

**Sygn. akt: IX C 2380/17 upr.**

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 11 stycznia 2018r.

**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 11 stycznia 2018r. w Opolu

sprawy z powództwa **K. G., E. G. (1), A. G. i H. G.**

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

**o zapłatę**

I. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powodów K. G., E. G. (1), A. G. i H. G. solidarnie kwotę 7.366,50 zł (siedem tysięcy trzysta sześćdziesiąt sześć złotych 50/100 groszy) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 20 lutego 2017 r. do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanej na rzecz powodów solidarnie kwotę 474,26 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt IX C 2380/17 upr

## UZASADNIENIE

Powodowie: K. G. i małoletni: E. G. (1), A. G. i H. G. pozwem wniesionym w dniu 11 kwietnia 2017 r. domagali się zasądzenia na swoją rzecz solidarnie od pozwanego (...) sp. z o.o. z/s w O. kwoty 7366,50 zł wraz z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 20 lutego 2017 r. do dnia zapłaty, a także zwrotu kosztów procesu w kwocie 250 zł.

W uzasadnieniu pozwu wskazano, iż powodowie w okresie od 15 do 22 stycznia 2017 r. uczestniczyli w imprezie turystycznej organizowanej przez pozwanego w Hotelu (...) Al. (...) w R. Al (...). Imprezę wykupiono za pośrednictwem sprzedaży internetowej, a rezerwacją objęto transfer i pobyt dwóch osób dorosłych oraz dwóch dzieci w wieku 13 i 3 lat. Zgodnie z umową stron, powodowie mieli być zakwaterowani w ww. hotelu w klimatyzowanym pokoju D. o powierzchni około 38 m<sup>2</sup> z 2 dostawkami. Warunki te miały wynikać wprost z katalogu I. & G. (strona 95), a także z informacji na stronach internetowych pozwanego i treści umowy.

W ocenie powodów jednak ich pobyt urlopowy nie odpowiadał warunkom umownym, bowiem transfer z lotniska do hotelu odbywał się pojazdem 9 – osobowym, który miał przewieźć grupę 12 turystów i kierowcę, wskutek czego część bagaży przewożono na jednym z siedzeń, a dzieci jechały na kolanach rodziców, bez żadnych zabezpieczeń.

Po przyjeździe powodów do hotelu, wbrew umowie usiłowano zakwaterować ich w pokoju o standardzie Classic z 1 dostawką. Powodowie odmówili, powołując się na zapisy umowne, a pracownik hotelu oświadczył im wówczas,

że są zakwaterowani zgodnie z zamówieniem wysłanym do hotelu. Powód skontaktował się wówczas z rezydentem pozwanego L. M., chcąc wyjaśnić tę sprawę, jednak ostatecznie pracownicy hotelu oświadczyli powodowi, że skoro opłacono ich pobyt w pokoju Classic, mogą być zakwaterowani tylko w tym pokoju. Powód K. G. nie wyraził na to zgody. Ostatecznie, po kolejnej rozmowie pracownika recepcji hotelowej z rezydentem pozwanego powodowie zostali poinformowani, że jeśli indywidualnie wpłacą depozyt w kwocie 700 dirhamów, stanowiący różnicę między ceną pokoju Classic, a ceną pokoju Delux, zostaną zakwaterowani w pokoju Delux. Gdy powodowie wyrazili na to zgodę, pracownik recepcji poinformował ich, że pokój, w którym mają być zakwaterowani – tj Delux nie ma obiecanej powierzchni 38 m<sup>(2)</sup> i może być tam wstawiona jedynie 1 dostawka. Powodowie odnaleźli potwierdzenie tej informacji na stronie internetowej hotelarza po powrocie do kraju. Zgodnie z nią, pokoje typu Delux miały mieć powierzchnię 34 – 37 m<sup>(2)</sup> i maksymalne obłożenie dla 2 osób dorosłych i 1 dziecka w wieku do 12 lat. W ocenie powodów pozwany ponosi odpowiedzialność za to, że zapewnił powodów, iż umówiony pokój jest przeznaczony i odpowiedni dla rodziny 4 osobowej z jednym dzieckiem 3 letnim i drugim dzieckiem w wieku 13 lat.

Ostatecznie, pracownik recepcji hotelowej około godziny 1:00 w nocy zgodził się, aby do zaproponowanego powodowi pokoju wstawić dostawkę dla dziecka w wieku lat 13, mimo iż przepisy hotelowe ograniczały dostawki dla dzieci do lat 12, a także zaakceptował wstawienie łóżeczka niemowlęcego- z przeznaczeniem dla dziecka w wieku do 3 lat. Powodowie zaakceptowali zakwaterowanie w tym pokoju, sądzili bowiem, że będzie ono trwało tylko jedną noc. Pokój, w którym ich zakwaterowano miał powierzchnię 34 m<sup>2</sup> i był to najmniejszy z pokoi Delux, a po wstawieniu łóżeczka dziecięcego i dostawki dla niemowlaka oraz wyniesieniu stolika i fotela był zbyt mały do normalnego funkcjonowania 4 osobowej rodziny. Wstawienie drugiej dostawki dostosowanej do wieku dzieci było niemożliwe. Niemowlęce łóżeczko było zbyt małe, przy uwzględnieniu wzrostu 3 – letniej córki powoda K. G., a dostawka przeznaczona dla dzieci w wieku od 2 do 12 lat, niewygodna dla jego starszego dziecka.

Gdy powodowie dzień później prosili rezydenta L. M. o interwencję w kwestii przyznania im pokoju odpowiedniego dla 4 osobowej rodziny, ten porozmawiał z pracownikiem recepcji, po czym powodów poinformowano, iż mogą zostać zakwaterowani w większym pokoju, typu Family, jeśli oni lub pozwany dokonają dopłaty. W kolejnych rozmowach z powodami rezydent oświadczył, iż zakwaterowanie ich w zbyt małym pokoju nie jest winą pozwanego, lecz jego kontrahenta, który wysłał już do hotelu pieniądze stanowiące różnicę między ceną pokoju Classic, a Delux, zaś rezydent nic więcej nie może zrobić, skoro powodowie formalnie zostali zakwaterowani w pokoju zgodnym z umową. Powodowie wskazali także, iż nocami pokój był wyziębiony. Nie był ogrzewany- klimatyzacja działa tylko w trybie chłodzenia. Przebywanie w chłodzie było dla nich kłopotliwe. Ich młodsze dziecko zasypiało ok. 19 i od tego czasu w pokoju zawsze towarzyszył mu ktoś z dorosłych. Chłód był dotkliwy, odczuwalny, temperatura pokoju nie była komfortowa- a tego powodowie oczekiwali od zakwaterowania w obiekcie 5\*.

W ocenie powodów zbyt mała powierzchnia pokoju, w którym byli zakwaterowani uniemożliwiła im spędzenie urlopu w sposób adekwatny do warunków, które miały wynikać z umowy z pozwanym i katalogu I. & G. „Podróże w tyłu gwiazd”. Ponadto, mimo braku zapisów w umowie i informacji w katalogu pozwanego, po przyjeździe do hotelu powodowie musieli dodatkowo opłacić opłatę klimatyczną w kwocie 166 zł. Wreszcie, w dniu 22 lutego 2017 r. o godz. 15.30. powodowie mieli zostać odwiezieni z hotelu na lotnisko, jednak transfer ten nie odbył. Po powodów nikt nie przyjechał, czekali na transfer coraz bardziej zniecierpliwieni. Dopiero po rozmowie z pracownikiem hotelu z rezydentem i przypomnieniu mu, iż „zapominał” o powodach i ich transferze, ten zdecydował, aby powodowie dojechali na lotnisko taksówką- na koszt pozwanego. Powodowie do odprawy lotniskowej podeszli, jako ostatnia rodzina, a dopiero po rozmowie z pracownikiem check – in udało im się uzyskać miejsce w 2-gim rzędzie samolotu, standardowo nieobjętym rezerwacją, ponieważ w przeciwnym wypadku każdy z powodów w tym małoletnia, 3 – letnia powódka musieliby mając pojedyncze miejsca w różnych częściach samolotu. Taka sytuacja naraziła powodów na stres i była punktem kulminacyjnym całego, nieudanego- bo niezgodnego z umową pobytu .

Powodowie oczekiwali od pozwanego zapłaty kwoty 7366,50 zł, tytułem zwrotu 50 % wartości imprezy turystycznej, za nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych. Pozwany w odpowiedzi na reklamację powodów

zapropował im pismem z dnia 20 lutego 2017 r. w ramach rekompensaty kwotę 1165 zł, a pismem z dnia 21 marca 2017 r. kwotę 1800 zł. Żadnej kwoty ostatecznie nie wypłacił.

Pozwany w odpowiedzi na pozew z dnia 2 czerwca 2017 r. domagał się oddalenia powództwa i zasądzenia na swoją rzecz zwrotu kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W uzasadnieniu pisma zaprzeczył wszelkim twierdzeniom powodów o faktach, za wyjątkiem wyraźnie przyznanych. Jego zdaniem, umowa o świadczenie usług turystycznych została przez pozwanego zrealizowana należycie, w szczególności z tego względu, że powodowie nie stracili żadnej z dób hotelowych, spędzonych zgodnie z umową z pozwanym w okresie od 15 do 22 stycznia 2017 r. w pięciogwiazdkowym hotelu (...) Al. (...) w Zjednoczonych Emiratach Arabskich, w pokoju typu deluxe.

Transfer powodów z lotniska do umówionego hotelu przebiegał zdaniem pozwanego zgodnie z prawem odwiedzanego kraju, a pozwany zaprzeczył, aby środek transportu, którym podróżowali powodowie miał nie być przystosowany do przewożenia umieszczonej w nim grupy turystów.

Po dotarciu na miejsce podróży, powodowie zgodnie z twierdzeniami pozwanego zostali zakwaterowani w pokoju typu standardowego, a po zgłoszeniu przez nich rezydentowi, że pokój jest niezgodny z umową, rezydent pozwanego podjął interwencję, wskutek której uzyskali pokój zgodny z umową. Pozwany zaprzeczył, aby powodowie zostali zobligowani do uiszczenia dopłaty za zakwaterowanie w pokoju deluxe.

Pozwany zaprzeczył także, aby pokój, w którym zakwaterowano powodów był niezgodny z umową. Pozwany zauważył, iż pokój ten miał powierzchnię około 38 m<sup>2</sup>, co potwierdzają sami powodowie, wskazujący, iż pokój mógł mieć powierzchnię około 34 m<sup>2</sup>. Pozwany zauważył, iż w skład powierzchni pokoju wchodzi także pomieszczenia użytkowe w postaci łazienki, sypialni i przedpokoju, w związku z czym jego powierzchnia spełniała standard umowny.

Zdaniem pozwanego powodowie nie powinni być zdziwieni, iż w ich pokoju, po wstawieniu dwóch dostawek brak było możliwości swobodnego poruszania się, ponieważ zasadniczo miał to być pokój dla dwóch osób, a zatem wstawienie dostawek naturalnie zmniejszało jego powierzchnię.

Pozwany zaprzeczył także, aby w pokoju powodów brak było możliwości umieszczenia drugiej dostawki, zaś obsługa hotelu zaproponowała dostawienie łóżeczka dziecięcego jedynie z tego względu, aby powierzchnia użytkowa pokoju była możliwie mało ograniczona.

W ocenie pozwanego, klimatyzator w pokoju powodów działał prawidłowo, ponieważ w takich krajach, jak Zjednoczone Emiraty Arabskie jest oczywistym, że klimatyzator ma ochładzać, a nie ogrzewać powietrze. Zdaniem pozwanego jego katalog i oferta wskazywała również, iż powodowie będą musieli podczas pobytu uiścić opłatę klimatyczną.

Nadto, w ocenie pozwanego transport powrotny powodów, choć nie odbył się bez zastrzeżeń, to jednak powodowie zostali o czasie przewiezieni na lotnisko na koszt pozwanego we właściwym czasie, a pozwany nie gwarantował powodom przydzielenia w samolocie sąsiadujących ze sobą miejsc.

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

Powodowie K. G. (ur.(...)), E. G. (1) (ur. (...)), A. G. (ur. (...)) i H. G. (ur. (...)) zawarli w dniu 13 stycznia 2017 r. z pozwanym (...) sp. z o.o. w O. umowę o świadczenie usług turystycznych, na podstawie której pozwany miał zrealizować na rzecz powodów usługę turystyczną w postaci pobytu urlopowego w R. al. (...) w Zjednoczonych Emiratach Arabskich, w okresie od 15 do 22 stycznia 2017 r. Cena imprezy wynosiła dla czterech osób 14 733 zł (po (...) dla powoda K. G. i powódki E. G. (1), 2164 zł na rzecz powódki A. G. i 1459 zł na rzecz powódki H. G.). Powodowie mieli być zakwaterowani w Hotelu (...) al. (...) kategorii 5\*, w dwuosobowym pokoju deluxe, z dwiema dostawkami.

Zgodnie z opisem hotelu zawartym na stronie internetowej pozwanego hotel ten zapewniał zakwaterowanie w klimatyzowanych, dwuosobowych pokojach deluxe o powierzchni około 38 m<sup>2</sup>, z możliwością 1 lub 2 dostawek. Ponadto, zgodnie z informacjami zawartymi w opisie internetowym hotelu turyści przebywający w emiracie R. Al. (...) byli zobowiązani do uiszczenia podatku turystycznego w wysokości od 15 do 20 dirhamów za noc hotelową, w zależności od tego, czy był to hotel czterogwiazdkowy czy pięciogwiazdkowy. Powód K. G. wybierając hotel kierował się tym, iż był to hotel z katalogu ofert luksusowych.

dowód: dokument rezerwacji nr: (...) z dnia 13 stycznia 2017 r., wraz z rachunkiem (akta sądowe k. 17 - 18)

opis Hotelu (...) al. (...) (akta sądowe k. 27 – 28)

opis imprezy w Hotelu (...) al. (...) (akta sądowe k. 42)

zeznania powoda K. G. (e-protokół z dnia 11 stycznia 2018 r.)

Po przylocie do Zjednoczonych Emiratów Arabskich powodów umieszczono w busie, w którym nie było miejsca dla wszystkich turystów i ich bagaży, w związku z czym powodowie K. i E. G. (2) musieli w trakcie jazdy trzymać małe dzieci powódki w tym 13,5 letnią A. na kolanach, zaś podróż do hotelu obejmowała trasę około 40 km. Podróż ta nie była bezpieczna- powodowie nie byli w stanie zabezpieczyć pasami bezpieczeństwa ani siebie ani dzieci, dodatkowo podróż z nastolatką na kolanach była niewygodna, męcząca, uciążliwa tak dla rodzica jak i małej A..

Gdy powodowie przyjechali w godzinach wieczornych 15 stycznia 2017 r. do Hotelu (...) al. (...), zostali poinformowani przez pracownika recepcji, że pośrednik, z którego usług korzysta pozwany uiszczył cenę za pokój classic, który zarezerwowano dla powodów. Jednocześnie, kierownik recepcji wskazał, iż nie może zakwaterować powodów w pokoju classic, bowiem zgodnie z przepisami hotelowymi jest on przeznaczony dla dwóch dorosłych osób i jednego dziecka do lat 12. Powodowie zapytali zatem, czy nie mogli być o tym poinformowani wcześniej, skoro ich rodzina jest czteroosobowa, zaś pracownik recepcji oświadczył, iż leżało to w gestii pozwanego. Powód K. G. poprosił wówczas o skontaktowanie się z rezydentem pozwanego imieniem L., celem wyjaśnienia tej sytuacji. Z rezydentem skontaktował się telefonicznie pracownik recepcji. Również powód odbył z rezydentem rozmowę, a rezydent powiedział mu, że sprawę tę już załatwiono, zaś brak zakwaterowania powodów we właściwym pokoju wynika z winy współpracującego z pozwanym pośrednika. Pracownik recepcji po zakończeniu telefonicznej rozmowy powoda z rezydentem powiedział powodowi, że sprawa wcale nie została załatwiona, zaś hotel w dalszym ciągu nie posiada środków finansowych za pokój deluxe, w którym nie zostaną zakwaterowani ani powodowie, ani żadna z dwóch innych rodzin, które po przyjeździe do hotelu znalazły się w tej samej sytuacji, co powodowie. W hotelu znajdował się wówczas tylko jeden wolny pokój klasy deluxe.

Powód zadzwonił wówczas kolejny raz do rezydenta, a ten odbył rozmowę z pracownikiem recepcji. Pracownicy hotelowi poprosili powodów, by ci udali się na obiad. Po jego zakończeniu poinformowano ich, że zostaną warunkowo zakwaterowani w pokoju deluxe. Gdy powodowie udali się do tego pokoju, okazało się, że powierzchnia pokoju uniemożliwia wstawienie do niego dwóch dostawek. Okazało się, bowiem, że i pokój Delux, nie jest przeznaczony dla 4 osobowej rodziny. Pokój taki był lepiej wyposażony-, ale nadal był pokojem dla dwóch dorosłych osób i jednego dziecka w wieku do 12 lat. Tymczasem umowa stron obejmowała pokój dla 4 osobowej rodziny. Pracownicy hotelu wyjaśnili powodowi, iż owszem- pokoje takie istnieją, ale w cenie dużo wyższej od ceny uiszczonej hotelarzowi przez pozwanego.

Ostatecznie dokonano zakwaterowania powodów w taki sposób iż do pokoju wstawiono łóżeczko dla niemowlaka, a przeznaczeniem dla młodszej, ponad 3 letniej powódki, a dostawkę przeznaczoną dla dziecka w wieku 2-12 lat zajęła 13,5 letnia A.. Powodowie byli zmęczeni po podróży, a ustawianie mebli trwało do 1 – szej w nocy.

Następnego dnia powodowie wspólnie z dwoma innymi rodzinami, których również nie zakwaterowano w pokojach zgodnych z umowami zawartymi z pozwanym zaczęli wspólnie przeglądać stronę internetową hotelu. Wynikało z nich,

że rzeczywiście w ofercie hotelarza-pokój deluxe ma powierzchnię od 34 do 37 m<sup>2</sup> i mogą w nim przebywać maksymalnie dwie osoby i 1 dziecko. Powodowie kolejnego dnia spotkali się z rezydentem, oczekując interwencji w tej sprawie. Rezydent rozmawiał z pracownikiem recepcji hotelowej, jednak powodowie nie zostali przekwaterowani do innego pokoju, odpowiedniego dla rodziny 4 osobowej.

Powodowie starali się w dzień jak najrzadziej przebywać w swoim pokoju, korzystając w maksymalnym stopniu z infrastruktury hotelowej. Nie mogli się bowiem po nim swobodnie przemieszczać- łóżeczko „blokowało” szafę i jedną stronę łóżka. Małoletnia H. G. była kładziona spać około godziny 19.30., w związku z czym dorośli powodowie stosowali system „dyżuru”, zgodnie z którym jedno z nich codziennie o godzinie 19.00. kończyło korzystanie z rozrywek hotelowych i szło z małoletnią H. G. do pokoju hotelowego. Przebywali tam zatem długo.

Powodowie przy zakwaterowaniu zostali poinformowani, że klimatyzacja w pokoju hotelowym może ochładzać i dogrzewać pomieszczenia. Funkcja dogrzewania jednak nie działała, a 3 – go dnia pobytu powodów zostali oni poinformowani, iż funkcję tę wyłączono. Powodowie uskarżali się na zimno i chłód wieczorem i w nocy. Na noc zakładali dodatkowe nakrycia ciała. W takiej temperaturze kłopotliwa była kąpiel wieczorna i mycie- zwłaszcza dziecka. Chłód był odczuwany jako dotkliwy.

W dniu, w którym powodowie mieli być odwiezieni z hotelu na lotnisko, celem powrotu do Polski, stawili się o wyznaczonej im godzinie w miejscu, z którego miał ich odebrać bus. Mimo trwającego oczekiwania, bus nie pojawiał się. Pracownik hotelu po uzyskaniu od powodów informacji, że czekają na transfer zadzwonił do rezydenta pozwanego i poinformował go o tym fakcie. Rezydent był tym faktem zdziwiony, bo o powodach zapomniał. Nakazał wezwać miejscowe taksówki, którymi powodowie- bez wsparcia pilota czy rezydenta mieli udać się na lotnisko- na koszt rezydenta, którego powód K. G. miał odszukać w hali odlotów. Powodowie dotarli na lotnisko jako ostatnia rodzina z danego lotu. Wszystkie łączone miejsca w maszynie były już zajęte- i powodom zaproponowano, iż wszyscy, nawet 3 letnia H., zostaną umieszczeni na pojedynczych miejscach w różnych częściach samolotu. Po dyskusji - powodowie otrzymali miejsca obok siebie na miejscach nieprzeznaczonych dla pasażerów- tylko z uwagi na wiek małoletniej powódki H. G..

Powód K. G. był zmęczony „wypoczynkiem” tak zorganizowanym, gdyż od początku aż do ostatniego momentu 7 dniowego urlopu, jako iż najlepiej z rodziny posługiwał się językiem angielskim, był zajęty dyskusjami, utarczkami słownymi z rezydentem lub obsługą hotelu i organizowaniem awaryjnych i prowizorycznych rozwiązań- w zakresie zakwaterowanie i transferu powrotnego.

dowód: materiał zdjęciowy (akta sądowe k. 29 – 31)

wydruk ze strony internetowej hotelu (akta sądowe k. 103 – 105)

zeznania powoda K. G. (e-protokół z dnia 11 stycznia 2018 r.)

Pismem z dnia 25 stycznia 2017 r. powodowie E. i K. G. złożyli pozwanemu reklamację, w której zarzucili niewłaściwą realizację umowy o świadczenie usług turystycznych, na podstawie której powodowie przebywali w Hotelu (...) Al. (...) w R. Al. (...) w okresie od 15 do 22 stycznia 2017 r.

Powodowie zarzucili, że transfer z lotniska do hotelu odbywał się samochodem – osobowym, który miał przewieźć grupę 12 turystów i kierowcę, po przywiezieniu do hotelu powodów wbrew umowie usiłowano zakwaterować w pokoju o standardzie Classic z 1 dostawką, pokój Delux, w którym powodów zakwaterowano wbrew umowie i informacjom w katalogu pozwanego umożliwiając wstawienie tylko jednej dostawki, dla dziecka w wieku nieprzekraczającym 12 lat, powodowie zostali przy zakwaterowaniu obciążeni obowiązkiem uiszczenia dodatkowej, nieprzewidzianej w umowie opłaty klimatycznej w kwocie 140 dirhamów, a w ostatnim dniu podróży nie zapewniono im transferu powrotnego na lotnisko, gdzie dotarli dopiero po interwencji telefonicznej pracownika hotelu.

Powodowie tytułem powyższych uchybień pozwanego w realizacji umowy o świadczenie usług turystycznych zażądali zwrotu 50 % ceny imprezy turystycznej, tj. 7366,50 zł, wyliczając tę kwotę z uwzględnieniem postanowień Karty Frankfurckiej.

Pozwany pismem z dnia 20 lutego 2017 r., w odpowiedzi na reklamację powodów oświadczył, iż na jego stronie internetowej znajdowała się informacja o obowiązku uiszczenia przez turystów opłaty klimatycznej, zaś z uwagi na wyrażone przez powodów niezadowolenie z niektórych aspektów wypoczynku turystycznego pozwany proponuje im w ramach rekompensaty zwrot gotówkowy o równowartości w kwocie 1165 zł, a więc 10 % ceny podstawowej rezerwacji równej 11617 zł, bądź też bon wakacyjny o wartości 1800 zł, ważny do dnia 30 czerwca 2017 r. i możliwy do wykorzystania jako część płatności za dowolną imprezę turystyczną pozwanego.

Powodowie w odpowiedzi na pismo pozwanego z dnia 20 lutego 2017 r. skierowali do niego pismo z dnia 23 lutego 2017 r., w którym wskazali, iż proponują polubowne zakończenie sporu poprzez uznanie przez pozwanych odszkodowania stanowiącego równowartość 30 % kwoty wskazanej przez pozwanego jako podstawowa cena rezerwacji, a więc kwoty wynoszącej 3485 zł. Powodowie oświadczyli, iż niezaakceptowanie przez pozwanego tej propozycji w ciągu 14 dni od otrzymania pisma skutkować będzie skierowaniem przez powodów sprawy na drogę sądową.

Pozwany pismem z dnia 21 marca 2017 r. oświadczył powodom, iż podtrzymuje dotychczasowe stanowisko, jednak celem polubownego zakończenia sporu podjął decyzję o zamianie bonu wakacyjnego w kwocie 1800 zł na zwrot gotówkowy w tej samej kwocie. Kwota ta stanowiła ponad 15 % ceny podstawowej rezerwacji, zawierającej koszt świadczenia hotelowych oraz koszt przelotu, względem którego nie wnoszono żadnych zastrzeżeń.

dowód: Reklamacja powodów z dnia 25 stycznia 2017 r. (akta sądowe k. 19 - 22)

Odpowiedź na reklamację z dnia 20 lutego 2017 r. (akta sądowe k. 23 - 24)

Pismo powodów z dnia 23 lutego 2017 r. (akta sądowe k. 25)

Pismo pozwanego z dnia 21 marca 2017 r. (akta sądowe k. 26)

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 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. Jedyną 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. szkoda 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 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 uznaniu 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. Jest oczywiste, iż istotą umowy stron był wypoczynek rodziny 4 osobowej, która miała być zakwaterowana w pokoju 4 osobowym. Wynika to wprost z umowy. Nie jest rzeczą turysty analizowanie nazw pokoi opisanych w umowie i konfrontowanie ich z ofertą danego hotelarza w Emiratach Arabskich. Skoro został zapewniony przez profesjonalnego organizatora turystyki w umowie stron, iż dany pokój jest przeznaczony dla 4 osób- mógł pozostawać w zaufaniu do tego zapewnienia. Jest zresztą wątpliwe, aby turysta mógłby przeprowadzić swoiste dochodzenie i ustalić czy organizator istotnie może oferować pokoje 4 osobowe w danym ośrodku- turysta nie zna z reguły umowy łączącej operatora turystyki z prowadzącym hotel i nie wie, jakiego rodzaju zakwaterowanie ich umowa obejmuje. Inną rzeczą jest, iż umowa taka najczęściej nie jest jawna i powszechnie publikowana. Innymi słowy- dla turysty istotne jest, iż organizator turystyki zapewnił go, iż pokój w którym zostanie zakwaterowany wraz z rodziną jest odpowiedni i przystosowany do pobytu danej liczby osób, a nadto jest „luksusowy”.

Powodowie byli zakwaterowani w pokoju niezgodnym z umową, skoro ich pokój nie był przeznaczony dla rodziny 4 osobowej. Jeśli bowiem pozwany błędnie założył, iż oferowany przez niego pokój deluxe, jest pokojem 4 osobowym, a w rzeczywistości był on pokojem 3 osobowym- z dodatkowym ograniczeniem wiekowym dla dziecka – to umowa stron nie została wykonana należycie, gdyż obejmowała ona wypoczynek i pobyt 4 osobowej rodziny z dzieckiem w wieku starszym niż 12 lat. Jest rzeczą pozwanego, dlaczego, dysponując w danym hotelu tylko pokojami 3 zaoferował zakwaterowanie w jednym z nich rodzinie 4 osobowej.

Powodowie wybrali, bowiem wypoczynek szczególnie- niestandardowy, luksusowy w hotelu kategorii 5\* wraz ze zorganizowanym transferem i opieką rezydenta. Cena usługi była wysoka- biorąc pod uwagę, iż pobyt miał trwać jedynie 7 dni. Powodowie mogli zasadnie oczekiwać zakwaterowania i usług na najwyższym poziomie- w tym opieki rezydenta. Sąd nie podzielił poglądu pozwanego, iż cena pobytu nie powinna być obniżona, gdyż powodowie mogli się cieszyć pięknem kompleksu i urodą miejsca. Powód opisał szczegółowo w zeznaniach jak spędzili swój krótki bo 7 dniowy wypoczynek, wielokrotnie i bezskutecznie próbując negocjować z obsługą hotelu i rezydentem- zmianę pokoju na pokój 4 osobowy, a następnie bezskutecznie zgłaszając wadę wypoczynku polegającą na przejmującym i odczuwalnym chłdzie w pokoju panującym wieczorem i w nocy. Znaczącym początkiem i zwińczeniem pobytu powodów w Emiratach Arabskich były niefortunne transfery. Należy przyznać rację powodowi, iż samodzielna organizacja transferu, połączona z koniecznością poszukiwania przez powoda rezydenta w hali odlotów, aby zapłacił on taksówkarzowi, który dowiózł powodów na lotnisko jako ostatnich pasażerów, gdyż rezydent zapomniał o zapewnieniu im transferu- nie była objawem najwyższej jakości usług.

Przy domaganiu się procentowego obniżenia ceny usługi turystycznej w związku z nieprawidłową realizacją umowy o świadczenie usług turystycznych powodowie posłkowali się Tabelą Frankfurcką. Zgodnie z tą Tabelą przy nieprawidłowej realizacji umowy o świadczenie usług turystycznych dopuszczalne są następujące upusty cenowe: różnica w rodzaju pokoi pod względem przeznaczenie dla danej ilości osób: 20 do 30 %, wada w wyposażeniu pokoju – 5 do 10 %, awaria klimatyzacji (działającej tylko w trybie chłodzenia) – 10 do 20 %, znaczna rozbieżność od normalnego transportu – 5 do 10 % Powodowie z uwagi na wyżej wypunktowane uchybienia domagali się obniżenia ceny imprezy turystycznej łącznie o 50 % ( 20 % + 7,5 % + 15 % + 7,5 %), a więc o kwotę dochodzoną pozwem, a wynoszącą 7366,50 zł. Po przeanalizowaniu zgromadzonego materiału dowodowego Sąd uznał, iż żądanie powodów zasługiwało, jako zasadne na uwzględnienie w całości. Pokój zaoferowany powodom nie był pokojem 4- osobowym. Jego wyposażenie- łóżeczko niemowlęce przeznaczone dla dziecka przeszło 3 letniego i mała dostawka, niedostosowana do wymiarów 13,5 letniej A. stanowiło o wadzie wyposażenia pokoju, podobnie jak okoliczność, iż łóżeczko niemowlęce mogło być zamieszczone w pokoju stron tylko w taki sposób iż blokowało dostęp z jednej strony do łóżka 2 osobowego i do szafy. Chłód wieczorami i w nocy panujący w pokoju świadczył o niewłaściwym klimatyzowaniu pomieszczenia- w hotelu 5\* atmosfera w pomieszczeniu powinna być przyjazna. Powodowie wyjaśnili, iż w związku z opieką nad H.- ich pobyt w pokoju już od wczesnych godzin wieczornych był konieczny. Transfer nie odbywał się w warunkach należytych- skoro, w trakcie przewozu do hotelu, 13 osób poruszało się 9 osobowym samochodem, a nawet 13 latka była wieziona „na kolanach”, a transport powrotny był organizowany ad hoc, wymagał aktywności ze strony powoda i był



swoistym „sprawdzianem” jego umiejętności radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych- a nie synonimem luksusowego wypoczynku.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w punkcie I wyroku. O odsetkach orzeczono zgodnie z art. 481 k.c. kosztach orzeczono w punkcie II zgodnie z art. 98 § 1 i 2 k.p.c. ,art. 28 pkt 3 i art. 91 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (tekst jednolity Dz.U. 2016, poz. 623).