

**Sygn. akt: IX C 33/17**

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 18 czerwca 2018r.

**Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny**

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Małgorzata Garbowicz
Protokolant:	starszy sekretarz sądowy Agnieszka Grzesiak

po rozpoznaniu w dniu 3 kwietnia 2017 roku, 18 czerwca 2018r. w O.

sprawy z powództwa **M. Z.**

**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. Z. kwotę 9.443 zł (dziewięć tysięcy czterysta czterdzieści trzy złote) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 22 listopada 2015 roku do dnia zapłaty, a w pozostałym zakresie powództwo oddala;

II. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda M. Z. kwotę 4.171,93 zł (cztery tysiące sto siedemdziesiąt jeden złotych i 93/100) tytułem zwrotu kosztów procesu;

III. nakazuje kasie Sądu Rejonowego w Opolu zwrócić powodowi M. Z. kwotę 728 zł z sumy zaksięgowanej pod pozycją 262/17C.

Sygn. akt IX 33/17

## UZASADNIENIE

W pozwie z dnia 8 lutego 2016r. M. Z. domagał się zasądzenia od pozwanej (...) Spółki z o.o. w O. 12.075,80 zł w tym:

- 5.446,80 zł. tytułem odszkodowania za nienależyte wywiązanie się przez pozwaną z umowy o świadczenie usług turystycznych dla numeru rezerwacji (umowy) (...),
- 3.496,20 zł. z tytułu odszkodowania za nienależyte wywiązanie się przez pozwaną z umowy o świadczenie usług turystycznych dla numeru rezerwacji (umowy) (...),
- kwoty 132,80 zł z tytułu odszkodowania za nienależyte wywiązanie się z umowy o świadczenie usług turystycznych i obciążenie powoda opłatami za korzystanie z Internetu (32 euro),
- 2.000,00 zł. z tytułu zadośćuczynienia dla 4 osób w wysokości po 500,00 zł na osobę, za nienależyte wywiązanie się z umowy o świadczenie usług turystycznych dla numeru rezerwacji (...),

- 1.000,00 zł z tytułu zadośćuczynienia dla 2 osób w wysokości po 500,00 zł na osobę, za nienależyte wywiązanie się z umowy o świadczenie usług turystycznych dla numeru rezerwacji (...),

wraz z odsetkami liczonymi od dnia 9 sierpnia 2015 r. do dnia zapłaty.

Ponadto powód wniósł o zasądzenie od pozwanej kosztów procesu.

Wskazał, iż w dniu 27 lutego 2015 r. zawarł z (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. dwie umowy o świadczenie usług turystycznych, przedmiotem których była organizacja podróży i pobytu w Turcji, w pięciogwiazdkowym Hotelu (...), w terminie od 25 lipca 2015 r. do 8 sierpnia 2015 r. Pierwsza z umów dotyczyła podróży i pobytu 4 osób tj. powoda, jego żony i dzieci (rezerwacja nr (...)), druga - pobytu 2 osób (rezerwacja nr (...)). Powód zapłacił umówioną cenę.

Warunki w hotelu odbiegały od standardu obiektu pięciogwiazdkowego i zapewnień pozwanego. Pokoje nie były przygotowane na przybycie powoda i osób, dla których wykupił imprezę, gdy przybyli na miejsce o godzinie 4 rano. Musieli czekać dwie godziny na pościelenie łóżek dla dzieci, ręczniki przygotowano jedynie dla dwóch osób. Pomieszczenia (sypialne i łazienka) nie były posprzątane po poprzednich gościach. W łazience zastali połamaną deskę sedesową, baterię przy umywalce obrośniętą kamieniem (bateria pod koniec pobytu ułamała się). Pomieszczenia były brudne, brudne były meble i dywany, pokoje nie były codziennie sprzątane. Klimatyzacja w pokojach nie była sprawna - albo w ogóle nie działała albo wyłączała się co kilka minut. Minibar nie był zaopatrzony, była tam jedna otwarta butelka Coca Coli. Po dotarciu do hotelu powód nie mógł podać dzieciom napoju. Minibar nie został uzupełniony do końca pobytu powoda. W pokojach nie było sprawnie działającej klimatyzacji. Pomimo wcześniejszych zapewnień nie było bezpłatnego dostępu do Internetu, kosztował 4 euro za dobę. Rachunek za korzystanie z Internetu wyniósł 32 euro. Wbrew zapewnieniom pozwanego Internet dostępny był jedynie w lobby hotelu na parterze budynku, nie zaś w pokojach. Uwzględnivszy dużą ilość gości hotelowych, połączenie się z Internetem było w znacznym stopniu utrudnione. Restauracja hotelowa nie spełniała przyzwoitych standardów. Było w niej za mało stolików na tak dużą liczbę gości hotelowych. Brudne były tam stoliki, naczynia, sztucce, odzież personelu, co nasuwało wątpliwości, dotyczące warunków sanitarnych, panujących w kuchni, przy przygotowywaniu posiłków i jakości tychże posiłków. Taka atmosfera odbierała apetyt. Na zewnątrz również było brudno, na plaży, na basenie, brakowało tam leżaków, stoliki były brudne. Muzyka przy basenie była na tyle głośna, że uniemożliwiała normalną rozmowę. Na hotelowych korytarzach zalegały brudne naczynia, wynoszone z poszczególnych pokoi. Nie były one sprzątane przez kilka dni, nawet, gdy część z nich się potłukła. Leżały potłuczone i niesprzątane. Powód i jego współtowarzysze musieli zachowywać dodatkową uwagę, musieli uważać szczególnie na dzieci. Kwestia ta wielokrotnie zgłaszana była rezydentce oraz managerowi hotelu, nie odniosło to jednak żadnego skutku. Aż trzy dni trwała sytuacja doprowadzania pokoju powoda do trochę lepszego stanu, acz nadal niespełniającego standardu hotelu pięciogwiazdkowego. W odpowiedzi na zarzuty powoda, padały niejasne tłumaczenia, z których wynikało, że w hotelu panuje chaos, z uwagi na przejmowanie hotelu przez innego właściciela. Problemem było z porozumiewaniem się z obsługą hotelową, która mówiła głównie po turecku i rosyjsku, jedynie niewielu z nich - po angielsku.

Powód dwukrotnie zgłaszał reklamację, pismem z dnia 1 września 2015 r. oraz pismem z dnia 20 października 2015 r. Pozwany postanowił zwrócić powodowi część należności - dla rezerwacji nr (...) w kwocie 1.095,00 zł, a z rezerwacji o numerze (...) kwotę 705,00 zł. Posiłkując się Kartą Frankfurką powód wyliczył wartość szkody w zakresie umowy nr (...). Za niesprawną klimatyzację cena powinna być obniżona o 10%, za złe sprzątanie lub jego brak, nieprzygotowanie pokoi na przybycie gości, niewystarczającą ilość ręczników, uszkodzenia w pokoju - 15%, za hałas w dzień (zbyt głośna muzyka przy basenie)- 5 %, za brudne stoły, naczynia, sztucce - 15%, za zanieczyszczoną plażę, brudne stoliki przy plaży, basenie, brak leżaków - 15% , łącznie 60% ceny usługi.

Również o 60% powinna być obniżona cena z umowy nr (...) z uwagi na niesprawną klimatyzację - 10%, złego sprzątania lub jego braku, nieprzygotowania pokoi na przybycie gości, niewystarczającej ilości ręczników, uszkodzeń w pokoju - 15%, hałasu w dzień (zbyt głośna muzyka przy basenie)- 5%, brudnych stołów, naczyń, sztucców - 15%, zanieczyszczonej plaży, brudnych stolików przy plaży, basenie, brak leżaków - 15 %.

Powód domagał się zwrotu 132,80 zł. Twierdził, że za korzystanie z Internetu zapłacił 32 euro (4,1868 zł za 1 Euro).

Twierdził iż należy się mu zadośćuczynienie zmarnowany urlop w kwocie po 500,00 zł za każdą osobę, która brała udział w imprezie.

(...) sp. z o.o. w O. wniosła o oddalenie powództwa i zasądzenie od powoda kosztów procesu.

Przyznała, iż zawarła z powodem dwie umowy o świadczenie usług turystycznych, o nr (...) oraz (...), dotyczące pobytu w pięciogwiazdkowym hotelu (...), w Turcji w okresie od 25 lipca do 8 sierpnia 2015r.

Hotel posiadał kategorię 5 gwiazdek nadaną mu przez odpowiednie, lokalne władze tureckie i zaprezentowany został przez pozwanego w ofercie katalogowej na postawie oficjalnej kategorii według przepisów kraju pobytu. Powód został zakwaterowany w umówionym obiekcie, w pokoju odpowiadającym umowie (pokój standardowy, dwuosobowy). Pozwana zaprzeczyła iż pokoje były nie sprzątane, ich wyposażenie miało być zniszczone bądź uszkodzone, umywalka miała być obrosnięta kamieniem, a klimatyzacja miała nie działać. Minibarki w pokojach były codziennie uzupełniane o wodę.

Zaprzeczyła, że Internet był płatny i że był dostępny jedynie w lobby hotelu, a połączenie było utrudnione. Twierdziła, że cały teren hotelu (...) - zarówno pokoje, jak restauracja, teren przy basenie, plaża przyhotelowa był na bieżąco sprzątane przez obsługę. Sprzątanie nie było dokonywane natychmiast, lecz z pewnym opóźnieniem. Umowa o świadczenie usług turystycznych nie przewidywała wypożyczenia leżaków, ręcznika plażowego oraz parasoli. Ponadto powód nie otrzymał gwarancji że obsługa hotelu będzie biegle posługiwać się określonym językiem. W przypadku problemów w komunikacji powód mógł skorzystać z pomocy rezydenta pozwanej.

W toku postępowania reklamacyjnego, w trosce o zachowanie dobrego imienia i nadziei na kontynuowanie współpracy zaproponowano powodowi rekompensatę w wysokości odpowiednio 1095,00 zł oraz 705,00 którą powód przyjął i która została mu wypłacona.

Zdaniem pozwanej twierdzenia powoda o zmarnowanym urlopie były nieuzasadnione.

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

W dniu 20 stycznia 2016 r. powód M. Z. zawarł z pozwaną (...) Spółką z o.o. w O. dwie umowy o świadczenie usług turystycznych, nr (...) oraz nr (...).

Przedmiotem umowy o świadczenie usług turystycznych nr (...) było zorganizowanie wypoczynku dla 4 osób w hotelu (...) w miejscowości A. w Turcji. Impreza obejmowała ubezpieczenia, przelot samolotem w obydwie strony i zakwaterowanie w dniach od 25 lipca 2015 do dnia 8 sierpnia 2015 r. w hotelu posiadającym standard 5 gwiazdek, z wyżywieniem all inclusive. Powód zgodnie z umową miał zostać zakwaterowany w pokoju dwuosobowym z dwiema dostawkami.

Przedmiotem drugiej umowy o świadczenie usług turystycznych o nr (...) było zorganizowanie wypoczynku dla 2 osób w hotelu (...) w miejscowości A. w Turcji, z wyżywieniem all inclusive, przelot, ubezpieczenie oraz transport z lotniska i na lotnisko.

Dowód: dokumenty podróży k. 11 – 13, warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych- k.14;

W warunkach uczestnictwa w imprezach pozwana zamieściła zapis o ograniczeniu swojej odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta, zgodnie z art. 11 b Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. Ograniczenie to nie dotyczyło szkód na osobie. W dokumencie tym zapisano, że jeżeli uczestnik stwierdzi wady imprezy, to ma niezwłocznie powiadomić o tym pilota lub lokalnego przedstawiciela biura podróży celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu. Niezależnie od zawiadomienia o wadach imprezy, klient miał złożyć organizatorowi reklamację. Okres rozpatrywania

reklamacji określono na 30 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej, a w przypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej, 30 dni od jej złożenia (obowiązywała data wpłynięcia pisma do biura). Podstawą reklamacji nie mogły być okoliczności, za które biuro podróży nie ponosiło odpowiedzialności.

Dowód: warunki uczestnictwa, w imprezach turystycznych k. 14;

Powód wybrał hotel (...) ze względu na standard zakwaterowania, który miał być adekwatny dla obiektów pięciogwiazdkowych. Przed lipcem 2015r. powód wraz z rodziną oraz M. M. i B. M. przebywali w innym hotelu pięciogwiazdkowym w Turcji, oddalonym od hotelu (...) o ok. 30 kilometrów. Z tego wcześniejszego pobytu wszyscy byli bardzo zadowoleni, dlatego postanowili spędzić dwa tygodnie również w pięciogwiazdkowym hotelu w tym kraju.

Po przybyciu do hotelu (...) o godzinie 4 rano pokój dla powoda i jego rodziny był nieposprzątany, nie było w nim łóżek, ani ręczników dla dzieci. W pokoju tym nie było żadnych napoi, minibar był nieposprzątany. Dopiero po dwóch godzinach obsługa hotelu zaczęła przygotowywać pokój dla powoda i jego rodziny. Niestety, po udostępnieniu pokoju powodowi zastał on w nim poduszki leżące na podłodze, kurz na meblach, nadal brakowało dostawek dla dzieci, łazienka była zagrzybiała, był kamień na armaturze, wyłamała deska sedesowa, klimatyzacja nie działała. W trakcie pobytu pokój powoda nie był codziennie sprzątany, podłogi były zakurzone, na sprzętach również był kurz.

W trakcie trwania imprezy, obsługa hotelu nie dbała o porządek na korytarzach, zalegały tam szklanki i talerze, na których były resztki jedzenia, zdarzało się, że część z tych naczyń była pobita. Rzeczy te leżały tam przez pół dnia.

Na podstawie umowy nr. (...) powód wykupił od pozwanej imprezę turystyczną dla swoich przyjaciół M. M. i B. M. za cenę 7.902,00 zł, na podstawie której mieli oni otrzymać świadczenia od dnia 25 lipca 2015 roku do dnia 8 sierpnia 2015 roku na terenie Hotelu (...) w miejscowości A. w Turcji, w formule „all inclusive ” w pokoju 2 osobowym z widokiem na morze. Po przybyciu na miejsce M. M. i B. M. otrzymali do dyspozycji nieposprzątany pokój z łazienką. Gdy weszli do łazienki i podnieśli deskę sedesową, zobaczyli zanieczyszczoną toaletę, cały obszar prysznica był pokryty pleśnią. Deska sedesowa nie była stabilnie zamontowana. Klimatyzacja w ich pokoju na początku pobytu działała, jednak później dochodziło do awarii na pół dnia. B. M. zgłosiła obsłudze hotelu zastrzeżenia co do czystości w pokoju i łazience. O tym, że mają brudną toaletę zgłosiła następnego dnia. Ponieważ personel hotelu nie sprzątał ich łazienki, M. M. i B. M. sami czyścili sedes w trakcie trwania imprezy. W pierwszym tygodniu urlopu obsługa hotelu wymieniła w ich łazience deskę sedesową, która nie była stabilnie zamontowana. Niestety ich pokój też nie był regularnie sprzątany, klimatyzacja przestawała działać.

Brud i brak higieny był także w hotelowej restauracji. Powodowi i towarzyszącym mu osobom oddawano do dyspozycji zabrudzone stoły, brudne sztućce i talerze. Kelnerzy, którzy obsługiwali gości ubrani byli w brudne fartuchy. Obsługa hotelu przy gościach wyrzucała resztki jedzenia do wiader. Szczególnie nieestetyczne wrażenia powodował widok personelu, który przechodził pomiędzy gośćmi ciągnąc wózek z resztkami jedzenia.

Zjeżdżalnie przy basenie hotelowym były w złym stanie technicznym, korzystanie z nich groziło obdarciami. Plaża hotelowa była bardzo mała, wąska i brudna. Nie była sprzątana, leżało na niej bardzo dużo niedopałków papierosów oraz puszek po piwie.

Goście nie mieli bezpłatnego dostępu do Internetu. Z Internetu można było korzystać jedynie w lobby i to za dodatkową opłatą.

Powód jego rodzina, M. M. i B. M. byli niezadowoleni z pobytu w hotelu (...). Szczególnie uciążliwe było dla nich korzystanie z niesprzątanego pokoju i łazienek. Czas, który mieli wykorzystać na wypoczynek musieli poświęcić na rozmowy z rezydentem i obsługą hotelu o mankamentach zakwaterowania i pobytu. Zawsze musieli bardzo długo czekać aż ktoś z obsługi wyraził gotowość rozmowy z nimi. Dodatkowe utrudnienia powodował fakt, że tylko nieliczne osoby z personelu hotelu komunikowały się w języku angielskim. Powód i jego przyjaciele zgłaszali zastrzeżenia rezydentowi pozwanej i obsłudze hotelu, w głównej mierze dotyczyły one braku czystości, higieny w pokojach, na korytarzach oraz w restauracji. Menager hotelu po wizycie w pokoju, gdzie zakwaterowano powoda zlecił

natychmiastowe sprzątnięcie tego pokoju. Pozostałe wady usługi menadżer tłumaczył przejmowaniem hotelu przez nowego właściciela .

Powód szczególnie czuł się odpowiedzialny za powstałą sytuację, gdyż to on zawierał umowy z pozwaną. Z powodu niskiej jakości świadczeń hotelowych odczuwał dyskomfort, towarzyszyły mu negatywne emocje, zdenerwowanie. Pobyt w warunkach znacznie odbiegających od standardów obiektów pięciogwiazdkowych, stres i zdenerwowanie niską jakością świadczeń i ich konsekwencjami, czas poświęcony na interwencje u obsługi hotelu i u rezydenta - te wszystkie okoliczności spowodowały obniżenie standardu świadczonej usługi, poniżej poziomu oczekiwań powoda. Do końca imprezy pokoje powoda i jego przyjaciół nie były regularnie sprzątane, w restauracji brak było higieny na stołach, do dyspozycji gości była wydawana brudna zastawa, plaża hotelowa była zanieczyszczona, nadal dochodziło do awarii klimatyzacji.

Dowód: zdjęcia k. 40 – 73, zeznania świadka M. M. k.183-186, k. 193-197, zeznania świadka I. Z. k.166-167, przesłuchanie powoda k. 167;

W piśmie z dnia 1 września 2015 r. powód zgłosił pozwanej reklamację, na podstawie art. 16 b ust. 3 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. Wskazał w niej, że po dotarciu do hotelu ok 04:00 rano, okazało się że pokoje nie są przygotowane na przybycie gości, co spowodowało konieczność czekania dwóch godzin na przygotowanie łóżek dla dzieci. Powód miał zastrzeżenia do niedziałającej klimatyzacji w pokojach, braku minibaru, braku bezpłatnego Internetu, źle działającej restauracji z brudnymi stolikami, krzesłami, talerzami i sztućcami, personelu chodzącego w brudnych ubraniach, brudnej plaży, braku leżaków, głośnej muzyki przy basenie, niesprzątanym śmieci na korytarzach.

Powód zażądał rekompensaty, zgodnie z zapisami Tabeli Frankfurckiej. W dniu 22 października 2015r. pozwana otrzymała od powoda wezwanie do zapłaty odszkodowania i zadośćuczynienia w terminie 30 dni od otrzymania wezwania.

Dowód: reklamacja z dnia 1 września 2015 r. k. 15 – 16 , pismo k. 18 – 25, dowód doręczenia k.36;

Przed wniesieniem pozwu pozwana przekazała powodowi rekompensatę pieniężną w wysokości odpowiednio z umowy nr (...) w kwocie 1095,00 zł oraz z umowy nr (...) w kwocie 705,00 zł.

Dowód: decyzja z dnia 11 grudnia 2015 r. k. 29;

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo było uzasadnione częściowo.

Poza sporem było, że pomiędzy stronami została zawarta umowa o świadczenie usług turystycznych, do której zastosowanie mają przepisy ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2016 r., poz. 187 ze zm.).

Zgodnie z treścią przepisu art. 11a ust. 1 powołanej wyżej ustawy, 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.

Przepis art. 11a u.u.t. wprowadza reżim odpowiedzialności organizatora turystyki oparty na zasadzie ryzyka, mający charakter obiektywny; przesłanką tej odpowiedzialności nie jest wina organizatora turystyki (P. Cybula Komentarz do art.11(a) ustawy o usługach turystycznych LEX 2012). Organizator odpowiada za szkodę niezależnie od tego, czy powstała na skutek deliktu czy też wadliwego świadczenia. Słuszny jest pogląd, zgodnie z którym realizacja programu imprezy turystycznej nie może być oceniana tylko i wyłącznie przez pryzmat starannego działania, ale i przez pryzmat

osiągniętego rezultatu. To rezultat wyznacza granice zrealizowania obowiązku. Jeśli nie został osiągnięty, to znaczy, że cel podróży, na który godził się konsument, również nie został osiągnięty.

Podstawowym bodźcem pobudzającym konsumenta do korzystania z imprezy turystycznej jest osiągnięcie korzyści niematerialnej (przyjemności wypoczynku, spokoju, relaksu, poczucia komfortu itp.), nieuzyskanie jej na skutek zaniedbań organizatora, a więc utrata przyjemności (zmarowanie urlopu) jest uszczerbkiem poniesionym przez konsumenta. Powód dochodził od strony pozwanej zadośćuczynienia za zmarowany urlop. W wyroku z dnia 12.03.2002 roku Trybunału Sprawiedliwości w Luksemburgu (TS J C-168/00 LEX nr 112079), wyjaśnił, że artykuł 5 dyrektywy nr 90/314 w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji wycieczek, należy interpretować, jako przyznający, co do zasady konsumentom prawo do zadośćuczynienia za szkodę niematerialną wynikającą z niewykonania lub nienależytego wykonania usług stanowiących zorganizowane wakacje. Pogląd taki prezentowany jest również przez doktrynę prawa polskiego (M. Ciemiński, Naprawienie uszczerbku polegającego na utraconej przyjemności z podróży, tezy z piśmiennictwa - Lex Omega, J. Luzak, Odpowiedzialność za zmarowany urlop w prawie polskim, tezy z piśmiennictwa - Lex Omega). Podstawę do występowania z takim żądaniem daje samoistnie norma art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, co wyjaśnił Sąd Najwyższy w uchwale z 19 listopada 2010r. (III CZP 79/10, OSNC 2011/4/41). Utracony urlop określany jest, jako brak oczekiwanych w związku z zawarciem umowy przyjemnych przeżyć, związanych najczęściej z podróżą, relaksem i wypoczynkiem. Konsument ma prawo do uzyskania odszkodowania za uszczerbek niemajątkowy poniesiony na skutek nienależytego wykonania zobowiązania (wyrok SA w Warszawie z dnia 29 kwietnia 2013 r., VI ACa 1357/12, Lex nr 1372486).

Pozwana zobowiązana była zrealizować imprezę turystyczną zgodnie z postanowieniami umów, a zobowiązanie to obejmowało wszystkie świadczenia wchodzące w ich zakres – również realizowane przez inne podmioty.

Powód wykazał, że na skutek nienależytego wykonania zobowiązania przez organizatora turystyki doszło do sytuacji powodującej „zmarowanie ich urlopu” wyrażające się w częściowej utracie przez niego możliwości zaplanowanego odpoczynku. Powód wykazał, że na skutek nienależytego wykonania zobowiązania przez organizatora turystyki doszło do sytuacji powodującej „zmarowanie jego urlopu” wyrażające się w utracie przez niego możliwości zaplanowanego odpoczynku, narażeniu na nerwowość, stres. Zakres dyskomfortu doznanego przez niego był odczuwalny. W toku procesu wykazał, że doznał szkody niemajątkowej w postaci szeregu ujemnych przeżyć w związku z doznanymi w trakcie pobytu niedogodnościami wynikającymi z niższej jakości świadczeń dotyczących zakwaterowania, wyżywienia, rekreacji. Głównym celem zawarcia umowy przez powoda było spędzenie wypoczynku w miejscu i w sposób przez siebie wybrany. Na skutek zaniedbań organizatora doznał szkody, polegającej na pobycie w obiekcie, nieodpowiadającym wymaganiom i oczekiwaniom, jakie pokładał w wycieczce, tj. w pokoju hotelowym, który nie był przygotowany w chwili przybycia powoda, podczas pobytu nie był codziennie sprzątany, na korytarzach pozostawione były brudne naczynia, w restauracji brak było higieny na stołach, zastawa była brudna, brudny był basen. Powód miał zakłócony wypoczynek przez zbyt głośną muzykę przy basenie. W trakcie pobytu musiał znosić niedogodności wynikające z awarii klimatyzacji. Opisane mankamenty powodowały zmęczenie, stres, zdenerwowanie, związane z tym negatywne przeżycia, odczuwana frustracja uniemożliwiły mu wypoczynek w sposób zaplanowany i spokojny.

W ocenie Sądu Rejonowego powodowi należy się zadośćuczynienie za utraconą przyjemność z wakacji. Co do wysokości zadośćuczynienia należy podnieść, iż kryteria, pozwalające na ustalenie odpowiedniej w okolicznościach danej sprawy sumy, nie są ściśle określone. Ustalenie, jaka kwota w konkretnych okolicznościach jest „odpowiednia” należy do sfery swobodnego uznania sędziowskiego. W ocenie Sądu Rejonowego, 500 złotych określone przez powoda jako należne mu zadośćuczynienie nie było kwotą wygórowaną, była ona adekwatna zarówno do postaci jak i natężenia krzywdy, usprawiedliwiona ze względu na jej źródło, czyli nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, które należy zdecydowanie różnicować np. z przypadkami uszkodzenia ciała czy rozstroju zdrowia, gdzie kwoty zadośćuczynienia przyznawane w polskich warunkach mogą osiągać wyższą wysokość. Kwota 500 zł dla powoda jest adekwatna do stopnia jego negatywnych przeżyć, związanych z niewłaściwym wykonaniem umowy przez organizatora wycieczki. Określając wysokość zadośćuczynienia Sąd Rejonowy miał na uwadze, iż zadośćuczynienie nie jest karą, lecz sposobem naprawienia krzywdy. Chodzi tu o krzywdę ujmowaną, jako cierpienia psychiczne, a zatem na gruncie niniejszej sprawy negatywne uczucia przeżywane przez powodów w związku z utratą przyjemności z podróży.

Celem zadośćuczynienia jest przede wszystkim złagodzenie tych cierpień. Winno ono mieć charakter całościowy i obejmować wszystkie doznane cierpienia (tak Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 3 lutego 2000 r., I CKN 969/98, niepublikowany). Sąd oddalił żądanie powoda o zadośćuczynienie ponad kwotę 500 zł, jako nieuzasadnione. Brak było podstaw do zasądzenia od pozwanej na rzecz powoda 2000 zł z tytułu zadośćuczynienia dla 4 osób oraz 1000 zł z tytułu zadośćuczynienia dla 2 osób.

Przy rozstrzyganiu o szkodzie majątkowej, Sąd miał na uwadze, iż powód wybrał hotel (...) ze względu na standard zakwaterowania, który miał być adekwatny dla obiektów pięciogwiazdkowych. Przed lipcem 2015r. powód wraz z rodziną oraz M. M. i B. M. przebywali w innym hotelu pięciogwiazdkowym w Turcji, oddalonym od hotelu (...) o ok. 30 kilometrów. Z tego wcześniejszego pobytu wszyscy byli bardzo zadowoleni, dlatego postanowili spędzić dwa tygodnie również w pięciogwiazdkowym hotelu w tym kraju.

Oczywiste jest, że charakter wyjazdu na urlop wypoczynkowy przesądza o tym, iż warunki zakwaterowania, wyżywienie, otoczenie obiektu, jego zaplecze rekreacyjne i sportowe, walory krajobrazowe miejsca wypoczynku, w kurortach nadmorskich m.in. rodzaj plaży, są jednymi z najistotniejszych czynników decydujących o wyborze danej oferty biura podróży. Na organizatorze imprezy turystycznej ciąży szczególny obowiązek należytego informowania klienta o tych warunkach, tak by konsument mógł rozsądnie ocenić, mając pełną wiedzę, czy zamierza usługę nabyć i na jakich warunkach cenowych. W rozpoznawanej sprawie zarówno zakwaterowanie, jak i otoczenie obiektu, jego zaplecze rekreacyjne i sportowe, walory krajobrazowe miejsca wypoczynku, m.in. rodzaj plaży, były istotną częścią programu imprezy turystycznej i stanowiły jeden z głównych elementów tej imprezy.

W ocenie Sądu doszło do niewłaściwego wykonania przez pozwaną spółkę umowy o świadczenie usług turystycznych, którą strony były związane. Skutkiem tego powód otrzymał świadczenie o niższej wartości niż te, za które zapłacił cenę, i ta okoliczność stanowi o szkodzie majątkowej po jego stronie (braku odpowiedniego ekwiwalentu za uiszczoną cenę).

Powód miał spędzić wakacje ze swoją rodziną i przyjaciółmi. Planowali wypocząć w ładnym miejscu, w przyjemnych warunkach. Impreza zakupiona u pozwanej, miała zapewnić im wypoczynek, który pozwoli zregenerować im siły. W momencie zawarcia umowy z pozwaną powód oczekiwał, że standard pięciogwiazdkowego hotelu gwarantuje przede wszystkim czystość. Powód zasadnie oczekiwał, że będzie wypoczywał z rodziną i przyjaciółmi w warunkach adekwatnych dla rangi obiektów pięciogwiazdkowych.

W ocenie Sądu przedstawione przez powoda dowody w postaci zeznań świadków I. Z., M. M., zdjęć, reklamacji powoda, przesłuchania powoda są spójne i zgodne ze sobą, w sposób szczegółowy opisują warunki pobytu powoda w hotelu (...). Wynika z nich, że jakość świadczeń otrzymanych przez powoda była rażąco niższa od świadczeń wynikających z umowy stron. W toku procesu pozwany nie zaoferował dowodów, które mogły być podstawą odmiennych ustaleń. Z ustaleń faktycznych dokonanych przez Sąd wynika, że warunki, jakie zastał powód po przyjeździe na miejsce pobytu wakacyjnego diametralnie odbiegały od jego obiektywnie uzasadnionych oczekiwań. Analiza tych wyżej wskazanych dowodów prowadzi do wniosku, że wszystkie okoliczności podnoszone przez powoda, a dotyczące imprezy turystycznej organizowanej przez pozwaną są wiarygodne. W oparciu o powyższe dowody Sąd ustalił w szczególności, że po przybyciu do hotelu (...) o godzinie 4 rano pokój dla powoda i jego rodziny był nieposprzątany, nie było w nim łóżek, ani ręczników dla dzieci. W ich pokoju nie było żadnych napoi, minibar był nieposprzątany. Dopiero po dwóch godzinach obsługa hotelu zaczęła przygotowywać pokój, jednak po udostępnieniu pokoju powodowi zastał on w nim poduszki leżące na podłodze, kurz na meblach, nadal brakowało dostawek dla dzieci, łazienka była zagrzybiała, był kamień na armaturze, wyłamała deska sedesowa, klimatyzacja nie działała. W trakcie pobytu pokój powoda nie był codziennie sprzątany, podłogi były zakurzone, na sprzętach był kurz.

Obsługa hotelu nie dbała o porządek na korytarzach, zalegały tam szklanki i talerze, na których były resztki jedzenia, zdarzało się, że część z tych naczyń była pobita. Rzeczy te leżały tam przez pół dnia.

Sąd ustalił, że na podstawie umowy nr. (...) powód wykupił od pozwanej imprezę turystyczną dla swoich przyjaciół M. M. i B. M. za cenę 7.902,00 zł, na podstawie której mieli oni otrzymać świadczenia od dnia 25 lipca 2015 roku do

dnia 8 sierpnia 2015 roku na terenie Hotelu (...) w miejscowości A. w Turcji, w formule „all inclusive ” w pokoju 2 osobowym z widokiem na morze.

Z materiału dowodowego wynikało, że po przybyciu na miejsce M. M. i B. M. otrzymali do dyspozycji brudny pokój z łazienką, gdy weszli do łazienki i podnieśli deskę sedesową, zobaczyli zanieczyszczoną toaletę, cały obszar prysznicza był pokryty pleśnią. Deska sedesowa nie była stabilnie zamontowana. Klimatyzacja w ich pokoju na początku pobytu działała, jednak później dochodziło do awarii na pół dnia. B. M. zgłosiła obsłudze hoteli zastrzeżenia co do czystości w pokoju i łazience. O tym, że mają brudną toaletę zgłosiła następnego dnia. Ponieważ personel hotelu nie sprzątał ich łazienki, M. M. i B. M. sami czyścili sedes. Obsługa hotelu wymieniła w ich łazience deskę sedesową, która nie była stabilnie zamontowana w pierwszym tygodniu urlopu. Jednak ich pokój nie był regularnie sprzątnięty, klimatyzacja przestawała działać.

Brud i brak higieny był także w hotelowej restauracji. Powodowi i towarzyszącym mu osobom oddawano do dyspozycji zabrudzone stoły, brudne sztućce i talerze. Kelnerzy obsługiwali gości ubrani w brudnych fartuchach. Obsługa hotelu przy gościach wyrzucała resztki jedzenia do wiader. Szczególnie nieestetyczne wrażenia powodował widok personelu hotelu, który przejeżdżał pomiędzy gośćmi z wózkiem, na którym były resztki posiłków.

Zjeżdżalnie przy basenie hotelowym były w złym stanie technicznym, korzystanie z nich groziło obdarciami. Plaża hotelowa była bardzo mała, wąska i brudna. Nie była sprzątnięta, leżało na niej bardzo dużo niedopałków papierosów oraz puszek po piwie.

Powód jego rodzina, M. M. i B. M. byli niezadowoleni z pobytu w hotelu (...). Szczególnie uciążliwe było dla nich korzystanie z niesprzątniętych pokoi i łazienek, restauracji, w której brakowało higieny na stołach, a wydawana zastawa była brudna oraz z zanieczyszczonej plaży. Czas, który mieli wykorzystać na wypoczynek musieli poświęcić na rozmowy z rezydentem i obsługą hotelu o mankamentach zakwaterowania i pobytu. Zawsze musieli bardzo długo czekać aż ktoś z obsługi wyraził gotowość rozmowy z nimi. Dodatkowe utrudnienia powodował fakt, że tylko nieliczne osoby z personelu hotelu komunikowały się w języku angielskim. Powód i jego przyjaciele zgłaszali zastrzeżenia rezydentowi pozwanej i obsłudze hotelu, w głównej mierze dotyczyły one braku czystości, higieny w pokojach, na korytarzach oraz w restauracji. Menager hotelu po wizycie w pokoju, gdzie zakwaterowano powoda zlecił natychmiastowe sprzątnięcie tego pokoju. Pozostałe wady usługi menadżer tłumaczył przejmowaniem hotelu przez nowego właściciela .

Powód szczególnie czuł się odpowiedzialny za powstałą sytuację, gdyż to on zawierał umowy z pozwaną. Z powodu niskiej jakości świadczeń hotelowych powód odczuwał dyskomfort, towarzyszyły mu negatywne emocje, zdenerwowanie. Pobyt w warunkach znacznie odbiegających od standardów obiektów pięcigwiazdkowych, stres i zdenerwowanie niską jakością świadczeń i ich konsekwencjami, czas poświęcony na interwencje u obsługi hotelu i u rezydenta - te wszystkie okoliczności spowodowały obniżenie standardu świadczonej usługi, poniżej poziomu oczekiwań powoda. Podkreślić należy, że do końca pobytu pokój powoda i jego przyjaciół nie był regularnie sprzątnięty, w restauracji brak było higieny na stołach, do dyspozycji gości była brudna zastawa, plaża hotelowa była zanieczyszczona, nadal dochodziło do awarii klimatyzacji. W efekcie powód mógł uważać, że inwestycja w odpoczynek i zdrowie częściowo została zmarnowana.

Nienależyte wykonanie w/w umów przez pozwaną spowodowało szkodę majątkową po stronie powoda. Jeśli chodzi o wysokość tej szkody, to Sąd przy jej określeniu posiłkował się Tabelą Frankfurcką, w której przyjęto, że za różnice w odniesieniu do zarezerwowanego obiektu konsumentowi należy się odszkodowanie w odpowiednim stosunku procentowym do ceny, którą konsument zapłacił. W doktrynie i orzecznictwie jest ona coraz częściej omawiana oraz stosowana. Oczywiście nie traktuje się tej tabeli jako wiążącej, ale raczej jako instrument wynikający z pewnego doświadczenia, który można, przy braku przeciwwskazań, stosować w konkretnych przypadkach także w naszym kraju. Stawki określone w tym dokumencie można stosować do podobnych zdarzeń. Bezsporne było, że wartość usługi zakupionej przez powoda wynosiła na podstawie umowy nr. (...) wynosiła 12.703,00 zł (k. 11), a tej na podstawie umowy nr. (...) - 7.902,00 zł (k.13). Nie budziła wątpliwości okoliczność, iż powód za organizację tych imprez turystycznych uiścił łącznie wskazane kwoty. Jak już zaznaczono na organizatorze usług turystycznych ciąży



szczególony obowiązek należytego informowania klienta o stanie obiektu turystycznego, jego otoczeniu, walorach krajobrazowych wpływających na wypoczynek, tak by konsument mógł rozsądnie ocenić, mając pełną wiedzę o stanie obiektu, czy zamierza usługę nabyć i na jakich warunkach cenowych. Z materiału dowodowego nie wynikało, że o wyżej opisanych mankamentach świadczeń hotelowych powód został poinformowany przez powoda przed zawarciem umowy. Z odniesieniu do zarezerwowanego obiektu przyjmuje się możliwość obniżenia ceny usługi, w zależności od wad usługi, w szczególności od:

- 5-10% za niewystarczającą zmianę pościeli, ręczników,
- 10-20% brak higieny w miejscu zakwaterowania,
- 10-20% brudny basen,
- 5-15% brak estetyki w miejscu zakwaterowania,
- 10-20% brak klimatyzacji,
- 5-25% hałas w dzień,
- 10-20% brudna plaża,
- 5-10% brak higieny na stołach,
- 5-15% brudna zastawa.

Mając na względzie ustalone okoliczności, co do wadliwości wykonania umowy przez stronę pozwaną, Sąd zastosował normę art. 322 k.p.c., określając wysokość odszkodowania w odpowiedniej kwocie pieniężnej stanowiącej procentowe odniesienie świadczeń wykonanych nienależnie do ceny imprezy. Sąd uznał za zasadne obniżenie ceny o 10% za brak estetyki w pokoju z uwagi na brud, 10% za brak higieny spowodowanej niesprzątaniem łazienki i toalety, 5% za awarię klimatyzacji, 15% za brudną plażę, 10% za brak higieny na stołach, 10% za brudną zastawę. W konsekwencji z tego tytułu należało zasądzić od pozwanej 5.446,80 zł z tytułu nienależytego wykonania umowy numer (...) (60% z kwoty 10.903 zł - wskazanej przez powoda w piśmie dnia 22 października 2015r- wynosi 6.541,80 zł; od kwoty 6.541,80 zł należało odjąć 1.095,00 zł które pozwana wypłaciła przed procesem; 6.541,80 zł - 1.095,00 zł = oraz 5.446,80 zł). Natomiast z tytułu nienależytego wykonania umowy numer (...) należało zasądzić od pozwanej 3.496,20 zł (60% z kwoty 7.002 zł - wskazanej przez powoda w piśmie dnia 22 października 2015r- wynosi 4.201,20 zł; od kwoty 4.201,20 zł należało odjąć 705,00 zł które pozwana wypłaciła przed procesem; 4.201,20 zł - 705,00 zł = oraz 3.496,20 zł).

Zdaniem Sądu wysokość szkody poniesionej przez powoda określona w taki sposób uwzględnia zarówno przyczynę oraz charakter i natężenie nieprawidłowości powstałych w wykonaniu umowy i uciążliwości z nim związanych, stopień nienależytego wykonania umowy przez stronę pozwaną, stopień jej realizacji, jak i wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty (art. 355 § 2 k.c.). Zastosowana metoda określenia odszkodowania, uwzględnia także okoliczność, że realizacja programu imprezy turystycznej musi być oceniana przez pryzmat osiągniętego rezultatu. Co do tej ostatniej kwestii, wskazać wypada, iż biuro podróży nie może uwolnić się od odpowiedzialności za przekazanie konsumentowi świadczeń innych od tych, które ustaliło z nim w umowie, gdyż w innym przypadku, na konsumenta byłby przenoszony ciężar ryzyka imprezy turystycznej. Skoro pozwanej nie udało się sprzedać konsumentowi (powodowi) tego, co wynikało z umowy, to kosztów z tym związanych nie może ponosić konsument. W ocenie Sądu, tak obliczone odszkodowanie jest kwotą adekwatną do stopnia niewywiązania się pozwanej z zawartej umowy, jak i stopnia pozbawienia powoda możliwości spędzenia czasu w takich warunkach, za jakie uścił umówioną kwotę.

Mając to na uwadze, Sąd zasądził od pozwanej na rzecz powoda po łącznie 9.443,00 zł tytułem odszkodowania i zadośćuczynienia (suma kowt: 5.446,80 zł+ 3.496,20 zł+500 zł) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 22

listopada 2015r. do dnia zapłaty, a w pozostałym zakresie powództwo oddalił, jako nieuzasadnione. Brak było podstaw do zasądzenia od pozwanej równowartości 32 euro, gdyż powód nie wykazał, iż taki wydatek poniósł.

Odsetki zasądzono na podstawie art. 481 k.c. w zw. z art. 455 k.c, jako że pozwana 22 października 2015r. (k. 18-25 oraz k.36) otrzymała od powoda wezwanie do zapłaty odszkodowania i zadośćuczynienia w terminie 30 dni od otrzymania wezwania.

Orzeczenie o kosztach procesu wyroku wynikało z sięgnięcia do reguły ogólnej zawartej w przepisie art. 100 k.p.c., dotyczącej stosunkowego rozdzielenia kosztów procesu.

Powód przegrał w 21,81 %, bowiem z dochodzonej kwoty 12.076,90 zł została zasądzona kwota 9.446,00 zł. Suma wszystkich kosztów procesu to kwota 13.031,00 zł ( po stronie powoda łącznie 7.014 zł, w tym: 604 zł – opłata sądowa od pozwu, 121 zł- opłata od zażalenia, 17 zł – opłata skarbową od pełnomocnictwa, 4.800 zł- wynagrodzenie pełnomocnika powoda, 1.200 zł wynagrodzenie pełnomocnika w postępowaniu zażaleniowym 272 zł – wydatki związane z kosztami tłumaczeń, natomiast po stronie pozwanej łącznie 6.017,00 zł, w tym: 4.800 zł – wynagrodzenie pełnomocnika oraz 17 zł – opłata skarbową od pełnomocnictwa, 1.200 zł wynagrodzenie pełnomocnika w postępowaniu zażaleniowym). Powód przegrał proces w 21,81%, dlatego powinien ponieść koszty procesu w takim wymiarze. 21,81 % z kwoty 13.031,00 zł – wynosi 2.842,06 zł, a różnica pomiędzy kwotą kosztów procesu dotychczas poniesionych przez powoda a kwotą 2.842,06 zł, to 4.171,93 zł i taka kwota obciąża pozwaną.