

**Sygn. akt: IX C 500/17 upr.**

## WYROK

### W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 6 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 29 czerwca 2017 r. w Opolu

sprawy z powództwa **R. W., E. W. i P. W.**

**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 powodów solidarnych R. W., E. W. i P. W. kwotę 4.500,00 zł (cztery tysiące pięćset złotych 00/100) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od kwoty 4.000 zł od dnia 3 września 2016 r. do dnia zapłaty i od kwoty 500 zł od dnia 12 grudnia 2016 r. do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanej na rzecz powodów solidarnie kwotę 1.125 zł tytułem zwrotu kosztów procesu, w tym kwotę 900 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa prawnego.

Sygn. akt IX C 500/17

## UZASADNIENIE

Powodowie R. W., E. W. i P. W. i domagali się zasądzenia od pozwanej (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w O. solidarnie na ich rzecz kwoty 4500 zł wraz z kosztami procesu.

W uzasadnieniu pozwu wskazali, że w 12.07.2016r r. zawarli z pozwaną umowę o zorganizowanie imprezy turystycznej w Turcji w hotelu (...) kategorii 5 „gwiazdek”. Powodowie mieli zostać zakwaterowani w pokoju –lake house, z bezpośrednim wejściem do basenu. Za taki pokój uiszcili zapłatę. Pozwany nienależycie wykonał umowę- zarezerwował dla powodów u prowadzącego hotel pokój standardowy- tj położony na pierwszym piętrze budynku, z nieatrakcyjnym widokiem. Powodowie są świadomymi turystami, wielokrotnie spędzali wakacje za granicą. Są świadomi wad i zalet zakwaterowania standardowego i wedle własnego wyboru nie wyjechaliby na wakacje do hotelu opisanego w umowie gdyby nie mieli ich spędzać w pokoju bez bezpośredniego zejścia do basenu.

Strona pozwana zwróciła powodom kwotę 1200zł- jako dopłatę do pokoju typu lake house, w pozostałym zakresie wniosła o oddalenie powództwa oraz zasądzenia od powodów na rzecz pozwanej zwrotu kosztów postępowania, w tym zwrotu kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych. Uzasadniając swoje stanowisko, strona pozwana wskazała, że uchybienia w wykonaniu umowy były niewielkie. Zasadne było obniżenie ceny świadczenia o 1200zł-, kwotę tę pozwana już zwróciła. Powództwo o zadośćuczynienie powinno być oddalone. Pozwany wskazał,

iż zakwaterowanie w pokoju standardowym nie jest synonimem zmarnowanych wakacji i nie uzasadnia przyznania powodowi jakiegokolwiek zadośćuczynienia.

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

W dniu 12.07.2016r r. powodowie zawarli z pozwaną umowę o zorganizowanie imprezy turystycznej w Turcji w hotelu (...) kategorii 5 „gwiazdek” w opcji all inclusive, z zakwaterowaniem w pokoju lake house Pokój miał mieścić się w willi z bezpośrednim wejściem do basenu. Powodowie uiścili zapłatę za usługę- 14 998zł za 14 dniowe wczasy dla trzech osób, przy czym cena za osobę dorosłą wynosiła 5066zł, a za małeletnią wówczas P. W.- 4866zł.

Powodowie wielokrotnie wypoczywali na wakacjach zagranicznych i są świadomi tego, jakie mankamenty łączą się z wypoczynkiem w pokoju standardowym. Wybierają hotele wysokiej kategorii, a w nich-określone miejsca zakwaterowania. Starannie analizowali i dobierali miejsca wypoczynku. Interesowały ich tylko wybrane lokalizacje-apartamenty, położone w willach, i tylko takie, które miały bezpośrednie zejście do basenu. Powodowie wypoczywając w latem w Turcji chcieli mieć stały dostęp do basenu wprost z tarasu swego pokoju. Nie chcieli chodzić tam pokonując korytarze, piętra budynków, hotelowe alejki i przebierać się po kąpieli w odpowiednie dla tych miejsc stroje. Istotne jest dla nich poczucie spokoju, relaksu, nieskrępowanego wypoczynku. Nie byli zainteresowani wypoczynkiem polegającym na korzystaniu z ogólnie dostępnych basenów. Jako świadomi turyści zdecydowani byli spędzać swój urlop albo w taki sposób, jak wybrali, albo wcale.

### **Dowód:**

- dokumenty podróży k 12
- katalog k 13-14
- przesłuchanie stron

Po przyjeździe na miejsce pobytu, powodowie zastali zakwaterowani w budynku głównym w pokoju standardowym. Był to pokój stanowiący niewielkie pomieszczenia, odbiegający od opisu w katalogu, ekonomiczny, ciasny z widokiem na pola.

Powodowie od razu podjęli interwencję w sprawie jakości zakwaterowania- zamiast wypoczywać rodzina prowadziła rozmowy w recepcji, kontaktowała się z rezydentem i oczekiwała na obiecaną zamianę pokoi, która miała się dokonać czwartego dnia imprezy. Po interwencji u hotelarza okazało się, iż przedstawiciele pozwanego zamówili u prowadzącego hotel jedynie pokoje standardowe i zamiana na pokój lake house nie może być dokonana.

Powodowie podjęli dalsze rozmowy z rezydentką, które kontynuowali 5 i 6 dnia trwania imprezy. Wszystkie ich zabiegi okazały się nieskuteczne- do zamiany pokoi ostatecznie nie doszło, lecz z uwagi na obietnice zamiany, które początkowo im składano, powodowie stracili 6 dni wczasów na dyskusje z hotelarzem i organizatorem turystyki czy wyczekiwanie na rozmowę w recepcji .

### **Dowód:**

- przesłuchanie stron
- zdjęcia k 20-22
- reklamacja k 15-19

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie.

Strony łączyła umowa o organizację usługi turystycznej, prawa i obowiązki stron regulowały także warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych, będące integralną częścią umowy oraz dane zawarte w ofercie katalogowej pozwanej.

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

Przedmiotem regulacji powyżej przywoływanej ustawy są warunki świadczenia przez przedsiębiorców usług turystycznych na terenie kraju i za granicą. Ustawa ta wprowadza kategorię umów nazwanych - „umowę o świadczenie usług turystycznych”, przez którą należy rozumieć wszelkiego rodzaju usługi świadczone turystom. Usługa owa obejmuje w praktyce kilka różnych świadczeń traktowanych jednak jako jedno zobowiązanie. Konsekwencją takiej konstrukcji jest to, że za wykonanie wszystkich mieszczących się w ramach umowy świadczeń, pomimo, iż są one z reguły realizowane przez różne podmioty- odpowiedzialność wobec usługobiorcy ponosi jedynie organizator turystyki (art. 11 a ustawy). Z powyższego wynika szeroko zakreślony zakres odpowiedzialności organizatora, albowiem odpowiada on nie tylko za działania własne, ale również działania osób, z pomocą których zobowiązanie wykonuje. Organizator imprezy turystycznej nie może zwolnić się z odpowiedzialności poprzez powołanie się na brak winy w nadzorze nad tymi osobami lub w brak winy w ich wyborze. Jediną podstawą prawną do wyłączenia jego odpowiedzialności jest wykazanie zaistnienia ściśle określonych w ustawie przesłanek egzoneracyjnych. Dodać należy, iż pozostałe przesłanki odpowiedzialności ex contractu, tj. 1.pojęcie niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, 2.szkoła szeroko rozumiana (uszczerbek majątkowy: rzeczowy i osobowy, uszczerbek niemajątkowy), 3. związek przyczynowy pomiędzy zdarzeniem a szkodą - regulowane są przez odpowiednie przepisy k.c.

W ustawowym katalogu usług turystycznych „impreza turystyczna” jest zdefiniowana jako obejmująca co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu. W myśl art. 14 ust. 1 ustawy umowa o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych wymaga formy pisemnej i powinna zawierać określone postanowienia, których zakres został szczegółowo określony w ustępie 2 tego przepisu. Ustawa nakłada jednocześnie na organizatora obowiązek szczegółowej informacji co do zakresu, przedmiotu i treści poszczególnych świadczeń jeszcze przed zawarciem umowy, przy czym informacja ta powinna być doręczona w postaci dokumentu pisemnego, zrozumiałego i przystępnego. Dane zawarte w broszurach, folderach, katalogach czy innych formach ofert stają się elementem kontraktu z klientem, o ile nie będzie on zawierał odmiennych postanowień (art. 12 i 13).

W ustawie uregulowano m. in. w sposób szczególny zagadnienia związane z zawieraniem, wykonywaniem i rozwiązywaniem umów o świadczenie usług turystycznych, w tym prawo odstąpienia od umowy przez klienta w określonego rodzaju sytuacjach za zwrotem ceny, prawo do otrzymania nieodpłatnie świadczeń zastępczych tej samej jakości oraz do żądania odszkodowania (art. 11 a, 14 ust. 5 i 6 i art. 16 a). Jednakże z uwagi, iż regulacja tej kategorii umów nie jest wyczerpująca, to zgodnie z art. 11 ustawy w zakresie w niej nie unormowanym, znajdują do niej zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.

Ustawodawca mając na celu ochronę klienta imprezy turystycznej wprowadził ustawowe domniemanie odpowiedzialności organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej. Tym samym, uczestnik imprezy dochodzący ochrony swoich praw z tego tytułu musi jedynie wykazać, że świadczenia objęte umową nie zostały wykonane albo zostały wykonane niezgodnie z jej treścią oraz że stanowiło to *causę* powstania

po jego stronie szkody majątkowej lub niemajątkowej. Zakres okoliczności, za jakie odpowiada organizator turystyki musi uwzględniać wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty (art. 355 §2 k.c.).

Zgodnie z ogólną zasadą kodeksu cywilnego wyrażoną w art. 6 k.c. i przy uwzględnieniu zapisów ustawowych dotyczących odpowiedzialności kontraktowej (art. 11 a ust. 1 ustawy oraz posiłkowe art. 471 k.c.), to na osobie dochodzącej swego roszczenia na drodze postępowania sądowego spoczywa ciężar wykazania okoliczności niezbędnych do ustalenia zakresu odpowiedzialności pozwanego, tj. zarówno jej podstawy faktycznej i prawnej, jak i wysokości żądanej należności.

W rozpatrywanej sprawie do powodów należało, zatem udowodnienie faktu zawarcia umowy i jej treści, wynikających z niej albo wprost z przepisów ustawy wzajemnych obowiązków stron oraz tego, że pozwany nienależycie wykonał wobec niego zobowiązanie oferując świadczenie niezgodne z umówionym lub niższej, jakości niż umówione. Stronę pozwaną obciążałby ewentualny obowiązek wykazania, że nienależyte wykonanie zobowiązania było wynikiem okoliczności, za które nie odpowiada. Natomiast ustalenie wysokości odszkodowania pozostawione zostało uznanu Sądu.

Kwestią sporną w sprawie pozostawało ustalenie czy pozwany, jako organizator imprezy turystycznej istotnie nienależycie wykonał zobowiązanie wynikające z umowy i w jakim zakresie i czy w związku z tym powinien być ponieść z tego tytułu odpowiedzialność za szkodę majątkową i niemajątkową poniesioną przez powodów.

Udowodnione zostało w sprawie, że pozwany nienależycie wykonał świadczenie. Kwestią sporną był zakres tego zachowania pozwanego i wielkość szkody. Pozwany wskazywał, bowiem, iż fakt, że powodowie byli zakwaterowani w pokoju niezgodnym z umową sam w sobie nie wywołuje szkody niemajątkowej i nie jest synonimem zmarnowanych wakacji. Zwrotu kwoty 1200zł z tytułu dopłaty do pokoju typu lake pozwany już dokonał, wobec czego żądał oddalenia powództwa.

Sąd nie podzielił tego przekonania. Powodowie wybrali, bowiem wypoczynek szczególny- niestandardowy, luksusowy wręcz nawet w hotelach kategorii 5\*- a to zakwaterowanie w pokojach z bezpośrednim zejściem do basenu.

Powodowie wyjaśnili należycie, dlaczego dokonali takiego wyboru. Podali, że są doskonale obeznani w warunkach wypoczynku w Turcji i nie wyjechaliby na wakacje, gdyby nie mieli ich spędzić w pokoju typu lake house.

Argumentację taką łatwo można zrozumieć, gdy jest się świadomym mankamentów wypoczynku zbiorowego- nawet w najlepszych hotelach wakacyjnych. Nie każdy bowiem chce przed i po pływaniu w basenie pokonywać korytarze, piętra budynków, hotelowe alejki i przebierać się w odpowiednie dla tych miejsc stroje, a wcześniej „walczyć” o leżak w dobrej lokalizacji. Są klienci, dla których istotne jest poczucie spokoju, relaksu, nieskrępowanego wypoczynku.

Zakwaterowanie w pokoi typu lake house przypomina raczej pobyt w willi, a nie w hotelu wakacyjnym. Zgodzić się należy z powodami, iż wybrali oni zupełnie odrębny- wobec standardowego zakwaterowania rodzaj wypoczynku- który miał im gwarantować pełen komfort w dostępie do basenu. Powodowie często wyjeżdżają na letnie wakacje. Takie osoby zazwyczaj wiedzą, iż w pełni sezonu letniego baseny są najczęściej zatłoczone, gwarne: goście korzystają z animacji, dzieci się w nich bawią, a najlepiej położone ( albo i wszystkie) leżaki są rezerwowane zazwyczaj we wczesnych godzinach. Powodowie tymczasem swe leżaki i swój dostęp do basenu mieli mieć zagwarantowane na wyłączność przez cały czas trwania imprezy.

Sąd nie podzielił poglądu pozwanego, iż wakacje powodów nie są zmarnowane, gdyż mogli się cieszyć pięknem kompleksu i urodą miejsca. Powodowie opisali szczegółowo w reklamacji jak spędzili pierwszych 6 dni swych wakacji, bezskutecznie próbując negocjować z zmianę pokoju z obsługą hotelu i rezydentem. Gdy to się nie udało czuli rozgoryczenie, zdenerwowanie.

Biorąc po uwagę wysoką cenę usługi turystycznej i wyżej wymienione mankamenty wypoczynku- Sąd zasądził od pozwanego na rzecz trojga powodów solidarnie kwotę 4500zł, tytułem odszkodowania za szkodę niemajątkową, z odsetkami od kwoty 4000zł od dnia wezwania do zapłaty a od kwoty 500zł od dnia wniesienia pozwu.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis art. 98kpc- powodowie w całości wygrali sprawę.