotelu jak i pokoju odpowiadał kategorii 3, zgodnie z przepisami kraju pobytu, a prezentowane w katalogu zdjęcia pokoju stanowiły jedynie przykład i mogły różnić się od tych, w których zakwaterowani zostali klienci, o czym biuro podróży informowało na stronie internetowej w zakładce „zanim zarezerwujesz”. Niemniej jednak, biuro podróży zaproponowało R. L. i jego żonie skorzystanie z bonu wakacyjnego o wartości 700,00 zł.

Dowód:

- kserokopia pisma (...) sp. z o.o. z dnia 20.08.2015 r. k. 13-14.

W piśmie sporządzonym w dniu 27 sierpnia 2015 r. R. L. poinformował, iż przyjmuje, że biuro podróży uznało jego roszczenia, wobec braku odpowiedzi (...) Sp. z o.o. w O. w ciągu 30 dni od dnia nadania przez R. L. reklamacji.

Dowód:

- kserokopia pisma powoda do pozwanej z dnia 27.08.2015 r. k. 12.

W piśmie z dnia 29 września 2015 r. (...) Sp. z o.o. w O. podtrzymała swoje stanowisko i wyjaśnienia w sprawie zawarte w piśmie z dnia 20 sierpnia 2015 r. W odpowiedzi na zarzut przekroczenia 30-dniowego terminu na odpowiedź na reklamację, biuro podróży wskazało, iż zachowało termin, bowiem reklamację otrzymało w dniu 21 lipca 2015 roku.

Dowód:

- kserokopia odpowiedzi na reklamacje z dnia 29.09.2015 r. k. 10.

Sąd zważył, co następuje

Powództwo w zakresie żądania odszkodowania za niewłaściwe wykonanie umowy w zakresie zakwaterowania zasługuje na uwzględnienie w całości.

Bezspornym w sprawie był fakt, że strony zawarły umowę o świadczenie usług turystycznych przedmiotem, której była impreza turystyczna na wyspie M. w terminie od dnia 5 lipca do dnia 15 lipca 2015 r. Impreza turystyczna obejmowała zakwaterowanie w pokoju rodzinnym 4-osobowym, który zgodnie z ofertą zawartą w katalogu pozwanego przedstawiany był jako pokój 3-osobowy z możliwością 1 dostawki. Jego powierzchnia miała wynosić 27 m², część dzienna i sypialnia miały być wydzielone optycznie. Miał być nowoczesny, gustownie urządony, z wyposażeniem jak w pokoju standardowym. Pokój rodzinny był dostępny za dopłatą, którą powód uiszczył. Poza sporem pozostawał też fakt zakwaterowania powoda, jego żony i dwójki dzieci w mniejszym pokoju z jednym łóżkiem dwuosobowym oraz z dostawką w postaci łóżka piętrowego.

Powód podnosił, że nie wybrał oferty z opcją zakwaterowania pokoju standardowym, ale w pokoju rodzinnym, który był dostępny za dopłatą. Zgodnie z ofertą zawartą w katalogu pozwanego pokój ten przedstawiany był jako pokój 3-osobowy z możliwością 1 dostawki. Jego powierzchnia miała wynosić 27 m², część dzienna i sypialnia miały być wydzielone optycznie. Miał być nowoczesny i gustownie urządony. Faktycznie jednak powód wraz z rodziną został zakwaterowany w mniejszym pokoju, którego powierzchnia wynosiła około 17 m². Pokój ten nie odpowiadał opisowi katalogowemu, nie miał optycznie wydzielonej części dziennej i sypialni, znajdowały się w nim stare i odrapane meble zamiast nowoczesnego i gustownego wyposażenia, a zamiast opisanych w ofercie trzech pełnowartościowych miejsc do spania i jednej dostawki w pokoju było jedno łóżko dwuosobowe oraz jedna dostawka w postaci łóżka piętrowego.

Pozwany domagał się oddalenia powództwa wskazując, że choć rzeczywiście powód z rodziną zostali zakwaterowani w pokoju z jednym łóżkiem dwuosobowym i z dostawką w postaci łóżka piętrowego, to zdaniem pozwanego, było to zgodne z umową, bowiem z umowy nie wynikało, że jedno z łóżek nie może być łóżkiem piętrowym. Zdaniem pozwanego powierzchnia pokoju była odpowiednia, bowiem należy do niej wliczyć także balkon i taras. Tym samym w jego ocenie brak jest podstaw do wywodzenia jakichkolwiek roszczeń.

Spór pomiędzy stronami sprowadzał się więc do kwestii nienależytego wykonania umowy, a tym samym odpowiedzialności pozwanego biura podróży jak i zasadności żądanej przez powoda kwoty odszkodowania, a w konsekwencji także zadośćuczynienia.

Strony pozostawały także w sporze co do tego, czy (...) Spółka z o.o. ustosunkowała się do reklamacji klienta w ustawowym terminie, a tym samym czy uznała ona roszczenia powoda.

Sąd rozpoznający niniejszą sprawę nie podziela poglądu wyrażonego przez pełnomocnika powoda, iż pozwany nie uczynił 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 udzielona 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 powoda 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 poczcie przed upływem trzydziestego dnia od doręczenia reklamacji pozwanemu.

Przechodząc do oceny zasadności domagania się przez powoda odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy należy mieć na uwadze, że z treści art. 11a ustawy 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. Przepisy cytowanej powyżej ustawy wprowadzają domniemanie odpowiedzialności organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej.

Wskazać również trzeba, iż stosownie do treści art. 16a jeśli organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. W razie zaś niemożności wykonania świadczenia zastępczego, klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

Pozwany nie kwestionował okoliczności faktycznych wskazanych przez powoda, jednak zdaniem pozwanego, nienależyte wykonanie umowy w zakresie zakwaterowania powoda z rodziną w mniejszym pokoju z dwuosobowym łóżkiem i z piętrową dostawką, zamiast w pokoju rodzinnym trzyosobowym z jedną dostawką, o powierzchni 27 m², z wydzieloną optycznie częścią dzienną i sypialnią, nie stanowiło wady, bowiem umowa nie wskazywała na rodzaj łóżka dla trzeciej i czwartej osoby. Zdaniem pozwanego powierzchnia pokoju była także zgodna z umową, bowiem należało do niej wliczyć także powierzchnię tarasu i balkonu.

Ustalenia faktyczne Sąd poczynił w oparciu o dowody z dokumentów, w szczególności: umowy, reklamacji, korespondencji stron, katalogu, a także dokumentacji fotograficznej. Sąd wziął także pod uwagę zeznania świadka J. L. oraz powoda słuchanego w charakterze strony.

Poczynione na podstawie opisanych powyżej dowodów ustalenia prowadzą do wniosku, że powód wykazał zaistnienie przesłanek pozwalających na uwzględnienie żądania zawartego w pozwie, w szczególności wykazał, że doszło do nienależytego wykonania umowy przez pozwanego polegającego na dokonaniu przez pozwanego zmiany w zakresie zakwaterowania powoda z rodziną w 17 metrowym pokoju z łóżkiem dwuosobowym i z dostawką w postaci łóżka piętrowego, zamiast w pokoju rodzinnym trzyosobowym z jedną dostawką o powierzchni 27 m². Okoliczność ta była zresztą bezsporna w zakresie rodzaju łóżek, pozwany nie przeczył też, że sam pokój był znacznie mniejszy, jego zdaniem do powierzchni pokoju należało jednak doliczyć balkon i taras. Natomiast z zeznań powoda słuchanego w charakterze strony, wynikało, że pokój był tak mały, że łóżka stały tuż przy sobie, z pokoju było wyjście na niewielki balkon, nie było żadnego tarasu, pokój wymagał remontu, a jego wyposażenie było mocno zużyte.

Mając na uwadze powyższe ustalenia Sąd uznał, iż powodowi należne jest odszkodowanie w kwocie dochodzonej pozwem tj. 3 580,00 zł.

Ustalając taki poziom odszkodowania za szeroko rozumianą szkodę, opartego na przepisie art. 11a w/w ustawy, Sąd miał na względzie brzmienie art. 322 k.p.c. i ustalił odszkodowanie odpowiednie według swojej oceny opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy, posiłkując się też postanowieniami Karty Frankfurckiej, które tylko z powodu wad w postaci zmiany pokoju i zakwaterowania w pokoju zbyt małym dla czterech osób (z objętego umową przestronnego pokoju rodzinnego z jedną dostawką na mniejszy pokój z jednym podwójnym łóżkiem i z dostawką w postaci łóżka piętrowego), uzasadniały by obniżenie ceny imprezy o co najmniej 25 % kosztów imprezy rozumianej jako całość świadczeń - bez wyodrębniania kosztów przelotu, bowiem powód z rodziną miał wypoczywać na M., a przelot samolotem sam w sobie nie był celem umowy stron - co dał by kwotę nawet nieco wyższą od kwoty dochodzonej pozwem (15 512,00 zł x 20 % = 3 878,00 zł). Sąd wziął także pod uwagę, że oprócz zmiany pokoju i zakwaterowania 4 osób w zbyt ciasnym pokoju, pozwany wykonał nienależyte swoje świadczenie także z uwagi na zakwaterowanie powoda i jego rodziny w pokoju wymagającym remontu, z mocno zużytym wyposażeniem.

Odnosząc się natomiast do roszczeń powoda obejmujących zadośćuczynienie, tytułem wstępu należy wskazać, że zgodnie poglądami wyrażonymi przez Sąd Najwyższy, przepis art. 11 a 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 (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

zapatrywania Sąd Najwyższy podkreślił, że 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 dodanie art. 11 a, będącego odpowiednikiem art. 5 ust. 1 i 2 dyrektywy statuującego odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej (podróży) za szkody wyrządzone klientowi (konsumentowi) w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Powyższa argumentacja została również w pełni zaakceptowana przez przedstawicieli doktryny (por. min. Glosa 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).

W świetle powyższych okoliczności sąd uznał za uzasadnione przyznanie powodowi kwoty 1 000,00 zł tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop. Niewłaściwe wykonanie zobowiązania przez stronę pozwaną zakłóciło prawo powoda do niezakłóconego wypoczynku, bez konieczności zamartwiania się o sprawy organizacyjne, w tym o tak podstawowe kwestie jak możliwość przebywania w przestronnym, odpowiednim dla czerech osób pokoju, z optycznie wydzieloną częścią dzienną i sypialnią, nowocześnie i gustownie wyposażonym. Zamiast korzystać z lokalnych atrakcji, relaksować się i spędzać spokojnie czas z rodziną, powód zmuszony był wielokrotnie i bezskutecznie interweniować u rezydenta i pracowników hotelu w kwestii zmiany pokoju. Należy przy tym zwrócić uwagę, że powód podróżował z dziećmi, zatem stres związany z niemożnością zapewnienia im prawidłowych warunków był szczególnie uciążliwy. Spanie na piętrowym łóżku stanowiło, zdaniem powoda, realne zagrożenie dla nieprzyzwyczajonych do takiego łóżka dzieci. Spędzanie wakacji w opisanych powyżej warunkach bez wątpienia uniemożliwiło powodowi zregenerowanie sił przed powrotem do pracy, a tym samym cel, który przyświecał wyjazdowi nie został osiągnięty.

W realiach niniejszej sprawy Sąd nie znalazł natomiast podstaw by zasądzić na rzecz R. L. zadośćuczynienia za zmarnowany urlop z tytułu szkody niematerialnej której doznały inne osoby, a to żona i dzieci powoda. Na gruncie ustawy o usługach turystycznych nie ma podstawy do tego, aby powód dochodził zadośćuczynienia na rzecz innych osób. Zadośćuczynienie ma bowiem charakter roszczenia osobistego, stanowi rekompensatę za doznaną krzywdę, będącą wynikiem naruszenia dobra, jakim jest prawo do niezakłóconego wypoczynku, zatem nie sposób sobie wyobrazić, aby tego typu roszczenia były dochodzone przez osoby trzecie.

Odsetki Sąd zasądził od chwili upływu 30 –to dniowego terminu, zakreślonego w wezwaniu do zapłaty z dnia 27 sierpnia 2015 roku.

Rozstrzygnięcie w przedmiocie kosztów znajduje uzasadnienie w treści art. 100 zd. 1 k.p.c. Mając na uwadze fakt, że roszczenie powoda zostało uwzględnione niemal w 50% koszty postępowania poniesione przez strony należało wzajemnie znieść.

ZARZĄDZENIE

1. Odnotować

2. Odpis wyroku z uzasadnieniem doręczyć:

- pełnomocnikowi pozwanego

3. Kal. 14 dni