

Sygn. akt: IX C 1071/16 upr.

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 20 marca 2017r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Małgorzata Garbowicz
Protokolant:	sekr. sądowy Joanna Romkowska

po rozpoznaniu w dniu 3 października 2016r., 6 marca 2017r. w O.

sprawy z **powództwa R. D., A. D., M. D., H. D.**

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda R. D. kwotę 297,44 zł (dwa dwieście dziewięćdziesiąt siedem złotych 44/100 groszy) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 19 lutego 2015r. do dnia zapłaty, a w pozostałym zakresie powództwo oddala;

II. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powódki M. D. kwotę 297,44 zł (dwa dwieście dziewięćdziesiąt siedem złotych 44/100 groszy) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 19 lutego 2015r. do dnia zapłaty, a w pozostałym zakresie powództwo oddala;

III. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda A. D. kwotę 161,05 zł (sto sześćdziesiąt jeden złotych 05/100 groszy) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 19 lutego 2015r. do dnia zapłaty, a w pozostałym zakresie powództwo oddala;

IV. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powódki H. D. kwotę 23,82 zł (dwadzieścia trzy złote 82/100 groszy) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 19 lutego 2015r. do dnia zapłaty, a w pozostałym zakresie powództwo oddala;

V. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda R. D. kwotę 227,00 zł (dwieście dwadzieścia siedem złotych 00/100 groszy) tytułem zwrotu kosztów procesu, w tym kwotę 180,00 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa prawnego;

VI. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powódki M. D. kwotę 30,00 zł (trzydzieści złotych 00/100 groszy) tytułem zwrotu kosztów procesu;

VII. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda A. D. kwotę 107,00 zł (sto siedem złotych 00/100 groszy) tytułem zwrotu kosztów procesu, w tym kwotę 60,00 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa prawnego;

VIII. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powódki H. D. kwotę 87,00 zł (osiemdziesiąt siedem złotych 00/100 groszy) tytułem zwrotu kosztów procesu;

IX. nakazuje pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. uiścić na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Rejonowego w Opolu kwotę 20.00 zł.

Sygn. akt IX C 1071/16

UZASADNIENIE

W pozwie z dnia 23 lutego 2015r. powód:

- R. D. domagał się zasądzenie od pozwanej (...) Spółki z o.o. w O. 892,88 zł, w tym odszkodowania za nienależyte wykonanie usługi turystycznej – w wysokości 296,17 zł, zadośćuczynienia za szkodę niematerialną w wysokości 559,62 zł, odsetek za opóźnienie w kwocie 37,09 zł, z odsetkami ustawowymi od 19 lutego 2015r. do dnia zapłaty,

- M. D. domagała się zasądzenie od pozwanej (...) Spółki z o.o. w O. 892,88 zł, w tym odszkodowania za nienależyte wykonanie usługi turystycznej – w wysokości 296,17 zł, zadośćuczynienia za szkodę niematerialną w wysokości 559,62 zł, odsetek za opóźnienie w kwocie 37,09 zł, z odsetkami ustawowymi od 19 lutego 2015r. do dnia zapłaty,

- A. D. domagał się zasądzenie od pozwanej (...) Spółki z o.o. w O. 276,06 zł, w tym odszkodowania za nienależyte wykonanie usługi turystycznej – w wysokości 91,58 zł, zadośćuczynienia za szkodę niematerialną w wysokości 173,02 zł, odsetek za opóźnienie w kwocie 11,46 zł, z odsetkami ustawowymi od 19 lutego 2015r. do dnia zapłaty,

- H. D. domagała się zasądzenie od pozwanej (...) Spółki z o.o. w O. 24,85 zł, w tym odszkodowania za nienależyte wykonanie usługi turystycznej – w wysokości 8,25 zł, zadośćuczynienia za szkodę niematerialną w wysokości 15,57 zł, odsetek za opóźnienie w kwocie 1,03 zł, z odsetkami ustawowymi od 19 lutego 2015r. do dnia zapłaty,

Wskazali, że na podstawie oferty pozwanego znajdującej się na stronie internetowej www.itaka.pl, podjęli decyzję o wyborze imprezy turystycznej – wypoczynek w Hotelu (...) w. Z. P. od 21.07.2014r-01.08.2014r. Według informacji zamieszczonych przy tej ofercie na stronie internetowej pozwanego, impreza obejmowała okres 12 dni – takie dokładnie wskazanie okresu, poza terminem dziennym świadczenia usługi, zostało zaznaczone w ofercie, a dodatkowo także przy próbie złożenia rezerwacji poprzez stronę internetową. W taki sam sposób informacje co do okresu trwania imprez, a tym samym świadczeń organizatora, podawane były przy każdym innym 12 - dniowym terminie wypoczynku w w/w hotelu. Szczegółowy opis świadczeń znajdował się na stronie internetowej pozwanego dedykowanej w/w hotelowi w zakładce „opis oferty”. Nie zawarto w nim żadnych dalszych odniesień w stosunku do tej konkretnej oferty, co do okresu w jakim będą dostępne świadczenia hotelowe, w szczególności co do okresu trwania lub zakończenia świadczeń hotelowych, doby hotelowej lub co do ilości wykupionych przez organizatora dób hotelowych. Informacji takich nie zamieszczono też w dokumencie, do którego odsyłano podczas internetowej rezerwacji „ Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych”. Zgodnie z definicją imprezy turystycznej zawartą w ustawie o usługach turystycznych („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”) powodowie przyjęli i uważają, że świadczenia hotelowe winny być dla nich dostępne przez wskazane 12 dni – przynajmniej pomiędzy planowanymi godzinami przylotu i wylotu z docelowego miejsca. Nie dokonano bowiem zakupu odrębnych świadczeń: transport, hotel wyżywienie, lecz ich pakiet, zorganizowany i uzgodniony przez pozwanego – jednolity program według powyższej definicji.

Na podstawie informacji ze strony internetowej pozwanego powódka M. D. dokonała w imieniu własnym, na swoją rzecz i na rzecz powodów rezerwacji i zakupu oferty poprzez agenta pozwanego. Łączna cena zakupu wynosiła 9.446 zł. Z dokumentu podróży nr (...) wynika, iż:

- wycieczka ma się odbyć transportem lotniczym z wylotem z W. dnia 21.07.2014r. o godzinie 6:25 oraz z wylotem powrotnym z V. dnia 01.08.2014r o godzinie 22:15,

- dokonano wyboru Hotelu (...) kat. 4 w. Z.P. z pokojem (...) -os + 1 dost., z wyżywieniem all inclusive ultra,

- impreza trwa od 21.07.2014r. do 01.08.2014r.

Przy meldunku w hotelu, powodowie zostali poinformowani o konieczności wyboru dnia, w którym skorzystają z lunchu - czy jest to dzień przyjazdu czy też wyjazdu. Ze względu na wczesną porę przybycia do hotelu (ok. 9/10 rano) zadeklarowali chęć spożycia posiłku od razu. Następnie w dniu poprzedzającym wylot, tj. 31.07.2014 roku, sprawdzając w katalogu aktualność godziny lotu powrotnego, zauważyli zawartą w nim informację o konieczności wymeldowania się z pokoju hotelowego o godzinie 12 w południe, niezależnie od godziny zbiórki przy autokarze. Informacja ta została potwierdzona w recepcji. Zostali tam także poinformowani, że od wskazanej godziny wymeldowania z pokoju hotelowego (tj. od godz. 12) do czasu zbiórki przy autokarze (tj. do godz. 19) nie przysługują im już żadne świadczenia hotelowe, w tym posiłki (co oznaczało odmowę wydania im lunchu w godzinach 12.30-14.20 i kolacji w godzinach 18-21, czyli w dniu wyjazdu pomiędzy godzinami 18-19). Powodowie zgłosili w recepcji chęć skorzystania z przedłużenia doby hotelowej o 6 godzin. Poproszono jednak, aby w tym celu skontaktowali się ponownie z recepcją dnia następnego rano ok. 9. Tak też uczynili, jednakże wówczas uzyskali odpowiedź, iż nie ma już wolnych pokoi (pomimo tego, że wg twierdzeń tego samego pracownika recepcji pozostawał jeden wolny pokój w rezerwach hotelu, a także podobno jeden pokój udostępniono innej polskiej rodzinie przed drugim zgłoszeniem powodów w recepcji, pomimo tego, że powodowie zgłaszali swoje zapotrzebowanie już dnia poprzedniego). Ze względu na szczególnie zapotrzebowanie powodów (opieka nad 2 dziećmi, w tym 1,5 rocznym wymagającym całodobowych zabiegów pielęgnacyjno-higienicznych, wypoczynku-drzemki okołopołudniowej) i braku przystosowania hotelu (pomieszczeń sanitarnych) choćby do przewijania małych dzieci, problem został zgłoszony rezydentowi. Ani on, ani obsługa hotelu nie wykazała się chęcią pomocy, powodom powtórzono jedynie informację o braku dostępnych pokoi. Powodowie więc we własnym zakresie zorganizowali pomieszczenie do chwilowego wypoczynku dla dzieci (uzgadniając to z grupą animatorów przebywających w hotelu), wykupili wyżywienie na zewnątrz hotelu (lunch i kolację). Jednocześnie obsługa hotelu poinformowała, że powodom można przebywać jedynie na terenie Lobby baru, barze przy basenie i barze na piętrze.

Ze względu na nienależyte wykonanie przez organizatora zawartej umowy tj. przedwczesne zakończenie świadczeń hotelowych (dostęp do pokoju, usług hotelu i wyżywienia) w dniu 01.08.2014 roku, w oparciu o art. 11 a ww ustawy o usługach turystycznych, w dniu 28.08.2014 roku powodowie złożyli reklamację domagając się zapłaty odszkodowania za szkodę majątkową, jak i zadośćuczynienia za szkodę niemajątkową (za tzw. „zmarnowany wypoczynek”), w łącznej kwocie 2.000 zł. Pozwany odpowiedział na reklamację, nie uwzględniając jej, pismem doręczonym powodom dnia 29.09.2014 roku.

Na dochodzone przez nich kwoty składają się roszczenia z tytułu odszkodowania za nienależyte wykonanie usługi - brak świadczeń hotelowych w dniu 1.08.2014 roku tj. dostępu do pokoju, usług hotelu (basen, plaża), wyżywienia (lunch, kolacja) ze względu na opłacenie jedynie 11 dób hotelowych pomimo zawarcia umowy o imprezę turystyczną na 12 dni, z planowanym i wykonanym o czasie wylotem o godzinie 22.15 tego dnia. W przekazywanych przez pozwanego informacjach wynikało, iż przedmiotem oferty, a następnie zakupu, jest 12 dniowy pobyt od 21.07 do 01.08.2014 roku. Informacja o „12 dniach” usługi podawana przez pozwanego przy wybieranym terminie wypoczynku (zarówno na etapie oferty, jak również na etapie rezerwacji, bez jakichkolwiek dodatkowych informacji korygujących). W dokumencie podróży wskazano także na dokładne godziny wylotów w dniu rozpoczęcia i zakończenia usługi - należy zatem przyjąć, iż świadczenia winny być w pełni dostępne pomiędzy tymi planowanymi godzinami podróży w ramach wskazanych 12 dni. W żadnej informacji dostępnej przed zakupem oferty, ani nawet przy pierwszym kontakcie z rezydentem, nie wynikało, iż w rzeczywistości świadczenia będą dostępne przez 11 dób hotelowych, a nie 12 dób hotelowych. Ponadto, pozwany - znając planowaną późną (nocną) godzinę lotu powrotnego do kraju - miał możliwość wykupu w hotelu przynajmniej opcji przedłużenia ostatniej doby hotelowej o 6 godzin, którą hotel co do

zasady udostępniał także gościom. Wcześniejszy jej zakup przez pozwanego zapewniłby powodowi dostępność pokoju i pozostałych usług hotelowych.

Ze względu na brak ze strony pozwanego świadczenia stanowiącego w pełni ekwiwalent dla ceny zapłaconej przez powodów - kwota odszkodowania odpowiada 1/12 wartości świadczeń hotelowych wskazanych w Dokumentie podróży tj. 1/12 z 3.554 zł w przypadku 1 osoby dorosłej, 1/12 z 1099 zł w przypadku dziecka starszego i 1/12 z 99 zł w przypadku dziecka młodszego. Stąd powodowi należne jest z tego tytułu odszkodowanie w wysokości:

- M. D. - 296,17 zł,
- R. D.-296,17 zł,
- A. D.-91,58 zł,
- H. D. - 8,25 zł łącznie 692,17 zł.

Ponadto domagali się zasądzenia zadośćuczynienia za szkodę niematerialną – na podstawie art. 11 a ustawy o usługach turystycznych, wskazując, że na skutek przedwczesnego zakończenia usług w hotelu - zarówno w zakresie wyżywienia, ale także dostępności do pomieszczeń zapewniających wypoczynek czy wykonanie czynności higienicznych przy małych dzieciach (1,5 roku), musieli całkowicie samodzielnie zorganizować dostęp do pokoju M. (...) zapewniając tym samym miejsce wypoczynku (drzemki) dla najmniejszego dziecka, zapewnić wyżywienie, zorganizować czas dla starszego dziecka (standardowo w świadczeniach hotelu był M. (...) dla dzieci, basen), nie mogli skorzystać z kąpieli w morzu ze względu na późniejszy brak dostępu do łazienki. Wszystkie te okoliczności sprawiły, iż w ostatnim dniu pobytu w hotelu nie korzystali już z uroków urlopu, lecz zajęli się wyjaśnianiem zaistniałej sytuacji, organizacją dnia w zakresie dotychczas objętym świadczeniami hotelu. Wszystko to związane było dla nich ze stresem, zdenerwowaniem zaskakującą sytuacją, pośpiechem w pakowaniu. Harmonogram dnia znacząco odbiegł od dni poprzedzających. Nawet tak elementarna czynność jak wymiana pieluch najmniejszego dziecka była stresująca - hotel nie dysponował przewijakiem w toalecie, co spowodowało, że jedynym możliwym miejscem podjęcia czynności higienicznych okazał się główny hol przy recepcji (wydawał się odpowiedniejszy niż bar), w przypadkowym miejscu, w obecności innych gości, w nadmiernym pośpiechu ze względu na silny nieprzyjemny zapach, przy zdenerwowaniu dorosłych i dziecka. Atmosfera ta po części przenosiła się na dzieci, które nie rozumiały całej tej sytuacji.

Łączna kwota zadośćuczynienia 1.307,83 zł została wyliczona w proporcji do świadczeń hotelowych poszczególnych osób i składała się na nią:

- dla M. D.- 559,62 zł,
- dla R. D.- 559,62 zł,
- dla A. D.-173,02 zł,
- dla H. D. - 15,57 zł,

Dochodzona kwota 86,67 zł stanowiła wartość odsetek ustawowych wyliczonych od wyżej wskazanej łącznej kwoty 2.000 zł w oparciu o art. 481 § 1 i 2 kc od dnia następnego od dnia, w którym upłynął termin zapłaty wskazany w wezwaniu powodów (odpowiadający terminowi odpowiedzi na reklamację - 30 dni od dnia otrzymania reklamacji) tj. od dnia 28.09.2014 r. do dnia poprzedzającego dzień złożenia pozwu tj. do dnia 18.02.2015 roku. Każdemu z powodów należne są odsetki ustawowe za wskazany powyżej okres w następujących kwotach:

- M. D.-37,09 zł,
- R. D.-37,09 zł,

-A. D. - 11,46 zł,

- H. D. - 1,03 zł.

Odsetki te na podstawie art. 482 § 1 kc zostały poddane kapitalizacji.

Pozwany domagał się oddalenia powództwa w całości i zasądzenia kosztów procesu. Przyznał, że strony zawarły umowę o świadczenie usług turystycznych w Bułgarii w okresie od 21.07. (...) do 01.08.2014r. Po powrocie do Polski powodowie wystosowali do pozwanego reklamację zarzucając nienależyte wykonanie umowy, ze względu na niepełny w ich mniemaniu okres trwania świadczeń hotelowych. Zdaniem pozwanego umowa stron została wykonana należycie, powodowie nie stracili żadnej z przewidzianych dóbr hotelowych, a program wycieczki został w całości zrealizowany. Pozwany twierdził, że dane dotyczące godzin rozpoczęcia i zakończenia doby hotelowej zostały podane w „informacjach praktycznych” stanowiących część umowy stron. Zgodnie z „informacjami praktycznymi”: „doba hotelowa, a co za tym idzie świadczenia hotelowe (np. wyżywienie) we wszystkich hotelach i apartamentach kończy się o godz. 10.00, a rozpoczyna się w godzinach 14.00-15.00. W przypadku późnych wylotów, bez względu na godziną zakwaterowania, należy opuścić pokoje do godziny 10.00 w dniu wykwaterowania”. Stąd powodowie winni mieć świadomość tego, że pierwszego dnia pobytu mogą spędzić jego część w oczekiwaniu na zakwaterowanie, zaś ostatniego dnia na transport powrotny do Polski. Pozwany nie zobowiązał się również do zapewnienia powodom możliwości przedłużenia doby hotelowej. Takie przedłużenia zależały tylko od dobrej woli hotelarza oraz ilości wolnych pokoi w hotelu. Zaznaczył, że powodowie w trakcie trwania imprezy nie zgłaszali jakichkolwiek uchybień w wykonaniu przez pozwanego umowy.

Zdaniem pozwanego, bieg 30- dniowego terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację zaczął biec dopiero od momentu doręczenia pozwanemu reklamacji i został dochowany przez wysłanie odpowiedzi na reklamację dnia 26 września 2014r. Pozwany nie zgodził się z twierdzeniem, że otrzymana przez niego reklamacja została uznana, gdyż w ciągu 30 dni nie ustosunkował się do niej. Odpowiedź na reklamację nie jest oświadczeniem woli, nie jest składnikiem jakiegokolwiek czynności prawnej, a zatem teorii doręczenia nie sposób w tym przypadku stosować. Pozwany w ciągu 30 dni od otrzymania reklamacji wysłał na nią odpowiedź.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 8 lipca 2014 r. M. D. w imieniu własnym oraz w imieniu R. D., A. D. i H. D. zawarła z (...) Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością w O. umowę o udział w imprezie turystycznej. Zgodnie z zawartą umową, impreza turystyczna miała odbyć się w okresie od dnia 21 lipca 2014 roku do dnia 1 sierpnia 2014 roku. Powodowie mieli wypoczywać, korzystając z formuły „all inclusive ultra” w hotelu Hotelu (...) wZ. P. w Bułgarii o standardzie czterogwiazdkowym, w pokoju 2 osobowym z dostawką. Wycieczka miała się odbyć transportem lotniczym, z wylotem z W. dnia 21.07.2014r. o godzinie 6:25 oraz z wylotem powrotnym z V. dnia 01.08.2014r o godzinie 22:15.

(bezsporne, umowa – k. 20).

Tytułem kosztów organizowanej imprezy turystycznej M. D. wpłaciła pozwanemu 3.554,00 zł za pobyt M. D., 3.554,00 zł za pobyt R. D., 1.099,00 zł za pobyt A. D., 99,00 zł za pobyt H. D..

(dowód:bezsporne).

W lipcu 2014r. A. D. miał 9 lat, a H. D. – 18 miesięcy.

(dowód :odpisy aktów urodzenia– k. 10 i 11).

Na stronie internetowej pozwanego została zamieszczona informacja, z której wynikało, że pozwany oferuje pobyt w hotelu (...) wZ.P. w Bułgarii przez okres 12 dni. Ponadto na stronie internetowej opisano świadczenia dostępne w w/w

hotelu. W opisie tym nie zawarto żadnych danych co do okresu trwania lub zakończenia świadczeń hotelowych, doby hotelowej lub co do ilości wykupionych przez organizatora dób hotelowych.

(dowód: wydruk informacji ze strony internetowej pozwanego, k. 14,15,17-18)

W trakcie ostatniego dnia pobytu powodów w hotelu (...) wZ. (...)P., tj. 31 lipca 2014r., okazało się, że w dniu następnym powodowie będą musieli wymeldować się z pokoju hotelowego już o godzinie 12 w południe, chociaż mieli być na zbiórce przy autokarze dopiero o godzinie 19. Pracownik recepcji poinformował powodów, że od wskazanej godziny wymeldowania z pokoju hotelowego do czasu zbiórki przy autokarze (tj. do godz. 19) nie przysługują im już żadne świadczenia hotelowe, w tym posiłki (co oznaczało odmowę wydania im lunchu w godzinach 12.30-14.20 i kolacji w godzinach 18-21, czyli w dniu wyjazdu pomiędzy godzinami 18-19). W związku z tym powodowie zgłosili pracownikowi recepcji hotelu chęć skorzystania z przedłużenia doby hotelowej o 6 godzin. Pracownik recepcji poprosił ich jednak, aby w tym celu skontaktowali się ponownie z recepcją dnia następnego rano ok. 9. Powodowie spełnili tę prośbę, jednakże w dniu następnym uzyskali informację, iż nie ma już wolnych pokoi (pomimo tego, że wg twierdzeń tego samego pracownika recepcji pozostawał jeden wolny pokój w rezerwach hotelu, a także podobno jeden pokój udostępniono innej polskiej rodzinie przed drugim zgłoszeniem powodów w recepcji, pomimo tego, że powodowie zgłaszali swoje zapotrzebowanie już dnia poprzedniego). Od godziny 12 w dniu 1 sierpnia 2014r. powodowie byli w bardzo kłopotliwej sytuacji, ze względu na szczególne potrzeby wynikające z opieki nad dwójką dzieci, w tym jednym 1,5 rocznym wymagającym całodobowych zabiegów pielęgnacyjno-higienicznych, wypoczynku-drzemki okołopołudniowej oraz braku przystosowania pomieszczeń sanitarnych w hotelu do przewijania małych dzieci. Powodowie zgłosili o swoich potrzebach i problemach w ich realizacji zarówno rezydentowi, jak i obsłudze hotelu. Ani rezydent, ani obsługa hotelu nie pomogła powodom. Powodowie sami szukali miejsc, w których mogliby przewijać, karmić najmłodsze dziecko, na ich prośbę przebywający w hotelu animatorzy udostępnili im pomieszczenie, w którym mogli wypocząć małe dzieci. Powodowie wykupili wyżywienie poza hotelem. Ostatecznie z uwagi na te wydarzenia, powodowie utracili możliwość wypoczynku w dniu 1 sierpnia 2014r. do godziny 19, ponieważ pobyt w tym dniu spędzili w warunkach niekorzystnie wpływających na ich komfort i samopoczucie. Byli zestresowani zaistniałą sytuacją. Nagła informacja o konieczności wykwaterowania o godzinie 12 oraz brak świadczeń hotelowych w następnych godzinach do momentu zbiórki, spowodowało zdenerwowanie, powodowie w pośpiechu musieli się spakować i samodzielnie zorganizować sobie pobyt do godziny 19.

(dowód: przesłuchanie powoda R. D. e-protokół z dnia 5 stycznia 2016r., 00:02:38- 00:07:31);

Ze względu na nienależyte wykonanie przez organizatora zawartej umowy tj. przedwczesne zakończenie świadczeń hotelowych (dostęp do pokoju, usług hotelu i wyżywienia) w dniu 01.08.2014 roku, w oparciu o art. 11 a ww ustawy o usługach turystycznych, w dniu 28.08.2014 roku powodowie złożyli reklamację domagając się zapłaty odszkodowania za szkodę majątkową, jak i zadośćuczynienia za szkodę niemajątkową (za tzw. „zmarnowany wypoczynek”), w łącznej kwocie 2.000 zł. Pozwany odpowiedział na reklamację, nie uwzględniając jej, pismem doręczonym powodom dnia 29.09.2014 roku.

(dowód: pismo, k.21-26, pismo, k. 27-28, pismo, k.29, pismo, k. 30-31, pismo – k. 32-33);

Sąd ustalił powyższy stan faktyczny w oparciu o zgromadzone w aktach sprawy, a wskazane wyżej dokumenty, jak również w oparciu oraz zeznania powoda R. D.. Powołane dowody jako wiarygodne i logiczne wzajemnie się uzupełniają, tworząc spójny stan faktyczny. Należy dodać, iż Sąd dał wiarę zeznaniom powoda, albowiem są spójne, logiczne, a nadto korespondują one z pozostałym materiałem dowodowym.

Sąd zważył co następuje:

Sporna pozostawała kwestia, czy pozwany wywiązał się z zawartej przez strony umowy o świadczenie usług turystycznych, a co za tym idzie czy powodom należy się odszkodowanie oraz zadośćuczynienie za niedogodności. Strony zajmowały w tej kwestii przeciwne stanowiska.

Zgodnie z przepisem art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.) organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 1) działaniem lub zaniechaniem klienta, 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą.

Przedmiotem regulacji powyżej przywoływanej ustawy są warunki świadczenia przez przedsiębiorców usług turystycznych na terenie kraju i za granicą. W/W ustawa wprowadziła nową kategorię umów nazwanych – „umowę o świadczenie usług turystycznych”, przez którą należy rozumieć wszelkiego rodzaju usługi świadczone turystom. Przepisy ujmują „usługę turystyczną” obejmującą w praktyce kilka różnych świadczeń jako jedno zobowiązanie i nadają jej charakter „pakietowy”. 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 to odpowiedzialność wobec usługobiorcy ponosi jedynie „organizator usługi” (art. 11a ustawy).

Podkreślenia wymaga fakt, iż miernikiem treści i przedmiotu świadczenia konkretyzujących dany stosunek prawny jest treść umowy indywidualnej. W przypadku umów o świadczenie usług turystycznych z reguły dochodzi do transakcji pozbawionych negocjacji, standardowych, o czysto adhezyjnym charakterze, gdzie klientowi przysługuje wybór najdogodniejszej dla niego oferty spośród ofert przygotowanych przez organizatora imprez. Stąd pozycja konsumenta usług turystycznych mającego niewielki wpływ na warunki umowy jest znacznie słabsza niż organizatora, a instrumentem mającym zapewnić mu ochronę są przepisy art. 11-19 ustawy o usługach turystycznych. Podkreślenia wymaga fakt, iż przepisy te, w zakresie w jakim dotyczą umów zawieranych między organizatorami turystyki, a konsumentami oraz ich ochrony stanowią *lex specialis* wobec przepisów kodeksu cywilnego i są rezultatem implementacji dyrektywy nr 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz. Urz. WE L 158 z 23 VI 1990).

W ocenie Sądu strona powodowa w pełni wywiązała się z ciążącego na niej obowiązku dowodowego, wykazując zaistnienie przesłanek pozwalających na uwzględnienie żądania w części. Powodowie wykazali na czym polegało nienależyte wykonanie przez pozwanego, zobowiązania umownego.

Z materiału dowodowego wynikało, iż przed zawarciem umowy powodowie zapoznali się z ofertą pozwanego dotyczącą 12 dniowego pobytu w hotelu (...) wZ. P.. Strony zawarły umowę o świadczenie usług turystycznych, na podstawie której pozwany zobowiązał się zapewnić powodom świadczenia opisane w umowie od dnia 21 lipca 2014 roku do dnia 1 sierpnia 2014 roku na terenie Hotelu (...) w Z. P. w Bułgarii, w formule „all inclusive ultra” w pokoju 2 osobowym z dostawką.

W toku procesu pozwany nie wykazał, że opisane przez niego w odpowiedzi na pozew „informacje praktyczne” stanowiły część umowy o świadczenie usług turystycznych zawartej przez strony. Pozwany nie udowodnił, że powodowie przed zawarciem umowy otrzymali, albo mogli zapoznać się z informacjami, z których wynikało w jakim konkretnie czasie będą dostępne świadczenia hotelowe dla powodów, lub co do ilości wykupionych przez organizatora dób hotelowych. Pozwany nie złożył żadnych wniosków dowodowych w celu wykazania, że przez zawarciem umowy z powodami, ewentualnie w dniu zawarcia tej umowy na stronie internetowej pozwanego znajdowały się informacje o tym, że „doba hotelowa, a co za tym idzie świadczenia hotelowe (np. wyżywienie) we wszystkich hotelach i apartamentach kończy się o godz. 10.00, a rozpoczyna się w godzinach 14.00-15.00. W przypadku późnych wylotów, bez względu na godziną zakwaterowania, należy opuścić pokoje do godziny 10.00 w dniu wykwaterowania”.

W tej sytuacji słusznie powodowie podnosili, że skoro wykupili od pozwanego pakiet świadczeń obejmujący okres 12 dni, to zgodnie z definicją imprezy turystycznej zawartą w ustawie o usługach turystycznych mieli podstawy by oczekiwać, że świadczenia hotelowe będą być dla nich dostępne przez 12 dni – przynajmniej pomiędzy planowanymi godzinami przylotu i wylotu z docelowego miejsca. Ja wyżej zaznaczono przepisy ujmują „usługę turystyczną” obejmującą w praktyce kilka różnych świadczeń jako jedno zobowiązanie i nadają jej charakter „pakietowy”, dlatego

trafnie powodowie wskazali, że nie dokonali oni zakupu odrębnych świadczeń: transport, hotel wyżywienie, lecz ich pakiet, zorganizowany i uzgodniony z pozwanym – jednolity program według powyższej definicji. Skoro powodowie wykupili u pozwanego pakiet świadczeń w określonym terminie, to zadaniem pozwanego było zapewnienie ciągłości tych świadczeń w całym umówionym okresie. Z materiału dowodowego nie wynika, aby strony w tym zakresie zawarły inne uzgodnienie, w szczególności, że w dniu 1 sierpnia 2014r. od godziny 12 nastąpi przerwa w świadczeniach, aż do godziny 19 - od której realizowane będą kolejne usługi, takie jak transfer na lotnisko i przelot do Polski. Pozwany nie złożył żadnych wniosków dowodowych w celu wykazania tych okoliczności.

Organizator turystyki zobowiązany jest zrealizować imprezę turystyczną zgodnie z postanowieniami zawartej umowy, a zobowiązanie to obejmuje wszystkie świadczenia wchodzące w zakres umowy – również realizowane przez inne podmioty. Nieotrzymanie przez uczestnika imprezy świadczeń wszystkich umówionych świadczeń stanowi wadę imprezy.

Ustawodawca mając na celu ochronę klienta imprezy turystycznej wprowadził 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 przyczynę powstania po jego stronie szkody majątkowej lub niemajątkowej.

W sprawie bezsporne było, że za cenę 9.446 zł powodowie zawarli umowę o świadczenie usługi turystycznej, polegającą na zorganizowaniu przez pozwaną spółkę imprezy turystycznej obejmującej przelot z Polski do Bułgarii i z Bułgarii do Polski oraz świadczenia hotelowe w Bułgarii. Pozwana wydała powodom dokumenty podróży, nie kwestionowała, że z tytułu zawarcia umowy otrzymała od nich 9.446 zł. Świadczone usługi tworzyły jednolity program i objęte były wspólną ceną. Szczegółowe warunki umowy zostały określone i potwierdzone w potwierdzeniu rezerwacji stałej nr (...) z dnia 8 lipca 2014r. W umowie określony został czas imprezy turystycznej, w szczególności jej rozpoczęcie oraz jej zakończenia, tj. wylot z Bułgarii z lotniska w V. w dniu 1 sierpnia 2010r. o godz. 22:15. Poza sporem było, że w przeważającej części umowa została przez stronę pozwaną zrealizowana, powodowie nie mieli jakichkolwiek zastrzeżeń co do samego pobytu w Bułgarii do dnia 31 lipca 2014r.

Po zawarciu umowy o świadczenie usług turystycznych powodowie mieli prawo oczekiwać, że przebieg imprezy turystycznej będzie zgodny z przedstawioną im ofertą i treścią zawartej umowy. Tymczasem pozwany nie dotrzymał warunków umowy, bowiem powodowie od godziny 12 do godziny 19 w dniu 1 sierpnia 2014r. „na własną rękę” musieli zorganizować sobie pobyt w Z.P.. Okazało się bowiem, że już od godziny 12 nie będą dla nich dostępne żadne świadczenia hotelowe. Pobyt powodów od tego momentu wiązał się z brakiem komfortu, nie ze swej winy, utracili oni możliwość spokojnego wypoczyniania do godziny 19 - dnia 1 sierpnia 2014r., powodowie bowiem nie otrzymali świadczeń za które zapłacili (zakwaterowanie, wyżywienie inne usługi hotelowe, w tym możliwość korzystania z plaży i basenów). W ocenie Sądu powodowie udowodnili, że w tym zakresie ponieśli szkodę. Zamiast przewidzianego w umowie świadczenia w postaci pełnego pakietu usług hotelowych do godziny 19, otrzymali taki pakiet jedynie do godziny 12.

Ustalając wysokość szkody Sąd kierował się stopniem nienależytego wykonania umowy przez pozwanego, jak i stopniem jej realizacji. Mając na względzie całokształt okoliczności rozpoznawanej sprawy, w tym to, że w przeważającej części umowa została przez stronę pozwaną zrealizowana oraz, że uzasadnione zastrzeżenia powodów dotyczyły wyłącznie nieotrzymania zgodnych z umową świadczeń od godziny 12 do godziny 19 w dniu 1 sierpnia 2014r., należało zasądzić na rzecz powodów M. D. i R. D. kwoty po 197,44 zł, jako adekwatne do stopnia uchybienia strony pozwanej. Kwota ta stanowi 2/3 szacowanych dziennych kosztów imprezy turystycznej (3.554 zł:12 dni= 296,17 zł; 296,17:3 = 98,72 zł; 98,72 zł x 2=197,44 zł.). Odpowiednio w przypadku powoda A. D. kwota ta powinna wynosić 61,05 zł ((...):12=91,58 zł; 91,58 zł:3=30,527 zł; 30,527 złx2= 61,05 zł), a na rzecz H. D. – 8,25 zł. Ustalając taki poziom odszkodowania za szkodę majątkową, Sąd miał na względzie art.322 k.p.c. Zdaniem Sądu wysokość szkody poniesionej przez powodów powinna zostać określona w oparciu o łączny czas trwania imprezy turystycznej. Dodać należy, iż skoro powodowie

mieli wypoczywać w Bułgarii przez 12 dni , to żadne pojedyncze świadczenie składające się na pakiet usług, nie był celem umowy stron, stąd nie było podstaw do wyodrębnienia składników ceny imprezy turystycznej.

Z uwagi na wyżej przytoczone okoliczności faktyczne, w zakresie niezgodności odbytej imprezy turystycznej z oferowaną i związanym z tym niezadowoleniem powodów, stanowiącym niewątpliwie negatywne przeżycie psychiczne, można mówić o powstaniu po stronie powodów szkody niematerialnej, która również podlega naprawieniu (por. wyrok Trybunału Sprawiedliwości w Luksemburgu z dnia 12.03.2002 r., TS J C-168/00). Powodowie, nie ze swej winy, utracili możliwość spokojnego wypoczyniania dnia 1 sierpnia 2014r. Zatem, zasadne jest również roszczenie powodów o zadośćuczynienie za doznaną przez nich krzywdę. Biorąc pod uwagę, że wyżej opisane niedogodności trwały przez jeden dzień imprezy, ich nasilenie i charakter Sąd uznał, iż kwoty zadośćuczynienia w wysokości po 100,00 zł dla M. D., R. D. i A. D. oraz żądana przez H. D. kwota 15, 57 zł są adekwatna do doznanej przez powodów szkody niemajątkowej. Zdaniem Sądu są to kwoty adekwatne do poniesionych przez powodów strat natury psychicznej. Urlop jest czasem przeznaczonym na odpoczynek, zaś na gruncie niniejszej sprawy zaplanowany odpoczynek został nieplanowanie skrócony oraz zakłócony niedogodnościami wynikającymi z nieprofesjonalnego wywiązania się biura podróży z umowy. Przyznane powodom tytułem zadośćuczynienia kwoty są proporcjonalne do stopnia negatywnych przeżyć powodów związanych z niewłaściwym wykonaniem umowy przez pozwaną, jak i do postaci oraz natężenia krzywdy, jest też usprawiedliwiona ze względu na jej źródło, czyli nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych.

Sąd podziela pogląd, że odpowiedź na reklamację jest oświadczeniem wiedzy, a nie woli i dlatego nie stosuje się w takim przypadku przepisów przewidzianych dla oświadczeń woli, ponadto samo uwzględnienie reklamacji może dotyczyć przyznania wskazywanych w reklamacji okoliczności faktycznych, a nie wysokości ewentualnego odszkodowania.

Mając powyższe na uwadze zasądono na rzecz M. D. i R. D. po 297,44 zł, na rzecz A. D. – 161,05 zł, na rzecz H. D. – 23,82 zł tytułem odszkodowania i zadośćuczynienia z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 19 lutego 2015r. do dnia zapłaty. Odsetki zasądono zgodnie z żądaniem pozwu od dnia 19 lutego 2015r., na podstawie art. 481 k.c., zgodnie z którym jeżeli dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody i chociażby opóźnienie było następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Jeżeli stopa odsetek za opóźnienie nie była z góry oznaczona, należą się odsetki ustawowe. Nie ulegało wątpliwości, że przed 19 lutego 2015r. pozwany został wezwany do zapłaty odszkodowania.

W pozostałym zakresie powództwo oddalono jako nieudowodnione.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia art.100 k.p.c., zgodnie z którym w razie częściowego tylko uwzględnienia żądań koszty będą wzajemnie zniesione lub stosunkowo rozdzielone. Sąd może jednak włożyć na jedną ze stron obowiązek zwrotu wszystkich kosztów, jeżeli jej przeciwnik uległ tylko co do nieznaczącej części swego żądania albo gdy określenie należnej mu sumy zależało od wzajemnego obrachunku lub oceny sądu. Pozwana nienależycie wykonała umowę a rozstrzygnięcie sprawy należało do uznania Sądu, uzasadniało to zasądzenie od pozwanej zwrotu kosztów procesu poniesionych przez każdego z powodów. Na zasądzoną na rzecz R. D. kwotę 227 zł z tytułu kosztów składa się opłata od pozwu- 30 zł, opłata skarbową od pełnomocnictwa – 17 zł oraz koszty zastępstwa prawnego – 180 zł. Na zasądzoną na rzecz M. D. kwotę 30 zł z tytułu kosztów składa się opłata od pozwu- 30 zł. Na zasądzoną na rzecz A. D. kwotę 117 zł z tytułu kosztów składa się opłata od pozwu- 30 zł, opłata skarbową od pełnomocnictwa – 17 zł oraz koszty zastępstwa prawnego – 600 zł. Na zasądzoną na rzecz H. D. kwotę 87 zł z tytułu kosztów składa się opłata od pozwu- 10 zł, opłata skarbową od pełnomocnictwa – 17 zł oraz koszty zastępstwa prawnego – 60 zł. Orzeczenie zawarte w punkcie IX wyroku uzasadnia art. 113 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych.