

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

28 lipca 2023 r.

Sąd Rejonowy Poznań – Stare Miasto w P., Wydział I Cywilny w składzie:

Przewodniczący: Asesor sądowy M. P.

Protokolant: praktykantka D. P.

po rozpoznaniu 30 czerwca 2023 r.

na rozprawie

z powództwa T. W. i Z. W.

przeciwko (...) spółce z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w P.

o zapłatę

Zasądza od pozwanego na rzecz powódki 1425,29 zł (tysiąc czterysta dwadzieścia pięć złotych i dwadzieścia dziewięć groszy) wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od 22 września 2022 r. do dnia zapłaty,

Zasądza od pozwanej na rzecz powódki 1500 zł (tysiąc pięćset złotych) wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od 22 września 2022 r. do dnia zapłaty,

Zasądza od pozwanej na rzecz powoda 1500 zł (tysiąc pięćset złotych) wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od 22 września 2022 r. do dnia zapłaty,

Oddala powództwo w pozostałym zakresie,

Kosztami procesu obciąża strony stosunkowo, uznając, że powodowie wygrali sprawę w 56% zaś pozwany w 44% i zasądza od pozwanej na rzecz powodów 454,54 zł tytułem zwrotu kosztów procesu wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienia od dnia uprawomocnienia się wyroku.

Asesor sądowy M. P.

UZASADNIENIE

Pozwem z 5 grudnia 2022 r. powodowie T. i Z. W. zażądali od pozwanego (...) sp. z o.o. z siedzibą w P. zapłaty 1425,29 zł oraz 78,65 euro z tytułu obniżenia ceny imprezy turystycznej oraz odszkodowanie. Wskazanych kwot dochodziła T. W., natomiast każde z powodów dochodziło zadośćuczynienia za zmarnowany urlop w kwotach po 3000 zł. Równocześnie domagali się odsetek od ww. kwot oraz kosztów procesu.

W uzasadnieniu wskazali, że przebywali na zakupionym u pozwanego urlopie na R., gdzie pozwany nie zrealizował świadczenia zgodnie z umową. Powodowie musieli zapłacić za napoje mimo opcji all-inclusive, zaś trudy związane z pobytem spowodowały niemożność pełnego wykorzystania czasu wypoczynku.

W sprzeciwie od nakazu zapłaty pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz zasądzenie kosztów procesu. W uzasadnieniu wskazano, że nie było awarii klimatyzacji ani energii elektrycznej, standard hotelu, powodowie nie zgłaszali pozwanemu jakichkolwiek uwag odnośnie standardu hotelu i zakwaterowania.

W dalszym toku procesu strony podtrzymały swoje stanowiska.

STAN FAKTYCZNY

T. i Z. W. zawarli z (...) sp. z o.o. umowę o świadczenie usług turystycznych nr (...) w dniu 12 maja 2022 r. Zgodnie z nią mieli mieć siedem noclegów w hotelu (...) na R.. Impreza miała trwać od 10 do 17 lipca 2022 r koszt imprezy wynosił 12130 zł

Bezsporne

Hotel do dnia przyjazdu powodów nie został ukończony. W dniu 12 lipca 2022 r. mieli oni przenieść się do hotelu (...) – jednak nie było to możliwe ponieważ był on w trakcie budowy. Nie było dachu, ściany były wciąż stawiane. Powodowie zostali zakwaterowani w hotelu (...) – będącym bliźniaczym hotelem do H. – tuż obok niego w istocie. Jednak również w tym hotelu wystawały kable, w windzie płyta wiórowa była pozostawiona, nie były zakończone prace wykończeniowe, a nadto obok trwała budowa hotelu (...) – jeździły ciężkie maszyny budowlane, pracowały młoty pneumatyczne. Było głośno. Do hotelu z plaży trzeba było iść dalej, niekiedy ustępować tym maszynom przejeżdżającym. W budynku nie było porządku, resztki betonu, tynku i brud wały się po posadzce, nie było odkurzone, klimatyzacja nie działała jednego dnia oraz obsługa była niezadowolająca, jak również zawarte w ofercie (...) było niedostępne. Sejf w pokoju nie był przykręcony. Przekwaterowanie z hotelu zastępczego do hotelu (...) trwało długo. Pierwszy wskazany pokój był brudny i wymagał zamiany zatem i kolejnego czekania przez powodów. Powodowie kontaktowali się z rezydentem z (...), z którym pozwany współpracuje i który odebrał z lotniska powodów i pomógł z kwaterunkiem oraz wskazał kontakt w razie problemów. Powodowie wysyłali smsy do (...) pośrednika za pomocą którego nabyli wycieczkę, jak również kontaktowali się z ww. rezydentem – poprzez smsy i telefony. Powodowie wybrali hotel (...) ponieważ chcieli spędzić wakacje wraz z synem J. W. oraz wnukami w szczególności. Był to główny cel wyjazdu. Powodowie wezwali pozwanego do zapłaty pismem z 12 września 2022 r. doręczonym 14 września 2022 r. z 7-dniowym terminem zapłaty.

dowód: umowa wraz z opisem hotelu (k. 12-15), wezwanie do zapłaty wraz z potwierdzeniem doręczenia (k. 37-47), zdjęcia i nagrania na płycie CD (k. 51), zeznania powódki (k.200-202), zeznania powoda (k. 202), zeznania J. W. (k.199-200), zeznania M. N. (k. 198), Zeznania M. C. (k. 164-166), bilingi telefoniczne (k. 141-149v), informacja (...) (k. 152)

OCENA DOWODÓW

Powyższy stan faktyczny sąd ustalił na podstawie bezspornych twierdzeń stron oraz zebranego w sprawie materiału dowodowego w postaci dokumentów prywatnych, wydruków stanowiących inny dowód zgodnie z art. 309 k.p.c., a także zeznań powodów oraz świadków J. W., M. C. oraz M. N.

Sąd uznał za wiarygodne wszelkie dokumenty przedłożone w toku postępowania zarówno te prywatne oraz urzędowe, jak i wydruki stanowiące inny dowód w postępowaniu zgodnie z art. 309 k.p.c. strony nie kwestionowały prawdziwości ani autentyczności złożonych do akt dokumentów. Również zdaniem sądu nie było podstaw do ich kwestionowania. Stan faktyczny był w sprawie w istocie bezsporny.

Zeznania złożone przez świadków M. C. i M. R. Sąd uznał za wiarygodne, albowiem przedstawiali oni znane im z pracy fakty dotyczące reklamacji składanej przez powodów oraz ogólnego modelu funkcjonowania pozwanego w podobnych przypadkach. Świadek J. W. także był wiarygodny i przedstawiał swoje spostrzeżenia korespondujące z materiałem zdjęciowym oraz wideo. Dobrze pamiętał szczegóły wyjazdu.

Zeznania powódki były istotne dla sprawy, gdyż to z jej telefonu odbywał się kontakt telefoniczny z agentem a także ona nabyła wyjazd. Była najbardziej zorientowana w zdarzeniach i przedstawiła je w sposób spójny. Omyłki jak fakt wysyłania sms na numer travel planet nie miały istotnego znaczenia. Biorąc pod uwagę liczbę telefonów i wysyłanych przez powódkę wiadomości mogło to umknąć z pamięci. Zeznania powoda były mniej obszerne ale spójne z pozostałym materiałem .

STAN PRAWNY

Zgodnie z art. 48 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 511 z późn. zm.). organizator turystyki ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez organizatora turystyki, czy przez innych dostawców usług turystycznych. Podróżny ma obowiązek zawiadomić organizatora turystyki niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.

Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej, organizator turystyki usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą. Organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, organizator turystyki przyznaje podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.

Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub podróżny je odrzuci, wówczas podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania umowy o udział w imprezie turystycznej. Zgodnie z art. 50 ww. ustawy podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróżnego. Przysługuje mu odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator turystyki niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.

Na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego, ustaleń stanu faktycznego, jego oceny i cytowanego przepisu Sąd doszedł wniosku, iż roszczenia powodów zasługują na uwzględnienie jedynie w części.

Podstawową przesłanką kontraktowej odpowiedzialności odszkodowawczej organizatora turystyki w przypadku odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest wystąpienie szkody.

Nie budzi wątpliwości to, że pozwany nie wykonał należycie usługi turystycznej zgodnie z umową, gdyż hotel wskazany w umowie nie został w całości wybudowany. Jego stan był daleki od ukończenia, nie będąc nawet surowym zamkniętym. Powodom zapewniono zakwaterowanie w bliźniaczym hotelu obok umówionego. W konsekwencji wypoczynkowi towarzyszyły prace budowlane i przejeżdżające maszyny. Pozwany otrzymywał informacje o stanie hotelu, były one jednak wybrakowane, bowiem ukończenie go do 12 lipca 2022 r. było nierealne. W hotelu (...) było brudno, jednorazowo brakowało klimatyzacji – co w wieku powodów jest niewątpliwie bardziej uciążliwe, nie funkcjonowało (...), nie organizowano animacji na terenie ośrodka, w pokojach nie było czajnika, ręczniki nie były regularnie wymieniane. Wyliczenia przedstawione w tym zakresie przez powodów i odwołujące się do tabeli frankfurckiej były w ocenie sądu w pełni uzasadnione. Brud i ogólny stan hotelu były niechybnie uciążliwe jak i pozostałe braki atrakcji. Powodowie wybierając wakacje all-inclusive zagranicą w hotelu oczekiwali wysokiego standardu i w pełni zorganizowanego wypoczynku, czego niewątpliwie mogli wymagać. Wystąpiły niezgodności, powodowie wykazali ich istnienie, skoro takowe miały miejsce to pozwany winien zapłacić z tego tytułu odszkodowanie.

Odnosząc się do argumentacji pozwanego o braku poinformowania przez powodów o niezgodnościach należy wskazać, że powodowie informowali przez wiadomości sms rezydentkę z (...), oraz dzwonili do niej (k. 143v, 144) jak również dzwonili i wysyłali smsy na numer główny biura pozwanego (k. 143v-44). Powodowie wysyłali również smsy na

numer (...) pośrednika – (k. 144). Nie można wymagać bezpośredniego poinformowania organizatora turystyki przez podróżnego, albowiem wynika to z art. 51 ww. ustawy. Podróżny może kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją imprezy turystycznej bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego została ona nabyta. Agent turystyczny niezwłocznie przekazuje wiadomości, żądania lub skargi od podróżnego do organizatora turystyki. Wiadomość, żądanie lub skargę wniesione do agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesione z tym dniem do organizatora turystyki. Wystarczające było zatem przekazanie informacji rezydentce z (...) oraz na numer kontaktowy (...). Przedłożone bilingi w istocie pokazują, że powodowie kontaktowali się na wszelkie możliwe sposoby, często i wypoczynekowi towarzyszył generalny chaos. Tym samym w ocenie Sądu uzasadniona była odpowiedzialność organizatora turystyki za zaistniałe niedogodności. Brak przekazania właściwych informacji przez pierwotny hotel (...) i lokalnego agenta w kwestii jego wykończenia doprowadził do stanu w jakim znaleźli się powodowie. Jak wynika z zeznań świadka J. W., możliwe było uzyskanie informacji innych, które skutkowały zmianą hotelu na cały okres pobytu.

Z uwagi na powyższe orzeczono jak w pkt I wyroku.

W odniesieniu do zadośćuczynienia za zmarnowany urlop należy wskazać, że orzecznictwo Sądu Najwyższego podkreśla kompensacyjny charakter zadośćuczynienia, które z jednej strony ma służyć złagodzeniu doznanej krzywdy, z drugiej zaś nie może być źródłem wzbogacenia (vide orzeczenie Sądu Najwyższego z 29 maja 2008 r., sygn. II CSK 78/08). Proces określenia kwoty zadośćuczynienia nie jest oparty na sztywnych schematach i w tym zakresie ustawodawca pozostawia swobodę uznaniu sędziowskiemu (vide postanowienie Sądu Najwyższego z 5 lipca 2005 r., sygn. akt II KK54/05, wyrok Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z 9 sierpnia 2006 r., sygn. akt I ACa 161/06).

W ocenie Sądu orzeczenie na rzecz powodów. zadośćuczynienia - kwot odpowiednio po 1500 zł jest adekwatne do doznanych przez powodów dolegliwości i nie jest wygórowane. Ustalając wysokość zadośćuczynienia Sąd wziął pod uwagę, że powodowie znaleźli się na urlopie w stresującej sytuacji, związanej także m.in. z koniecznością zmiany hotelu, pobytem w innym miejscu niż umówiony, rozwiązania problemu w obcym języku, co wywołało u nich zachwianie poczucia bezpieczeństwa, zamiast radości z urlopu. Ponadto dyskomfort sprawiała powodom konieczność oczekiwania na pokój bez możliwości skorzystania z posiłku, powtarzających się kontaktów z rezydentką i ciągłych telefonów.

Reasumując, powodowie wykazali, że na skutek nienależytego wykonania zobowiązania przez organizatora turystyki doszło do sytuacji powodującej "zmarnowanie ich urlopu" wyrażające się w utracie przez nich skorzystania w pełni z możliwości zaplanowanego odpoczynku, narażeniu na nerwowość, stres. Ponadto, nie po to powodowie zdecydowali się skorzystać z usług biura podróży, żeby potem musieć iść dalej do plaży czy być pozbawionym atrakcji. Sąd uznała za bezzasadne zadośćuczynienie w wyższej kwocie, albowiem jak wskazali powodowie najważniejszym dla nich czynnikiem wyjazdu było spędzenie czasu z dziećmi i wnukami. Z uwagi na osobne hotele było to utrudnione. Fakt ten jednak nie może obciążać pozwanego. Powodowie oraz J. W. wykupili wycieczki w innych biurach podróży, jedynie licząc i oczekując że uda się połączyć urlop w jednym miejscu. Biura podróży dowiedziały się jednak wcześniej o trudnościach w zakwaterowaniu i podjęły środki bym temu zaradzić – każdy wybierał niezależnie zapewniając wypoczynek klientom w możliwie najdogodniejszy sposób. Czynniki wspólnych wakacji mógłby być uwzględniony gdyby wakacje zostały wykupione u jednego organizatora turystyki. W tym przypadku, skoro był to zasadniczy czynnik dla powodów, i nie zdecydowaliby się na wakacje, gdyby wiedzieli o tym wcześniej, to w ocenie Sądu należało obniżyć zadośćuczynienie o połowę i przyznać po 1500 zł.

Z uwagi na powyższe Sąd orzekł jak w punkcie II i III wyroku.

Z postanowień umowy zawartej między stronami nie wynikało jednak, że napoje w trakcie pobytu będą również nieodpłatne. Taka informacja nie została tam zawarta. Jedynie uwidoczniono treść, że serwowane są napoje alkoholowe i bezalkoholowe. Powodowie przedłożyli paragony za opłacone napoje. Na ich podstawie nie sposób jednak ustalić czy były one objęte opcją all-inclusive czy też nie. Z uwagi na powyższe sąd oddalił powództwo w zakresie kwoty 78,65 euro jako niezasadne w punkcie IV wyroku.

KOSZTY

O kosztach Sąd orzekł zgodnie z art. 100 k.p.c. i rozłożył je stosunkowo zależnie od wyniku procesu. Powodowie wygrali sprawę w 56% pozwany zaś w 44%. Powodowie ponieśli koszty procesu w postaci opłat od pozwu 400 i 200 zł oraz kosztów zastępstwa procesowego w wysokości 1800 zł jak również 34 zł tytułem opłat skarbowych od pełnomocnictw. Pozwany poniósł w toku procesu koszty w postaci opłaty skarbowej od pełnomocnictwa w kwocie 17 zł oraz koszty zastępstwa procesowego w kwocie 1800 zł (na podstawie § 2 pkt 4 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie - Dz. U. z 2015 r. poz. 1800 z późn. zm.). Po skompensowaniu należnych sum Sąd zasądził na rzecz powodów kwotę 454,54 zł. Od kosztów procesu powodom należą się również odsetki ustawowe za opóźnienie liczone od daty uprawomocnienia się wyroku.

Asesor sądowy M. P.