

**Sygn. akt: IX C 1554/17**

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 16 listopada 2017r.

**Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny**

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Lidia Modrzejewska-Lasota
Protokolant:	starszy sekretarz sądowy Beata Dąbrowska

po rozpoznaniu w dniu 13 listopada 2017 r. w Opolu

sprawy z powództwa **K. H. i D. H.**

**przeciwko (...) sp. z o.o. w O.**

**o zapłatę**

I. zasądza od pozwanej (...) sp. z o.o. w O. na rzecz powodów K. H. i D. H. solidarnie kwotę 5.584,00 zł (pięć tysięcy pięćset osiemdziesiąt cztery złote) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 17 września 2016 r. do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanej (...) sp. z o.o. w O. na rzecz powoda K. H. kwotę 1.500,00 zł (tysiąc pięćset złotych 00/100) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 17 września 2016 r. do dnia zapłaty, a dalej idące powództwo oddala;

III. zasądza od pozwanej (...) sp. z o.o. w O. na rzecz powódki D. H. kwotę 1.500,00 zł (tysiąc pięćset złotych 00/100) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 17 września 2016 r. do dnia zapłaty, a dalej idące powództwo oddala;

IV. wyrokowi w pt. I nadaje rygor natychmiastowej wykonalności co do kwoty 924 zł należności głównej;

V. zasądza od pozwanej na rzecz powodów K. H. i D. H. solidarnie kwotę 800 zł tytułem zwrotu części kosztów procesu.

**Sygn. akt IX C 1554/17**

## UZASADNIENIE

Pozwem wniesionym, w dniu 3 stycznia 2017 r. powódka D. H. i powód K. H. wniesli pozew o zapłatę na swoją rzecz od pozwanej (...) Sp. z o.o., w O. kwoty 15.584,00 zł., w tym kwoty 5.584,00 zł tytułem odszkodowania oraz kwoty 10.000,00 zł tytułem zadośćuczynienia wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 17 września 2016 r. do dnia zapłaty.

Ponadto powodowie wniesli o zasądzenie od pozwanej kosztów procesu według norm przepisanych oraz kosztów zastępstwa procesowego, według norm przepisanych.

W uzasadnieniu pozwu D. H. i K. H. wskazywali, iż wykupili u pozwanej usługę turystyczną polegającą na zorganizowaniu przelotu samolotem i pobytu w pięciogwiazdkowym hotelu (...) w Albanii, w dniach od 5 do 19 lipca 2016 r. za kwotę

5.584,00 zł. Pozwana zapewniała, że hotel jest gotowy na przyjęcie gości i odpowiada warunkom określonym w opisie na stronie internetowej I., jak również warunkom zawartej umowy pomimo tego że po zawarciu umowy, za pośrednictwem sieci Internet, powodowie powzięli informację, że hotelu (...) jest dopiero w budowie. Zmiana hotelu/kierunku traktowana była przez pozwaną jako rezygnacja i możliwa była jedynie na podstawie ogólnych warunków umowy tj. z potrąceniem ok 90% wpłaconych kosztów. W ocenie powodów w związku z uzyskanymi internetowymi informacjami o stanie hotelu błagali pozwaną o zmianę hotelu bądź kierunku podróży, wskazując, że są gotowi dopłacić bądź zamienić wczasy z 2 tygodni na 1 tydzień. Zdaniem powodów pozwana przekonywała konsekwentnie, że hotel (...) gotowy był na przyjęcie gości i że można spędzić w nim niezapomniane wakacje, jak również, że opinie gości będących, w hotelu są subiektywne i niewiarygodne.

Powodowie wskazali iż po przybyciu na miejsce wypoczynku ich obawy o stan hotelu okazały się prawdziwe. W hotelu (...) miał towarzyszyć im nieustanny hałas przeprowadzanych prac budowlanych oraz widok pracujących robotników i specjalistycznych narzędzi wykorzystywanych, na placu budowy. Prace budowlane były zdaniem powodów wykonywane od wczesnych godzin porannych do późnych godzin nocnych, 7 dni w tygodniu i uniemożliwiały jakikolwiek wypoczynek, albowiem słychać je było zarówno w hotelu, na basenie jak i nad morzem. O sytuacji panującej w hotelu, powodowie niezwłocznie poinformowali rezydenta, domagając się, aby na czas ich pobytu zaprzestano prac budowlanych. Dzień po przyjeździe złożyli na ręce rezydenta pisemne zgłoszenie dotyczące wadliwego wykonania umowy o nr (...), który pokwitował jej przyjęcie i wysłał pismo do centrali. Powodowie szczegółowo opisali niezgodność warunków umowy z warunkami zastanymi po przyjeździe do hotelu oraz opisali swoje żądania.

Powodowie wskazali iż wadą usługi były: zimne, nieurozmaicone pożywienie, 30 minutowe - kolejki po posiłki i napoje (m.in. spowodowane serwowaniem napojów z prowizorycznej budki obsługiwanej przez jedną osobę, w sytuacji gdy uwzględniony, w ofercie I. bar, był przez cały okres pobytu powodów w budowie), niezapowiedziane skracanie czasu podawania posiłków (z jednej godziny do pół godziny).

Powódka dowodziła, iż nie była w stanie przestać myśleć o remoncie, cierpiała na dolegliwości bólowe głowy oraz brzucha, była drażliwa i płakała, obwiniając siebie za zakup imprezy przedmiotowej wycieczki.

Powód z kolei dowodził, iż w czasie pobytu w hotelu był zdenerwowany, cierpiał na dolegliwości żołądkowe, jak również miał obniżone samopoczucie. Depresja i brak jakichkolwiek widoków na zmianę okoliczności, spowodowały że chcieli powrócić do Polski. Jednak brak wolnych miejsc w samolocie oraz wysokie ceny przelotów spowodowały, że poczuli się „uwięzieni” w hotelu, co jeszcze bardziej obniżyło ich samopoczucie i pogłębiło stan depresji. Powodowie wskazali, iż zamiast D. (duże miasto portowe), hotel w rzeczywistości był położony w M. R. obok G.. Powodowie wskazywali na nienależyte wykonanie umowy, które polegało na tym, że: serwowanie napojów odbywało się z prowizorycznej budki, w sytuacji gdy oferta biura podróży informowała o dwóch barach serwujących napoje i przekąski, serwowaniu zimnego, wyglądającego nieapetycznie i monotonnego jedzenia, zupełnie nieodpowiadającego warunkom kuchni w hotelu 5\* w sytuacji gdy oferta biura podróży wskazywała na serwowanie dań w kuchni „albańskiej i międzynarodowej, w tym wegetariańskiej”. Powodowie zakwestionowali także niezapowiedziane skrócenie, w trakcie trwania turnusu, czasu serwowania posiłków z jednej godziny (16:30 - 17:30) do pół godziny (16:30 - 17:00) w sytuacji, gdy oferta biura podróży oferowała przekąski podawane w godzinach od 16:30 do 17:30. Ponadto zdaniem powodów, w hotelu należało oczekiwać na posiłki i napoje w gigantycznych kolejkach, spowodowanych brakiem odpowiedniej infrastruktury dla usytuowanej w hotelu liczby gości i z uwagi na notoryczne usterki automatów do napojów, powodujące niemożność uzyskania napoju przy temperaturze otoczenia 30 stopni, brak jakiegokolwiek wypożyczalni pojazdów, w sytuacji gdy biuro podróży informowało o możliwości wypożyczenia auta. Dodatkowo powodowie zakwestionowali możliwość korzystania jedynie z publicznej plaży, nie wydzielonej, otwartej dla tzw. żebraków oraz wszelkiego rodzaju sprzedawców, w sytuacji, gdy hotel w swojej ofercie informował, że plaża jest wyłącznie hotelowa. Powodowie zakwaterowani byli w pokoju z widokiem na drugi hotel, położony w odległości ok 4-5 metrów i widokiem na plac budowy. Oferta katalogowa pozwanej zapewniała natomiast pokój z widokiem bocznym na morze. Zdaniem powodów zostali wprowadzeni przez pozwaną, w błąd odnośnie standardu hotel gdyż oczekiwali zgodnie z

umowa hotelu kategorii 5\*, a hotel miał kategorię jedynie 4\*. Obecnie pozwana na stronie internetowej poddaje, że przedmiotowy hotel posiada 4\*.

Powodowie stwierdzili, iż prowadzą stresujący tryb życia i z niecierpliwością czekali na „lipcowe wakacje”, które spędzają w hotelach 5\*. Od dnia powzięcia informacji o budowie hotelu, do dnia dzisiejszego żyją w nieustannym stresie, który potęguje poczucie zmarnowanych wakacji, braku tak długo wyczekiwanego odpoczynku oraz konieczność czekania aż roku, na kolejne wakacje. Ponadto wskazali iż czują gorycz w stosunku do biura (...), które wiedziało, jaka sytuacja panuje, w hotelu (...), a mimo to zapewniła powodów, że hotel jest gotowy na przyjęcie gości i warunki są zgodne z umową.

W odpowiedzi na pozew pozwana (...) Sp. z o.o. w O. wniosła o oddalenie powództwa ponad kwotę 924,00 zł i zażądała zwrotu kosztów procesu w tym kosztów adwokackich według norm przepisanych.

Pozwana uzasadniając odpowiedź na pozew wskazała, iż zapewniony został powodom prawidłowy standard wypoczynku, w hotelu 5\*. Jednocześnie pozwana przyznała, że w trakcie imprezy turystycznej trwały w hotelu prace wykończeniowe, które w żaden sposób nie wpływały na prawidłowe korzystanie z wypoczynku. Pozwana zaprzeczyła, aby miały one generować nadmierny hałas uniemożliwiający powodom zaznanie wypoczynku.

Za nieprawdziwe uznała pozwana twierdzenia powodów, aby którykolwiek z barów miał być nieczynny. Pozwana zaprzeczyła, aby hotel miał oferować bardzo ograniczony wybór posiłków. Ponadto umowa nie precyzowała, jakiego wyboru posiłków turyści mogą oczekiwać i zawsze - bez względu na ilość - możliwa jest subiektywna ocena. Odnosząc się do składu menu pozwana wskazała iż nie stanowił on oferty, a także w umowie nie został zawarty żaden zapis gwarantujący powodom szczegółowe menu posiłków. Natomiast posiłki były przyrządzane zgodnie z zasadami sztuki kulinarnej. Dania w obiekcie wydawane były w podanych w ofercie godzinach. Liczba przekąsek dostępnych dla gości hotelu pomiędzy porami podawania posiłków głównych była z natury ograniczona. Ponadto pozwana zaprzeczyła aby powodowie mieli zbyt długo oczekiwać na zamówione posiłki czy napoje w hotelu. Natomiast umowa, jak i oferta nie stanowiły, że na terenie hotelu będą znajdować się automaty do napojów. Ich ewentualna awaryjność nie miała znaczenia dla należytego wykonania umowy przez pozwanego. Hotel nie miał także zapewniać wypożyczalni pojazdów.

Pozwana przyznała że przyhotelowa plaża była publiczna, jednak okoliczność ta nie miała wpływu na wypoczynek powodów. Pokój powodów posiadał zgodnie z ofertą boczny widok na morze. Pozwana zakwestionowała także roszczenie o zadośćuczynienie.

W piśmie z dnia 27 lipca 2017 r. powodowie podtrzymali w całości żądanie pozwu podnosząc dodatkowo, iż sama pozwana przyznała, że plaża była publiczna, a nie hotelowa, a na terenie hotelu były prowadzone prace wykończeniowe. Ponadto powodowie dowodzili, iż byli świadkami zakładania opasek hotelowych osobom postronnym oraz, że na terenie hotelu zdarzały się kradzieże.

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

Powodowie D. H. i K. H. spędzają wakacje tylko w wysokiej klasy hotelach kategorii 5\*. Na dłuższy urlop wyjeżdżają raz do roku, w lipcu i czas ten ma być dla nich okresem komfortowego wypoczynku, na który z niecierpliwością czekają. Powodowie z rozmysłem wybierają hotele luksusowe, wygodne, z prywatną plażą. Poszukując interesujących ofert wypoczynku powodowie natrafili na oferowany przez pozwaną pięciogwiazdkowy hotel (...). Powodowie zadzwonili do biura pozwanej N. I. sp. z o.o w O. i zarezerwowali ofertę kierując się opisem hotelu dokonany przez pozwaną na jej stronach internetowych i w katalogu. Powodowie nie weryfikowali tego opisu przed zawarciem umowy działając w zaufaniu do rzetelności i renomy pozwanej. W celu zawarcia umowy do przedstawiciela pozwanej udała się powódka D. H.. Podczas rozmowy z przedstawicielem pozwanej powódka otrzymała bardzo szczegółowy opis oferty. Przedstawiciel pozwanej nie informował powódki o żadnych niedogodnościach, występujących na terenie hotelu (...), a w szczególności o trwających tam pracach budowlanych. Hotel ten miał być w pełni luksusowy, nowo wybudowany i komfortowy.

Kierując się informacjami podawanymi przez przedstawiciela pozwanej, powódka zawarła umowę o zorganizowanie imprezy turystycznej dla dwóch osób, w miejscowości D. w hotelu (...), w standardzie pięciogwiazdkowym z zakwaterowaniem w pokoju dwuosobowym z bocznym widokiem na morze, z ofertą wyżywienia w formule (...) inclusive, w terminie, od dnia 5 lipca 2016 r. do dnia 19 lipca 2016 r. wraz z przelotem na tarasie W.- T. –W. .

Za imprezę turystyczną powodowie uiszcili kwotę 5.584 zł. O zawarciu umowy powódka D. H. natychmiast poinformowała swojego męża powoda K. H.. Po zakupie imprezy turystycznej, w trakcie przygotowywania się do wyjazdu powódka D. H. zaczęła przeglądać komentarze na innych niż pozwanej stronach internetowych dotyczących hotelu (...). Bardzo się zadziwiła z powodu ogromnej ilości negatywnych recenzji. Zdjęcia hotelu robione przez gości wskazywały, że ww. hotel znajduje się w budowie, występują problemy z odpowiednim żywieniem gości w ramach formuły all inclusive. W komentarzach pojawiały się opisy brudu, nieodpowiedniego chlorowania basenu, kolejek do bufetu. Powodowie po przejrzeniu informacji podjęli wątpliwości, co do faktycznego stanu technicznego hotelu (...) i zaczęli rozważać rezygnację, z wyjazdu. W celu wyjaśnienia sytuacji powódka D. H. udała się ponownie do przedstawiciela biura podróży pozwanej i próbowała dokonać zamiany imprezy na inną. Powódka wskazywała na zamieszczone w Internecie zdjęcia i filmy nagrane przez turystów, a obrazujące stan hotelu, jako placu budowy, na którym trwały nieprzerwanie prace budowlane. Film z sytuacją panującą w hotelu (...) został odtworzony pracownikowi pozwanej w formie wideo z telefonu. Powodowie upierali się, aby nie jechać do hotelu (...). Proponowali, że są w stanie zamieść 2 tygodniowe wczasy w Albanii na tydzień w innym miejscu, albo na pobyt w innym hotelu w Albanii. Przedstawiciel pozwanej poinformował powodów, że muszą napisać oficjalne pismo do centrali I., w którym przedstawiają swoje stanowisko. Powodowie po napisaniu oficjalnego pisma w biurze pozwanej otrzymali zapewnienie, że nadane zostanie mu adnotacja „pilne” i otrzymają telefoniczną odpowiedź. Wobec braku odpowiedzi ze strony pozwanej powódka sama zadzwoniła do centrali I. gdzie dowiedziała się, iż hotel (...) jest gotowy na przyjęcie gości, a w hotelu nie są prowadzone żadne prace budowlane. Ponadto powódka otrzymała po raz kolejny zapewnienie, iż spędzi w ww. hotelu niezapomniane wakacje. Parę godzin później powódka otrzymała także telefon od pracownika pozwanej, który informował, że ww. hotel jest gotowy na przyjęcie gości. W trakcie rozmowy, z pracownikiem pozwanej, powódka dowiedziała się, że zamieszczane, w Internecie opinie turystów są niezgodne z rzeczywistością i nie ma obawy o prawidłowy przebieg imprezy. Dodatkowo pracownik pozwanej gwarantował, że powodowie będą zadowoleni z pobytu, w hotelu (...). W razie rezygnacji z imprezy powodowie mieli utracić natomiast 90 % wpłaconych dotychczas środków pieniężnych na zakup imprezy. Powodowie w obawie o straty finansowe ostatecznie zdecydowali się skorzystać, z oferty, w hotelu (...) Albanii, uspokojeni zapewnieniami pozwanej.

#### **Dowód:**

- pismo z dnia 4 lipca 2016 r. k. 18
- korespondencja e mailowa k. 16 – 17 i k. 19
- dowód wpłaty k. 14
- zeznania S. G.
- zeznania powódki D. H.

Zgodnie z ofertą katalogową hotel (...) miał posiadać kategorię premium, pięciu gwiazdek, miał być umiejscowiony w pobliżu siostrzanego hotelu (...). Hotel miał być zaprojektowany z dbałością o detale, położony bezpośrednio przy piaszczystej przyhotelowej plaży, z bezpośrednim serwisem i z łagodnym zejściem do morza, z bezpłatnymi parasolami i leżakami. Do dyspozycji gości być oddany duży basen, restauracja i 2 bary serwisujące posiłki i napoje, w formie all inclusive. Z hotelu miało być niedaleko do centrum G. ze sklepami i restauracjami, hotel miał być bardzo atrakcyjnie położony (ok. 500 m od centrum G., ok 50 m od sklepów i restauracji, ok 40 km od portu lotniczego w T. oraz w odległości ok. 100m od przystanku)

W opisie katalogowym hotelu wprost wskazywano, że hotel (...) został otwarty w 2016 r. posiadał 135 pokoje, na 6 piętrach i 4 windy z przestronnym i eleganckim lobby, całodobową recepcją, daniami w formie bufetu, kuchnią międzynarodową, bałkańską, z daniami wegetariańskimi, barem w lobby, barem przy basenie, tarasem z widokiem na morze, ogrodem. Goście hotelu (...) mieli mieć możliwość skorzystania z standardowego 2 osobowego pokoju o powierzchni 35 m<sup>2</sup> z indywidualnie sterowaną klimatyzacją, łazienką, wanną lub prysznicem, wc suszarką, telewizją satelitarną, telefonem lodówką, balkonem, tarasem bocznym lub frontальnym z widokiem na morze. Na terenie hotelu miała być zapewniona oferta sportowo rozrywkowa w tym basen ze słodką wodą, o powierzchni ok 350 m<sup>2</sup> o głębokości 1,4 m, a przy bezsenie bezpłatne parasole, leżaki animacje dla dorosłych dzieci oraz zdjęcia sportowe i muzyka.

### **Dowód:**

- oferta katalogowa k. 11 - 13

Po przyjeździe do hotelu (...) w Albani okazało się, że hotel pozostawał w budowie. Powodowie zostali zakwaterowani, w pokoju, którego okna wychodziły wprost na plac budowy, w tym wysypisko gruzu i śmieci budowlanych, do którego sukcesywnie, w trakcie pobytu powodów dosypywano kolejne odpady. Parce budowlane, w hotelu (...) dotyczyły także urządzenia baru, montowania pryszniców. Prace budowlane były zatem wykonywane w miejscach przeznaczonych na wypoczynek przez turystów, w tym przy basenie oraz w pomieszczeniach hotelu i na korytarzach. Teren prac nie był zabezpieczony. Z ścian korytarzy wystawały kable, pełno było ostrych przedmiotów i materiałów budowlanych. Ściany pomieszczeń gospodarczych były niewykończone. Naprzeciw okien hotelu, w którym zakwaterowano powodów stały budynki bez okien oraz wznoszone były od postaw fundamenty innych budynków. Na każdym kroku powodom towarzyszyli robotnicy wykonujący prace budowlane, takie jak: szpachlowanie, kładzenie gładzi, wiercenie, spawanie na wysokościach tuż nad głowami gości. Cały czas na terenie pomieszczeń hotelu, basenu i plaży, było słycać prace betoniarek, wiertarek udarowych, młotów pneumatycznych, szlifierek kątowych i młotków.

Ponadto pracom towarzyszył wszędobylski kurz z zaprawy murarskiej i piasku. Niektóre prace wykończeniowe były prowadzone pod nieobecność gości, w samych pokojach, indukując zapachy farb i klejów. Wbrew zapewnieniom oferty katalogowej pozwanej, plaża nie była prywatna, ale publiczna. Ponadto była brudna i niesprzątana, dostępna dla osób trudniących się obwoźnym handlem, zebraniem lub zbieractwem. Po plaży- z uwagi na zalegające na niej śmieci nie można było chodzić bez obuwia. Śmieci unosiły się również w morzu- powodowie brzydzili się zażywać kąpieli morskich. Leżaki nie były dostępne dla gości hotelu- były zajmowane z rana przez miejscową ludność.

Z okien pokoju powodów rozciągał się widok na plac budowy- a to urządzany bar, który zgodnie z umową stron mail już działać. W trakcie wypoczynku powodów w hotelu brakowało ciepłej wody do mycia. Klimatyzator w pokoju był uszkodzony- odpadały z niego elementy, zdarzały się okresy jego nietypowej pracy. Pokój był niewykończony. Sejf używany przez powodów nie był przymocowany do ściany. W trakcie ich nieobecności został zamontowany przez pracowników bez uprzedzenia o tej czynności powodów, którzy zostawili tam pieniądze, dokumenty i kosztowności. Powodom nic z tych rzeczy nie zginęło, ale czuli się niekomfortowo wiedząc, że montowano sejf w trakcie, gdy był przez nich użytkowany.

Hotel (...) oferował ubogi wybór potraw. Po posiłki ustawiały się długie kolejki i choć powodowie starali się przychodzić na posiłki jak najwcześniej, ale nie uchroniło to ich przed wydłużonym, trwającym nawet pół godziny oczekiwaniem- i na posiłek, i nawet na napoje, dystrybuowane w samoobsługowych urządzeniach, które się notorycznie psuły.

Posiłki były monotonne, nieświeże. Dania nie były uzupełniane i o niektóre z nich wybuchały kłótnie w kolejkach. Powódka nieustannie żywiła się w porze obiadowej makaronem z sosem pomidorowym, gdyż dania mięsne nie wyglądały świeżo. Zdarzało się jednak, że sosu pomidorowego brakowało. Na śniadania powódka spożywała chleb z serem- gdyż jedyny dostępny rodzaj wędliny był podobny do „mortadeli” i nie był świeży. Największe kolejki ustawiały się do owoców, których ilość była limitowana, a czas podania przekąsek skracano do okresu pół godziny-, czyli takiego, który obejmował długość kolejki- i to bez gwarancji, że każdy z oczekujących otrzyma przekąskę.

Powodowie zgłaszali zastrzeżenia odnośnie standardu hotelu rezydentowi pozwanej. Pomimo tego nie udało się poprawić warunków wypoczynku powodów. Powodowie w związku ze złym standardem wypoczynku w hotelu byli decydowani skrócić pobyt w M. P. i powrócić samolotem do Polski, jednakże z uwagi na brak wolnych terminów lotów nie byli w stanie zrealizować tego postanowienia.

Powodom trudno było spędzać czas poza hotelem- jego położenie było inne niż w ofercie- nie leżał 500m od G. ( tylko ok. 2 km) a przystanek nie znajdował się w odległości ok. 100m od hotelu, ale w odległości 2 km.

***Dowód :***

- płyta CD
- zeznani powódki D. H.
- zeznania powoda K. H.

Po przyjeździe do Polski powodowi pismem z dnia 25 lipca 2016 r. złożyli reklamację dotyczącą wadliwego wykonania umowy o nr (...). Powodowie szczegółowo opisali niezgodność warunków umowy z warunkami zastanymi w hotelu (...) oraz opisali swoje żądania wnosząc o zapłatę kwoty 5.584,00 zł tytułem odszkodowania za wadliwe wykonanie umowy i kwoty 10.000,00 zł tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop.

***Dowód:***

- reklamacja z dnia 25 lipca 2016 r. k. 23 - 28

W odpowiedzi na złożoną przez powodów reklamację pozwana oświadczyła, iż hotel (...) posiada standard pięciogwiazdkowy według lokalnej kategoryzacji hotelów. Podała, iż wskazywane przez powodów nieprawidłowości w zakresie wykonania umowy tłumaczone są zwykłymi pracami wykończeniowymi, w nowym hotelu, na co jako organizator nie miała żadnego wpływu. Jednocześnie pozwana jako rekompensatę zaproponowała powodom zwrot kwoty 235,00 zł lub bon wakacyjny o wartości 500,00 zł. W piśmie z dnia 26 sierpnia 2016 r. pozwana zaproponował powodom zwrot kwoty 924,00 zł.

W kolejnym sezonie pozwana w swoim katalogu opisała hotel, w którym wypoczywali powodowie odmiennie, niż w katalogu, którym kierowali się powodowie. Podała, że hotel ma kategorię 4\* (a nie 5\* jak podano poprzednio), plaża jest publiczna (a nie hotelowa), G. jest oddalone o 2 km ( a nie 500m), przystanek również o 2 km ( a nie 100m), a bar jest tylko jeden.

***Dowód:***

- pismo z dnia 18 sierpnia 2016 r. k.
- pismo z dnia 18 sierpnia 2016 r k. 34 – 35
- katalog k 40-42

***Sąd zważył, co następuje:***

Powództwo zasługiwało na częściowe 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 zasądzonego 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. Jedyłą 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 zakreślony 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 nieunormowanym, 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 uznaniu Sądu.

Kwestią sporną 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.

W ocenie Sądu udowodnione zostało w sprawie, że pozwany nienależycie wykonał świadczenie. Sporna była wielkość szkody. Pozwany zarzucał, iż roszczenia powodów są zbyt wygórowane. Z uwagi na niewielkie w jego opinii wady w wykonaniu umowy oferował powodom kwotę 924zł.

W ocenie Sądu wady w wykonaniu umowy przez pozwanego były istotne. Wad tych było tak wiele i były, iż nawet posiłkowanie się tzw tabelą frankfurcką uzasadniało uwzględnienie pozwu co do żądania zaprawienia szkody majątkowej w całości, tj zwrotu w 100% uiszczonych powodów świadczenia. Sąd dał wiarę twierdzeniu powodów, iż gdyby pozwany rzetelnie i zgodnie z rzeczywistością opisał hotel- powodowie nie zdecydowaliby się na pobyt w tym miejscu. Pozwany nienależycie opisał zarówno kategorię hotelu (5\*), jego położenie w pobliżu G. (2000m a nie 500m) w tym dostępność środków komunikacji ( przystanek oddalony o 2000m a nie 100m). Niezgodnie z rzeczywistością podał, iż plaża jest hotelowa, a nie publiczna, a goście mają do dyspozycji dwa bary, a nie jeden. Już tylko z porównania zmienionej przez pozwaną pierwotnej wersji opisu hotelu, którą posiłkowali się powodowie ( k 11,12,13) a kolejną wersją, bliższą rzeczywistości ( k 40-42) wynika zakres niezgodności pomiędzy umową stron, opartą na założeniu, iż pobyt ma się odbyć w 5\*, świetnie położonym hotelu z plażą hotelową, a jej wykonaniem przez pozwanego. Nie były to jednak wszystkie wady w realizacji umowy. Powodowie za pomocą filmów i zdjęć a także poprzez osobowe źródła dowodowe wykazali, że hotel nie był przygotowany na przyjęcie gości. Był dopiero wykańczany lub w pewnych elementach dopiero budowany (prysznic przy basenie i na plaży, bar). Powyższe spowodowało, że standard wypoczynku powodów był bardzo zaniżony. Pomimo przewidzianego w umowie zakwaterowania w pokoju z balkonem z widokiem bocznym na morze, jak wynika z dokumentacji zdjęciowej i video przyszło im patrzeć na gruzowisko śmieci budowlanych i niewykończony budynek hotelowy. Powodowie zmuszeni byli także całymi dniami słuchać pracujących ekip budowlanych, w tym dobiegającego ze wszystkich stron hałasu urządzeń mechanicznych, oraz znosić przesypujący się kurz i pył z wykonywanych na ścianach gładzi, ponadto uważać na wykopy ziemne, pozostawiane ostre przedmioty i urządzenia oraz gruz itp. W czasie pobytu w hotelu (...) powodowie nie mogli cieszyć się zatem spokojem gdyż dobiegający hałas towarzyszył im wewnątrz i zewnątrz hotelu. Powodowie byli zmuszeni przebywać w hotelu, w którym prowadzone były prace budowlane takie jak: kruszenie cegły, składowanie gruzu, przenoszenie ponadgabarytowych przedmiotów, spawanie na wysokościach, co odbywało się tuż nad głowami i obok wypoczywających turystów, w tym także powodów. Na terenie hotelu nie istniały nawet strefy wyłączone z użytku ze względu na prowadzone prace budowlane(np. zagrodzone siatką). Powyższe fakty zostały potwierdzone dołączonym do sprawy materiałem fotograficznym i filmowym, którego pozwana nie zakwestionowała, a także zapisami reklamacji powodów. Z materiału dowodowego sprawy wynika, że przed wyjazdem do hotelu (...), powodowie byli wielokrotnie zapewniani, co do wysokiej jakości wypoczynku w hotelu (...). Zaproponowany powodom hotel miał być nowy, komfortowy. Pozwana, po zawarciu umowy i po zgłoszeniu zastrzeżeń przez powódkę co do jakości przewidywanych świadczeń wynikających z relacji innych turystów- kategorycznie zarzekła się iż negatywnie opinii w internecie które można było jeszcze przed wyjazdem powodów zauważyć na forach internetowych były nieprawdziwe i kłamliwe. Hotel (...) miał być w 100 % przygotowany na przyjazd gości w tym powodów. W takiej sytuacji należy przyznać rację powodom, iż nie można uznać iż pozwana w jakikolwiek sposób wykonała prawidłowo usługę, w związku z umieszczeniem powodów, w budynku hotelowym o całkiem innym standardzie wyposażenia i otoczenia niż pierwotnie obiecywany.



Za udowodnione zeznaniami świadka S. G. oraz relacją samych powodów należało uznać także pozostałe zarzuty co do wykonania umowy w tym na jakość posiłków: zimne, nieurozmaicone pożywienie, wydawane w 30 minutowych kolejkach, wydawanie posiłków i napoi z prowizorycznej budki obsługiwanej przez jedną osobę, w sytuacji gdy uwzględniony, w ofercie pozwanej bar, był przez cały okres pobytu powodów w budowie (oferta biura podróży informowała o dwóch barach serwujących napoje i przekąski) należy uznać za istotną wadę. Nie dziwi problem z wydawaniem posiłków skoro jasne było, że bar, który miał je oferować był w budowie. Opisane zarzuty powodów potwierdziły także zdjęcia dołączone przez nich do akt sprawy. Przypomnieć należy, że oferta biura podróży wskazywała na serwowanie dań kuchni „albańskiej i międzynarodowej, w tym wegetariańskiej” na poziomie odpowiadającym kategorii 5\*.

Powodowie zakwestionowali także niezapowiedziane skrócenie, w trakcie trwania turnusu czasu serwowania posiłków. Powyższe także zostało potwierdzone przez świadka S. G.. W hotelu (...) należało oczekiwać na posiłki i napoje w gigantycznych kolejkach, spowodowanych brakiem odpowiedniej infrastruktury i to bez gwarancji „zdobycia” przekąski, gdyż ich ilość była limitowana i nieuzupełniania. Potwierdzone zostały zastrzeżenia powodów dotyczące możliwości korzystania jedynie z publicznej, a nie hotelowej plaży, która była otwarta dla osób postronnych, w tym wszelkiego rodzaju sprzedawców, w sytuacji, gdy w pierwotnym opisie, którym kierowali się powodowie pozwana informowała, że plaża będzie dostępna jedynie dla gości hotelowych.

W niniejszej sprawie organizator turystyki N. I. Sp. z o.o w O. proponowała, jako rekompensatę kwotę 924,00. Sąd rozważając, w jakim stopniu pozwana, jako organizator imprezy turystycznej istotnie nie wykonała lub nienależycie wykonała swoich zobowiązań, które wynikały bezpośrednio z umowy i w związku z tym jaką powinna ponieść odpowiedzialność z tytułu odszkodowania i zadośćuczynienia za poniesioną ewidentnie przez powodów szkodą majątkową i niemajątkową stwierdza iż tytułem odszkodowania pozwana powinna zwrócić całą wpłaconą przez powodów kwotę pieniężną.

Wady w wykonaniu umowy były rozległe, wieloelementowe i zasadnicze. Przede wszystkim jednak nie jest synonimem wypoczynku przebywanie w miejscu, w którym toczy się proces budowlany. Przeciwnie, przeciętny człowiek uznaje przebywanie w takim otoczeniu za skrajnie niekorzystne. Tym bardziej wakacje wśród cementu, farb i odgłosu wiertarek nie mogą być w żadnym zakresie uznane za synonim wypoczynku. Przebywanie przez powodów w takich warunkach nie można było uznać za zgodne z umową stron. Sąd stwierdził, iż właściwym odszkodowaniem kwota 5.584,00 zł, jako 100% zwrotu świadczenia uiszczonego przez powodów.

Jednocześnie Sąd znalazł także podstawy do tego, aby zasądzić na rzecz powodów odpowiednie kwoty tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop. Sąd zwróciwszy powodom całość ich świadczenia w kwocie 5 584zł nie mógł przyznając powodom zadośćuczynienie za zmarnowany urlop powielać tych argumentów, które skłoniły go do zwrotu na ich rzecz 100% świadczenia.

Ustalając wysokość zadośćuczynienia Sąd kierował się tym, iż powodowie z uwagi na skrajnie niekorzystne warunki pobytu, w tym trwając remont nie zdołali wypocząć, przeżywając stres i rozczarowanie, a trud podróży nie został im zrekompensowany wypoczynkiem w umówionych warunkach. Oceniając rozmiar szkody niemajątkowej Sąd uznał żądania powodów co do wysokości zadośćuczynienia w kwocie po 5 000zł jako rażąco wygórowane- zwłaszcza wobec ceny świadczenia która wynosiła po 2792zł za 14 dniowy pobyt. Powodowie są osobami młodymi, podróżowali sami, nie lekceważąc ich oczekiwań co do wypoczynku wskazać należy, iż dysponowali wolnym czasem, mogli opuszczać hotel korzystać z pobytu w ciepłym kraju w okresie wakacyjnym.

Z tych względów Sąd zasądził od pozwanej (...) sp. z o.o. w O. na rzecz powodów K. H. i D. H. kwoty po 1.500,00 zł dla każdego z nich wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 17 września 2016 r. do dnia zapłaty. Dalej idące roszczenie Sąd oddalił jako wygórowane.

Orzeczenie w przedmiocie zasądzenia odsetek uzasadnia przepis z art. 455 k.c., stanowiący, że jeżeli termin spełnienia świadczenia nie jest oznaczony, świadczenie powinno być spełnione niezwłocznie po wezwaniu dłużnika do

wykonania. Natomiast stosownie do art. 481 § 1 k.c. 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. Należy stwierdzić iż w dacie 17 września 2016 r pozwana miała pełną świadomość roszczeń finansowych powodów w związku z postępowaniem reklamacyjnym z wezwaniem do zapłaty w którym termin zapłaty odszkodowania i zadośćuczynienia został wyznaczony. Zatem w ww. dacie pozwana miała świadomość zarówno co wysokości jak i tytułu z którego powodowie dochodzą od niej zapłaty wskazanej w pozwie kwoty pieniężnej.

Nadanie wyrokowi w punkcie I w zakresie kwoty 924,00 zł rygoru natychmiastowej wykonalności uzasadnia przepis z art. 333 § 1 pkt 2 k.p.c. w związku z tym że pozwana do ww. kwoty uznała powództwo.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis z art. 100 k.p.c.