

**Sygn. akt: IX C 2022/16**

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 3 lipca 2017 r.

**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 3 lipca 2017 r. w Opolu

sprawy z powództwa **M. B.**

**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 M. B. kwotę 8.415,00 zł (osiem tysięcy czterysta piętnaście 00/100) wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 5 listopada 2015 r. do dnia 31 grudnia 2015 r., a od dnia 1 stycznia 2016 r. z odsetkami ustawowymi za opóźnienie do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanej na rzecz powoda kwotę 2.717 zł tytułem zwrotu kosztów procesu, w tym kwotę 2.400 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa prawnego.

Sygn. akt IX C 2022/16

## UZASADNIENIE

Powód M. B. pozwem z dnia 4 stycznia 2016 r. domagał się zasądzenia na swoją rzecz od pozwanego (...) sp. z o.o. kwoty 8415 zł wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 5 listopada 2015 r. do dnia zapłaty. Wniósł również o zasądzenie na jego rzecz od pozwanego zwrotu kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W uzasadnieniu pozwu wskazał, iż dnia 21 lipca 2015 r. zawarł z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych, na podstawie której pozwany miał na rzecz powoda zrealizować usługę turystyczną polegającą na 14 – dniowym, zorganizowanym pobycie w Turcji w miejscowości C.. W ramach usługi mieścił się przelot z miejscowości P. do miejscowości C. i z powrotem, a także zakwaterowanie wraz z wyżywieniem w pięciogwiazdkowym hotelu. Powód w trakcie rozmowy z przedstawicielem pozwanego wskazywał, iż jest zainteresowany zakupem wycieczki o wysokim standardzie, bowiem miała ona stanowić nagrodę dla syna powoda F. za bardzo dobre wyniki w nauce oraz prezent dla partnerki powoda M. L. (1).

Oferta pozwanego zapewniała pobyt w pięciogwiazdkowym hotelu, odnowionym w roku 2014, z trzema windami, a goście mieli mieć do dyspozycji baseny hotelowe, dużo atrakcji sportowo – rekreacyjnych, a także trzy bary, w tym jeden przy basenie. Kuchnia hotelowa wysokiej jakości miała gwarantować dania międzynarodowe,

śródziemnomorskie i wegetariańskie. Przy basenie miały być bezpłatne leżaki, materace i ręczniki. Za całą imprezę turystyczną zapłacił kwotę 11 977 zł.

Po przyjeździe na miejsce imprezy turystycznej powód stwierdził, iż hotel nie spełnia standardów hotelu pięciogwiazdkowego, ponieważ pokoje oferowane powodowi i jego bliskim miały zapleśniałe ściany, zniszczone tapety, narzuty oraz zasłony. Na żądanie powoda on i jego bliscy zostali przeniesieni do innych pokoi, które jednak były w tak samo złym stanie technicznym, a nadto był w nich nieprzyjemny zapach. Prysznic i łazienki w pokoju powoda i jego syna były brudne, a lampy źle zamocowane. Mimo żądań powoda nie przekwaterowano go ponownie do lepszego pokoju.

Budynek hotelu był zniszczony i nie działała jedna winda, zaś pokój powoda znajdował się na czwartym piętrze. Karty magnetyczne do otwierania drzwi pokoju ulegały rozmagnetyzowaniu, a powód musiał je wymieniać kilkakrotnie. Basen hotelowy był otoczony podestem ze spróchniałych desek, z których wystawały gwoździe, a prysznic na basenie, kratki odpływowe, parasole i materace hotelowe były brudne i zapleśniałe. Działał tylko jeden z hotelowych basenów, a drugi był nieczynny co zdaniem powoda było niezgodne z ofertą pozwanego. Za ogrodzeniem hotelu znajdowały się pojemniki na odpady, z których na teren całego hotelu unosił się nieprzyjemny zapach. Obsługa hotelowa wbrew uregulowaniom porządkowym obowiązującym w tym hotelu tolerowała palenie przez gości papierosów na jego terenie, menu w restauracji było monotonne, brak było odpowiedniej liczby kelnerów, co zmuszało uczestników wycieczki do samoobsługi, a stoły i obrusy były brudne i poplamione.

Powód w oparciu o Tabelę Frankfurcką domagał się obniżenia ceny wycieczki o 10 % z uwagi na zakwaterowanie go pierwotnie w pokoju nienadającym się do zamieszkania, o 30 % z powodu wad w wyposażeniu pokoju, do którego został przeniesiony, 20 % z powodu wad basenu, 20 % z uwagi na przykre hałasy i zapachy w hotelu, 5 % za złe wyżywienie, a także 5 % za niedostateczną obsługę kelnerską i brudne obrusy.

Powód wskazał, iż razem z bliskimi chciał po kilku dniach pobytu wrócić do domu, jednak rezydentka pozwanego poinformowała go o niemożliwości przebukowania biletów i wcześniejszego powrotu. Powód w trakcie pobytu wielokrotnie składał rezydentce reklamacje. Po powrocie do Polski, pismem z dnia 17 sierpnia 2015 r. wniósł o zasądzenie na swoją rzecz od pozwanego należnej kwoty tytułem obniżenia ceny i zadośćuczynienia za krzywdę. Pozwany nie uwzględnił tych żądań. Kolejne pismo w tej mierze pozwany wysłał powodowi dnia 20 października 2015 r. Pozwany uznając częściowo żądania powoda w dniu 4 listopada 2015 r. wpłacił na jego rachunek kwotę 1085 zł. W ocenie powoda, kwota ta jest zbyt niska, by zaspokoić roszczenia powoda z tytułu nienależytej realizacji umowy o świadczenie usług turystycznych.

Powód podniósł, iż w skład kwoty 8415 zł, której dochodzi pozwem wchodzi kwota 6915 zł jako pozostała część żądanego odszkodowania, wypłaconego przez pozwanego jedynie w kwocie 1085 zł. Powód zauważył, iż kwota 8000 zł tytułem odszkodowania nie jest w omawianej sprawie wygórowana, bowiem przy zastosowaniu Tabeli Frankfurckiej cena imprezy turystycznej zrealizowanej przez pozwanego winna być obniżona o 90 %, zaś powód dochodzi obniżenia jej jedynie o 70 %. Zdaniem powoda pozwany zrealizował usługę turystyczną w sposób sprzeczny z zasadą ekwiwalentności świadczeń, bowiem pobyt urlopowy przysporzył powodowi wyłącznie nerwów i stresu, będąc całkowicie bezwartościowym. W związku z tym powód domagał się również zasądzenia na jego rzecz kwoty 1500 zł tytułem zadośćuczynienia za negatywne następstwa psychiczne wywołane zmarnowanym urlopem bez możliwości wcześniejszego powrotu do Polski.

Data, od której powód żąda odsetek została przez niego wskazana jako data następująca po dniu, w którym minęło 7 dni od dnia 27 października 2015 r., gdy pozwany odebrał ostateczne wezwanie powoda do zapłaty. Siedem dni od odbioru pisma minęło w dniu 4 listopada 2015 r., a zatem powód żądał odsetek od daty 5 listopada 2015 r.

Sąd Rejonowy Szczecin – Centrum w Szczecinie, II Wydział Cywilny w dniu 22 kwietnia 2016 r. wydał nakaz zapłaty w postępowaniu upominawczym, (sygn.. akt II Nc 42/16 k. 76), którym orzekł zgodnie z żądaniem pozwu.

Pozwany w sprzeciwie od nakazu zapłaty z dnia 1 czerwca 2017 r. podniósł zarzut niewłaściwości miejscowej, domagając się przekazania sprawy Sądowi Rejonowemu w Opolu, zgodnie z ogólną właściwością pozwanego. Pozwany wniósł o oddalenie powództwa i zasądzenie na jego rzecz od powoda zwrotu kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W uzasadnieniu zaprzeczył twierdzeniom powoda o faktach, za wyjątkiem faktów wyraźnie przyznanych. Zauważył, iż hotel, w którym zakwaterowano powoda posiadał standard 5 – gwiazdkowy według przepisów tureckich, co wynika z samej umowy stron oraz katalogów internetowych pozwanego. W związku z tym, pozwany zakwestionował zarzuty powoda odnośnie nieprawidłowego standardu hotelu, w którym został zakwaterowany.

Pozwany zaprzeczył, aby pokoje hotelowe, które zaoferowano powodowi były brudne i cechujące się złym stanem technicznym, bądź też aby obsługa hotelowa nie sprzątała ich. Fakt niedziałania jednej z trzech wind zdaniem pozwanego nie przesądzał o niewłaściwej realizacji ze strony pozwanego umowy o świadczenie usług turystycznych.

Pozwany zaprzeczył również, aby basen hotelowy nie nadawał się do bezpiecznego korzystania, skoro powód wrócił do Polski bez żadnych urazów. Nadto, pozwany zauważył, iż nie zobowiązał się względem powoda, aby przy basenach znajdowały się prysznice i toalety, więc ich ewentualne zabrudzenie zdaniem pozwanego było pozbawione znaczenia.

Dalej, pozwany zakwestionował, aby zapewnił powodowi pobyt w hotelu dla osób niepalących, a zdaniem pozwanego nie miał wpływu na fakt, iż obsługa hotelu zezwalała jego gościom na palenie na terenie hotelowym, jak również na fakt, iż osoby trzecie zostawiały na terenie hotelu odpadki. Pozwany zaprzeczył także, aby menu hotelowe było jednostajne, wskazując, iż umowa stron nie precyzowała, jakie posiłki będą serwowane, a także nie gwarantowała obsługi kelnerskiej w restauracji.

Pozwany podniósł, iż wypłacił powodowi kwotę 1085 zł w związku z nieczynnym jednym z barów i drobnymi niedociągnięciami estetycznymi, co zdaniem pozwanego wyczerpuje roszczenia odszkodowawcze powoda, a roszczenie o zadośćuczynienie winno być oddalone jako bezzasadne.

Sąd Rejonowy Szczecin Centrum w Szczecinie Wydział II Cywilny postanowieniem z dnia 21 lipca 2016 r. (akta sądowe k. 95 sygn. akt II C 1115/16) uznał się niewłaściwym miejscowo i przekazał sprawę do rozpoznania Sądowi Rejonowemu w Opolu.

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

Powód M. B. w dniu 21 lipca 2015 r. zarezerwował u pozwanego – (...) sp. z o.o. dla siebie, swojej partnerki M. L. (1) oraz swojego syna F. B. pobyt urlopowy w miejscowości C. w Turcji, w okresie od 28 lipca do 11 sierpnia 2015 r. Zgodnie z rezerwacją powód, jego partnerka i syn mieli być zakwaterowani w pięciogwiazdkowym hotelu (...), w pokoju dwuosobowym i jednoosobowym, z wyżywieniem w formie all inclusive. Powód uiścił na rzecz pozwanego celem opłacenia pobytu swojego, partnerki i syna łączną kwotę 11977 zł, w tym po 3399 zł z tytułu pobytu swojego i partnerki oraz 5179 zł z tytułu pobytu swojego syna.

Powód decydując się na skorzystanie z oferty pozwanego dotyczącej pobytu urlopowego w Hotelu (...), położonym w miejscowości C. w Turcji kierował się katalogiem internetowym znajdującym się na stronie internetowej pozwanego. Zgodnie z informacjami zawartymi w katalogu hotel miał standard pięciogwiazdkowy. Zapewniał możliwość korzystania z trzech wind, wyżywienia w formie all inclusive, zadbanych basenów, a nadto zapewniał świetną obsługę hotelową i możliwość korzystania z licznych atrakcji sportowo – turystycznych. Na plaży hotelowej, do której dowozić miał bezpłatny bus, goście mieli korzystać z bezpłatnego serwisu, a położony tam bar hotelowy miał być objęty formułą all inclusive. Restauracja hotelowa miała serwować dania w formie kuchni międzynarodowej, wegetariańskiej i śródziemnomorskiej. Oprócz dostępu do baru hotelowego uczestnicy pobytu urlopowego mieli mieć zapewniony dostęp do night – baru i snack – baru, znajdujących się przy basenie i na plaży.

dowód: katalog internetowy pozwanego (akta sądowe k. 28 – 32)

potwierdzenie rezerwacji z dnia 21 lipca 2015 r. (akta sądowe k. 33)

potwierdzenie przelewu z dnia 22 lipca 2015 r. (akta sądowe k. 34)

zeznania powoda M. B. (protokół z dnia 6 lutego 2017 r.)

Gdy powód przyjechał do hotelu, został zakwaterowany w pokoju, którego ściany były zagrzybione i w którym unosił się nieprzyjemny zapach. Powód wraz z partnerką M. L. (1) spędził w tym pokoju tylko jedną dobę. W porze nocnej ich sen był zakłócony przez hałas pochodzący ze znajdującego się w pobliżu urządzenia technicznego. Powód i M. L. (1) złożyli reklamację rezydentowi pozwanego, w związku z zakwaterowaniem ich w pokoju niezgodnym z ofertą pozwanego. Na skutek reklamacji zostali zakwaterowani w innym, większym pokoju, składającym się z sypialni, aneksu dziennego i łazienki. Jego stan nie był jednakże zadowalający. W łazience pokojowej widoczne było zagrzybienie na ścianach i wokół kabiny, a w pokoju unosił się zapach dymu tytoniowego. Tapicerka kanapy, a także ręczniki i pościel były brudne, firanki podarte, a z sufitu odpadały elementy oświetlenia. Karty magnetyczne, za pomocą których powód i jego partnerka M. L. (1) oraz syn powoda F. B. otwierali drzwi pokoju hotelowego często ulegały rozmagnesowaniu, wskutek czego powodowie byli zmuszeni wielokrotnie wymieniać te karty w recepcji hotelowej, co trwało jednorazowo 2 – 3 godziny. W jednoosobowym pokoju, w którym zakwaterowano F. B. również występowało zagrzybienie sufitu i zapach stęchlizny. W drugim pokoju, do którego został przekwaterowany w związku z reklamacją złożoną rezydentowi było podobnie-unosił się zapach stęchlizny, od ścian odchodziła tapeta, zaś łazienka była niedoczyszczona i występowały w niej ubytki spoin między kaflami.

Niezadowalający stan techniczny dotyczył zresztą całego obiektu. Powierzchnie ścian i wykładziny podłogowe były brudne, wieczorami powód i jego partnerka nie mogli otworzyć okna pokoju hotelowego, ponieważ w powietrzu unosił się nieprzyjemny zapach z kuchni hotelowej i ze składowanych na terenie hotelu śmieci.

Jedna z wind hotelowych była nieczynna w trakcie całego pobytu urlopowego powodów. Parasole i zadaszenia przy basenach były brudne i pokryte grzybem. Pleśń i zabrudzenie znajdowało się również na kratkach prysznicowych i materacach leżaków dostępnych przy basenie hotelowym. Deski, z których był zbudowany taras przy basenie hotelowym były połamane i wystawały z nich gwoździe oraz wkrety, a same deski były umocowane w sposób niestabilny. W pobliżu basenu hotelowego znajdowały się również niezabezpieczone przewody z otwartymi łączami.

Spośród trzech barów znajdujących się na terenie kompleksu hotelowego stale czynny był jeden. Drugi z barów był czynny jedynie przez dwie – trzy godziny dziennie, w czasie wydawania przekąsek, a kolejny bar -był nieczynny przez cały okres pobytu urlopowego powoda. Znajdowały się w nim składowiska śmieci umieszczanych tam przez obsługę hotelową, wskutek czego, w pobliżu owego nieczynnego baru unosił się nieprzyjemny zapach.

W restauracji hotelowej podawano dania wyłącznie kuchni tureckiej, według niezmiennego menu. Zdarzało się, iż brakowało owoców. Mimo widocznych znaków zakazu palenia, na terenie hotelu i restauracji, miejscowi turyści palili tytoń na całym terenie w tym miejscach wspólnych posiłków, a obsługa hotelowa nie reagowała na ten stan rzeczy. Kelnerzy w pierwszej kolejności obsługiwali turystów tureckich. W barze, który miał wydawać posiłki w porze lunchu była niedostateczna ilość posiłków. Powód, jego partnerka życiowa i syn musieli stać w długich kolejkach po posiłek. W trakcie pobytu urlopowego nie zostały zorganizowane żadne zajęcia sportowe ani rekreacyjne.

Powód po zakwaterowaniu go w hotelu i uznaniu, że standardy hotelu są niezgodne z ofertą pozwanego zgłosił rezydentce pozwanego, iż chce natychmiast wracać do Polski. Rezydentka pozwanego poinformowała go, że natychmiastowy powrót jest niemożliwy, bowiem brak miejsc we wcześniejszych lotach czarterowych. Zarówno powód, jak również jego partnerka i syn byli rozczarowani warunkami imprezy turystycznej, w której wzięli udział. W trakcie pobytu urlopowego nie wypoczęli. Powód był najbardziej sfrustrowany standardami imprezy turystycznej, ponieważ zorganizował i wykupił pobyt urlopowy dla siebie, partnerki i syna, czując się w związku z tym odpowiedzialny za rozczarowanie, jakie jego partnerka oraz syn czuli w związku z pobytem urlopowym.

Dowód: dokumentacja zdjęciowa (akta sądowe k. 36 – 58)

zeznania świadka F. B. (protokół z dnia 3 lutego 2017 r.)

zeznania świadka M. L. (1) (protokół z dnia 3 lutego 2017 r.)

zeznania powoda M. B. (protokół z dnia 6 lutego 2017 r.)

Powód M. B. pismem z dnia 17 sierpnia 2015 r. złożył pozwanemu reklamację w związku z nieprawidłowym wykonaniem przez pozwanego w okresie od 28 lipca do 11 sierpnia 2015 r. usługi turystycznej w postaci pobytu urlopowego w Hotelu (...) w Turcji. W ocenie powoda standard Hotelu zupełnie nie odpowiadał umówionemu standardowi hotelu pięciogwiazdkowego. Powód domagał się w związku z tym obniżenia ceny imprezy turystycznej o 8000 zł, będącej równoważnością 70 % ceny imprezy, a także wniósł o przyznanie jemu, jego partnerce M. L. (1) i synowi F. B. zadośćuczynienia za zmarnowany urlop w kwocie po 1500 zł na rzecz każdej osoby, łącznie 4500 zł.

Pozwany odebrał reklamację powoda w dniu 19 sierpnia 2015 r. W odpowiedzi wystosował do niego pismo z dnia 18 września 2015 r., w którym wskazał, iż standard pięciogwiazdkowy dotyczący hotelu, w którym powód przebywał w trakcie pobytu urlopowego był nadany według przepisów tureckich. Reklamacja została przez pozwanego rozpatrzona negatywnie.

Powód pismem z dnia 25 września 2015 r., otrzymanym przez pozwanego w dniu 29 września 2015 r. podtrzymał swoje dotychczasowe stanowisko, wynikające z pisma z dnia 17 sierpnia 2015 r. zarzucając pozwanemu nieprawidłową realizację umowy o świadczenie usługi turystycznej i wnosząc o przyznanie mu z tego tytułu odszkodowania w kwocie 8000 zł i zadośćuczynienia na rzecz powoda, jego partnerki i syna w łącznej kwocie 4500 zł. Pismem nadanym dnia 23 października 2015 r. powód, domagał się zapłacenia mu przez pozwanego kwoty 12 500 zł tytułem nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych z dnia 21 lipca 2015 r. Zapłata miała być dokonana w ciągu 7 dni od otrzymania pisma, pod rygorem skierowania sprawy na drogę sądową.

Pozwany otrzymał wezwanie powoda do zapłaty w dniu 27 października 2015 r. W odpowiedzi wystosował do powoda pismo z dnia 28 października 2015 r., w którym poinformował powoda, że po ponownym przeanalizowaniu sprawy, z uwagi na wyrażone przez powoda niezadowolenie z niektórych aspektów zrealizowanej usługi turystycznej pozwany zdecydował o przyznaniu mu rekompensaty w kwocie stanowiącej 10 % ceny podstawowej rezerwacji. Cena podstawowa została przez pozwanego wskazana w kwocie 10 807 zł, a równoważność 10 % tej ceny została przez pozwanego ustalona na kwotę 1085 zł. Kwotę 1085 zł pozwany uiścił na rzecz powoda przelewem bankowym z dnia 30 października 2015 r.

Powód pismem z dnia 9 listopada 2015 r. poinformował pozwanego, iż dokonana przez niego wpłata 1085 zł nie zaspokaja roszczeń powoda, w związku z tym roszczenie o zapłatę pozostałej części jego roszczenia, opiewającego na kwotę 11 415 zł powód skieruje sprawę na drogę sądową. Pozwany odebrał pismo w dniu 13 listopada 2015 r.

dowód: Reklamacja powoda z dnia 17 sierpnia 2015 r., wraz potwierdzeniem odbioru (akta sądowe k. 61 – 62)

Odpowiedź na reklamację z dnia 18 września 2015 r. (akta sądowe k. 63 )

Pismo powoda z dnia 25 września 2015 r., wraz z potwierdzeniem odbioru (akta sądowe k. 64 - 65)

Wezwanie powoda do zapłaty z dnia 20 października 2015 r., wraz z potwierdzeniem odbioru (akta sądowe k. 66 – 67)

Pismo pozwanego z dnia 28 października 2015 r. (akta sądowe k. 69)

Pismo pozwanego z dnia 26 listopada 2015 r. (akta sądowe k. 70)

Potwierdzenie przelewu z dnia 30 października 2015 r. (akta sądowe k. 71)

Pismo powoda z dnia 9 listopada 2015 r., wraz z potwierdzeniem odbioru (akta sądowe k. 72 – 73)

Korespondencja mailowa powoda z E. N. i M. S. (akta sądowe k. 74)

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo jako zasadne podlegało uwzględnieniu w całości.

W omawianej sprawie bezspornym było, iż powód w okresie od 28 lipca do 11 sierpnia 2015 r. przebywał wraz z partnerką M. L. (1) i synem F. B. na organizowanej przez pozwanego imprezie turystycznej w miejscowości C. w Turcji, w Hotelu (...). Powód poniósł koszt swojego uczestnictwa w tej imprezie, a także koszt udziału partnerki i syna.

Spornym było rozstrzygnięcie, czy zasadnym jest obciążenie pozwanego względem powoda obowiązkiem zapłaty dochodzonej pozwem kwoty 8415 zł, w tym kwoty 6915 zł tytułem odszkodowania za niewłaściwe zrealizowanie przez pozwanego umowy o świadczenie usług turystycznych oraz kwoty 1500 zł tytułem zadośćuczynienia za krzywdę powoda, jakiej doznał w związku ze stresem i rozczarowaniem wywołanym zmarnowanym urlopem. W tym celu należało rozstrzygnąć, czy pozwany zrealizował na rzecz powoda usługi turystyczne w formie imprezy turystycznej w sposób niezgodny z umową stron, a jeśli tak, to w jakiej mierze impreza ta była zrealizowana niezgodnie z umową. Pozwany na etapie przedprocesowym, uznając częściowo reklamację powoda przyznał mu w ramach rekompensaty kwotę 1085 zł, jednak powód wytaczając powództwo stanął na stanowisku, iż zasadnym jest obniżenie przez pozwanego kosztów imprezy turystycznej o dalszą kwotę 6915 zł, a także przyznanie powodowi zadośćuczynienia za zmarnowany urlop w kwocie 1500 zł.

Stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie dowodu z dokumentów, zeznań świadków: F. B. i M. L. (1), przesłuchania stron ograniczonego do zeznań powoda, a także na podstawie dowodu z dokumentacji zdjęciowej powoda zgromadzonej w trakcie pobytu urlopowego.

Z treści art. 11 a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. 2014 r., Nr 196, ze zm.) 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. Celem bowiem jakim przyświecał ustawodawcy przy uchwaleniu powyższej ustawy była ochrona klienta imprezy turystycznej poprzez domniemanie odpowiedzialności organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej. Na mocy art. 14 ust. 2 pkt b ustawy umowa o świadczenie usług turystycznych powinna określać położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami kraju pobytu lub opis wyposażenia obiektów niezaliczanych do rodzajów i kategorii.

Wskazać również należy, iż w art. 16 a. ustawy o usługach turystycznych wskazano, iż 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.

Zgodnie z art. 16 b ust. 1 ww. ustawy jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi. Na mocy art. 16 b ust. 3 ustawy niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, 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.

Z zebranego materiału dowodowego wynika, iż powód decydując się na pobyt urlopowy w miejscowości C. w Turcji, który miał spędzić z partnerką i synem kierował się informacjami zawartymi w katalogu internetowym pozwanego, zgodnie z którymi Hotel (...) jest hotelem o standardzie pięciogwiazdkowym, zapewniającym wyżywienie w formie all inclusive, z daniami serwowanymi według kuchni międzynarodowej, wegetariańskiej i śródziemnomorskiej, na terenie hotelu znajdują się trzy bary, turyści mogą korzystać z bezpłatnych ręczników, materacy i pryszniców w pobliżu basenu hotelowego, a nadto istnieje możliwość korzystania z organizowanych na terenie hotelu atrakcji sportowo – rekreacyjnych.

Jak wynika ze spójnych zeznań świadków oraz powoda, powód wraz z partnerką M. L. (2) został zakwaterowany w pokoju hotelowym, w którym były zapleśniałe ściany i unosił się przykry zapach. Po pierwszej nocy spędzonej w tym pokoju, w trakcie której sen utrudniał powodowi i jego partnerce hałas ze znajdującego się w pobliżu urządzenia technicznego, powód i M. L. (1), po uprzednim złożeniu reklamacji rezydentce pozwanego zostali przeniesieni do innego pokoju, również niezgodnego z umową i pięciogwiazdkowym standardem zakwaterowania. W łazience drugiego pokoju na ścianach i wokół kabiny było widoczne zagrzybienie, a w pokoju unosił się zapach dymu tytoniowego. Tapicerka kanapy, a także ręczniki i pościel były brudne, firanki podarte, a z sufitu odpadały elementy oświetlenia.

Powód systematycznie doznawał przeszkód w posługiwaniu się kartami magnetycznymi otwierającymi drzwi pokoju, bowiem ulegały one częstemu rozmagnesowaniu, przez co spędzał czas na recepcji celem ich wymiany, nie mogąc wejść do pokoju. Działała tylko jedna winda hotelowa, a stale czynny był tylko jeden z trzech barów. W jednym z nich faktycznie znajdowało się składowisko śmieci, z którego unosił się nieprzyjemny zapach. Zapach ten był obecny również na terenie całego kompleksu hotelowego, z uwagi na znajdujące się tam kontenery ze śmieciami, wskutek czego powód nie mógł otwierać okna od pokoju. Przy basenie dostępne były jedynie brudne i zapleśniałe materace, zagrzybione były też zadaszania i kratki odpływowe pryszniców. Z drewnianych tarasów przy basenie, zamocowanych w sposób niestabilny wystawały gwoździe. W pobliżu basenów znajdowały się również niezabezpieczone kable elektryczne. W trakcie pobytu urlopowego na terenie hotelu nie organizowano żadnych animacji w postaci zabaw sportowo – rekreacyjnych. Wyżywienie w restauracji oferowano według monotonnego menu. Obsługa hotelu tolerowała palenie na jego terenie tytoniu przez część turystów, mimo formalnego zakazu palenia. Turyści miejscowi byli obsługiwani w pierwszej kolejności.

Stan faktyczny w powyższej mierze Sąd ustalił na podstawie zeznań świadków oraz powoda. Sąd dał wiarę tym zeznaniom, bowiem były one spójne i logiczne oraz wzajemnie się uzupełniały, a także korespondowały z dokumentacją zdjęciową wykonaną przez powoda w trakcie trwania urlopu.

Po przeanalizowaniu materiału dowodowego Sąd uznał, iż pozwany zrealizował na rzecz powoda usługę turystyczną w sposób niezgodny z umową, ponieważ hotel, w którym zakwaterowano powoda swoimi standardami rażąco odbiegał od umówionych i opisanych w umowie i folderach pozwanego standardów hotelu pięciogwiazdkowego. W ocenie Sądu za bezzasadne należy uznać twierdzenia pozwanego, iż jest on w tej mierze zwolniony z odpowiedzialności odszkodowawczej wobec powoda, bowiem standard pięciogwiazdkowy został nadany Hotelowi (...) według przepisów prawa tureckiego. Opis hotelu w folderach dokonany przez pozwanego nie budzi wątpliwości- pozwany opisał hotel jako „pięciogwiazdkowy”, „świetnie położony”, będący „idealnym wyborem”, „zadbany”, będącym „gwarancją

udanych wakacji”. Pozwany nie uprzedzał klientów, iż hotel w rzeczywistości nie ma standardu 5\* -wbrew obowiązki wynikającemu z 14 ust. 2 pkt b ustawy o świadczeniu usług turystycznych.

Przy ustalaniu procentowego obniżenia ceny, jakiego mogą się domagać się uczestnicy imprezy turystycznej w związku z nieprawidłową realizacją umowy o świadczenie usług turystycznych Sąd posiłkował się Tabelą Frankfurcką. Zgodnie z tą Tabelą przy nieprawidłowej realizacji umowy o świadczenie usług turystycznych dopuszczalne są następujące upusty cenowe:

- różnica w sposobie zakwaterowania w zarezerwowanym hotelu - (5 – 10 %)
- wady w wyposażeniu pokoju (uszkodzenia w postaci pęknięć, wilgoci itp.) – (10 – 50 %)
- niedogodności w postaci hałasu w dzień (5-25 %), hałasu w nocy (10 – 40 %), przykrych zapachów (5 - 15 %)
- monotony jadłospis – 5 %
- długie czasy oczekiwania na kelnera – (5 – 15 %)
- brak snackbaru (5 %)
- brak instytucji rozrywkowych (dyskoteka, klub nocny, kino, animatorzy) – (5 – 15 %)

Po dokonaniu analizy materiału dowodowego Sąd uznał za zasadne zasądzenie na rzecz powoda dochodzonej przez niego pozwem kwoty 6915 zł tytułem obniżenia ceny usługi. Odnosząc się do żądania powoda w przedmiocie przyznania mu zadośćuczynienia za "zmarnowanie urlopu" Sąd uznał, iż zasługuje one na uwzględnienie, zarówno co do zasady, jak i wysokości. W polskim systemie prawnym zadośćuczynienie można uzyskać jedynie w przypadkach określonych ustawowo, a przepisy te nie przewidują odpowiedzialności za szkodę niematerialną w postaci zmarnowanego urlopu to tym niemniej nie oznacza, że takiej możliwość na chwilę obecną nie istnieje. Wskazać bowiem trzeba, że Sąd Najwyższy Uchwałą o mocy zasady prawnej, składu Izby Cywilnej sygn. akt III CZP 79/2010 z dnia 19 listopada 2010r. uporządkował niejednolite dotychczasowo jak dotąd orzecznictwo sądów zbliżając je do modelu powszechnie obowiązującego w Unii Europejskiej. Sąd Najwyższy wskazał więc, że przepis art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (jedn. tekst: Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. Rozstrzygnięcie to oznacza, iż odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy może obejmować także szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. Oznacza to, iż poza roszczeniami majątkowymi wynikającymi z rozbieżności pomiędzy ofertą, a prawdziwą jakością świadczonych usług turysta ma możliwość dochodzić również zadośćuczynienia za szkodę niemajątkową w postaci „zmarnowanego urlopu”. Ponadto, zdaniem Sądu przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia zastosowanie winien znaleźć art. 322 k.p.c.

Sąd uznał za wiarygodne zeznania powoda, spójne z zeznaniami świadków, zgodnie z którymi zrealizowanie przez pozwanego usługi turystycznej w sposób rażąco odbiegający od ustaleń umownych wywołał u powoda frustrację i przygnębienie, zwłaszcza z tego względu, iż powód zorganizował oraz opłacił pobyt urlopowy nie tylko dla siebie, ale również dla partnerki i syna, w związku z czym czuł się odpowiedzialny za ich rozgoryczenie i stres związane z nieudanym pobytem urlopowym. Ponadto, powód zdecydował się wykupić dwutygodniowy pobyt urlopowy, ponieważ zgodnie z informacjami znajdującymi się w katalogu internetowym pozwanego Hotel (...) miał mieć m.in. standard pięciogwiazdkowy, zaś pobyt zdecydował się na spędzenie pobytu czasowego wraz z towarzyszącymi mu osobami w tym miejscu, bowiem oferta pozwanego wydawała mu się atrakcyjna i miała być nagrodą i niespodzianką dla bliskich. Dobitnie frustrację i przygnębienie powoda wywołane zmarnowanym urlopem wykazuje fragment zeznań powoda, zgodnie z którymi po przybyciu do Hotelu (...) i zorientowaniu się co do jego standardów powód chciał natychmiast wracać do kraju, jednak rezydentka pozwanego poinformowała go, że to niemożliwe, bowiem brak możliwości zarezerwowania miejsc w samolocie. Sąd dał również w pełni wiarę zeznaniom powoda i świadków,



zgodnie z którymi żaden z nich nie wypoczął podczas pobytu urlopowego, a do kraju każdy z nich wrócił sfrustrowany i przygnębiony. W związku z tym, Sąd uznał, że kwota 1500 zł żądana przez powoda tytułem zadośćuczynienia za „zmarnowany urlop” jest adekwatna do negatywnych odczuc powoda wywołanych nieprawidłową realizacją przez pozwanego umowy o świadczenie usług turystycznych.

W związku z powyższym, orzeczono jak w punkcie I wyroku, zasądzając od pozwanego na rzecz powoda kwotę 8415 zł, w tym kwotę 6915 zł tytułem odszkodowania i kwotę 1500 zł tytułem zadośćuczynienia. O odsetkach orzeczono zgodnie z art. 476 k.c. w związku z art. 481 k.c., w brzmieniu sprzed wejścia w życie nowelizacji tego artykułu dokonanej ustawą z dnia 9 października 2015 r. o zmianie ustawy o terminach zapłaty w transakcjach handlowych, ustawy - Kodeks cywilny oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. 2015, poz. 1830, wejście w życie z dniem 1 stycznia 2016 r.), jak również po wejściu w życie tej nowelizacji. Datę początkową naliczania odsetek ustalono zgodnie z żądaniem powoda od dnia 5 listopada 2015 r., ponieważ pozwany odebrał przedsądowe wezwanie powoda do zapłaty w dniu 27 października 2015 r., mając dokonać zapłaty w ciągu 7 dni, a więc najpóźniej w dniu 4 listopada 2015 r.

W punkcie II orzeczono na mocy 98 k.p.c, art. 13 ust. 1, art. 28 pkt 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (tekst jednolity Dz.U. 2016, poz. 623), art. 1 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (t.j. Dz.U. 2015, poz. 783) oraz § 2 pkt 4 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych (tekst jednolity Dz.U. 2015, poz. 1804, w brzmieniu obowiązującym sprzed nowelizacji dokonanej Rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości z dnia 3 października 2016 r. Dz. U. 2016, poz. 1667).