

## WYROK

### W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 13 listopada 2015 roku

**Sąd Rejonowy Poznań – Grunwald i Jeżyce w Poznaniu, Wydział I Cywilny**

w składzie:

**Przewodniczący: SSR Bartosz Gauden**

Protokolant: prot.. sąd, Marta Małecka

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 30 października 2015 roku w P.

**sprawy z powództwa: S. J. (P. nr 64 06 18 01 233), A. J. (P. nr 66 11 17 10 605)**

**przeciwko: (...) Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w P. (KRS nr 00 00 249 102)**

**o zapłatę**

I. Zasądza od pozwanego na rzecz powodów solidarnie kwotę 1830,00 złotych (tysiąc osiemset trzydzieści złotych) z ustawowymi odsetkami od dnia 8 września 2014 roku do dnia zapłaty.

II. Oddala powództwo w pozostałym zakresie.

III. Zasądza od pozwanego solidarnie na rzecz powodów kwotę 225,40 złotych tytułem zwrotu kosztów procesu.

SSR Bartosz Gauden

## UZASADNIENIE

Pozwem złożonym w dniu 30 stycznia 2015 r. powodowie S. J. i A. J. wnieśli o zasądzenie od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w P. solidarnie na swoją rzecz kwoty 3.048,80 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 8 września 2014 r. do dnia zapłaty, a nadto o zasądzenie od pozwanego solidarnie na rzecz powodów zwrotu kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Uzasadniając powyższe żądanie pełnomocnik powodów wskazał, iż powodowie zawarli z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem był wyjazd turystyczny (...) do hotelu (...) na wyspę K. w terminie od 10 czerwca 2014 r. do 17 czerwca 2014 r. Łączny koszt wycieczki wynosił 6.097,60 zł (3.048,80 zł od osoby). Powyższa kwota została w całości zapłacona przez powodów. Zgodnie z ofertą pozwanego powodowie mieli zostać zakwaterowani w Grecji, w hotelu o standardzie pięciu gwiazdek. W hotelu miała być dostępna sala fitness ze sprzętem, zaś jak wynika ze standardu hotelu również plaża miała być czysta i o odpowiednim standardzie obsługi. Wyjazd turystyczny nie spełniał deklarowanych standardów. Hotel i obsługa hotelowa odbiegała od standardów pięciogwiazdkowego hotelu. Hotel był zaniedbany, wymagający gruntownego remontu. Elementy wyposażenia hotelu były nieestetyczne oraz niebezpieczne. Nadto sala do fitnessu była wyposażona w niedziałające sprzęty do ćwiczeń, zaś plaża była zanieczyszczona, a serwis plażowy zniszczony. (...) plażowa okazała się poniżej standardów. Mając na uwadze powyższe, dnia 16 czerwca 2014 r., w trakcie trwania imprezy, powodowie złożyli pozwanemu, za pośrednictwem rezydenta, pisemną reklamację z wnioskiem o dokonanie rekompensaty finansowej za nienależyte wykonanie umowy. Impreza turystyczna zakończyła się dnia 17 czerwca 2014 r. Pozwany powinien zatem odpowiedzieć na reklamację powodów w terminie do dnia 17 lipca 2014 r. po rygorem uznania reklamacji za uzasadnioną. Pozwany sporządził odpowiedź na reklamację powodów dopiero dnia 24 lipca 2014 r., zaś powodowie

otrzymali przedmiotową odpowiedź najprawdopodobniej dnia 26 lipca 2014 r. Przekraczając ustawowy termin na ustosunkowanie się do reklamacji pozwany uznał roszczenia powodów. Z uwagi na powyższe pełnomocnik powodów, dnia 28 sierpnia 2014 r., wysłał pozwanej wezwanie do zapłaty odszkodowania w wysokości 3.048,80 zł z terminem zapłaty do dnia 5 września 2014 r. Powodowie obliczyli wysokość odszkodowania na podstawie tabeli frankfurckiej. Pełnomocnik powodów podniósł, iż nie sposób zaakceptować argumentacji pozwanego wskazanej w odpowiedzi na wezwanie do zapłaty z dnia 1 października 2014 r., który twierdzi, iż złożył odpowiedź na reklamację w ustawowym terminie. Pozwany, jako profesjonalista świadczący usługi turystyczne zapewne zaznajomiony jest z obowiązkami nałożonymi na niego przez ustawodawcę i z konsekwencjami za ich niedopełnienie. Nawet jeśli reklamacja złożona przez powodów rezydentowi w trakcie imprezy turystycznej została doręczona pozwanemu w dniu 26 czerwca 2014 r. (co powodowie kwestionują), nie czyni to odpowiedzi pozwanego na reklamację z dnia 24 lipca 2014 r. za złożoną w ustawowym terminie. Pozwany nie zapłacił powodom odszkodowania i nie był skłonny ugodowo załatwić sporu. Pełnomocnik powodów podniósł, iż pozwany wykonał swoją usługę wadliwie, sprzecznie z ofertą i umową. Pełnomocnik powodów podniósł, iż pozwany wykonał swoją usługę wadliwie, sprzecznie z ofertą i umową. W myśl łączącej strony umowy powodowie winni zostać zakwaterowani w hotelu o standardzie pięciogwiazdkowym. Hotel (...) nie spełniał standardu określonego w katalogu i ofercie. Powodowie zdecydowali się na zakup wycieczki z oferty katalogowej pozwanego z uwagi na standard hotelu, który po przybyciu powodów na miejsce okazał się zbyt niski i nie odpowiadający ofercie pozwanego. Takie stan rzeczy pozbawił powodów odczuwania spodziewanego komfortu z wycieczki i przyczynił się do zniweczenia części ich urlopu. Nie ulega wątpliwości, że nienależyte wykonanie umowy przez pozwanego doprowadziło do powstania szkody po stronie powodów. Zapłacili oni bowiem za wycieczkę zawyżoną kwotę albowiem oferowany hotel: nie spełniał standardów hotelu pięciogwiazdkowego; obsługa w recepcji był niemila i nie służyła pomocą; w hotelu nie było dostępu do butelkowanej wody; leżaki przy basenie były poniszczone; materace były brudne; plaża była zanieczyszczona a serwis plażowy stary i zniszczony; na plaży nie było prysznic i kosza na śmieci; uszkodzone urządzenia na S. fitness uniemożliwiały ich używanie.

W odpowiedzi na pozew złożonej w dniu 1 kwietnia 2015 r. pozwany (...) Sp. z o.o. z siedzibą w P. wniósł o oddalenie powództwa w całości, a także o zasądzenie od powodów solidarnie na swoją rzecz kosztów procesu według norm przepisanych, w tym kosztów zastępstwa procesowego.

Uzasadniając powyższe stanowisko pełnomocnik pozwanego w pierwszej kolejności zaprzeczył jakoby pozwany nie odpowiedział na reklamację powodów w terminie przewidzianym w art. 16 b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, a tym samym uznał jej zasadność. Pełnomocnik pozwanego wskazał, iż zgodnie z pkt XXII ppkt 3 Ogólnych Warunków Uczestnictwa pozwanego (będących wzorcem umownym w rozumieniu art. 384 k.c.) reklamacja powinna zostać złożona pozwanemu w jego siedzibie w P.. Rezydent pozwanego, któremu powodowie złożyli na piśmie swoje zastrzeżenia tuż przed zakończeniem imprezy, nie była umocowana do reprezentacji biernej pozwanego, w szczególności do odbioru kierowanych doń oświadczeń woli. Nie sposób uznać go również za „osobę czynną w lokalu przedsiębiorstwa” w rozumieniu art. 97 k.c., gdyż swoje czynności wykonuje poza lokalem przedsiębiorstwa (w znaczeniu przedmiotowym) pozwanego. Tym samym uznać należy, że powodowie nie złożyli pozwanemu, w sposób skuteczny, reklamacji w trakcie imprezy turystycznej, w związku z czym 30-dniowy termin przewidziany w art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych rozpoczął swój bieg w momencie otrzymania przez pozwanego reklamacji powodów w sposób przewidziany a pkt XXII ppkt 3 Ogólnych Warunków Uczestnictwa, nie zaś w dniu zakończenia imprezy turystycznej jak utrzymują powodowie. Pozwany otrzymał reklamację powodów w dniu 26 czerwca 2014 r. Dzień wcześniej powodowie złożyli ją w biurze agenta pozwanego - (...) Sp. z o.o. w P., który przekazał oświadczenie woli powodów pozwanemu. Tym samym 30-dniowy termin na udzielenie przez pozwanego odpowiedzi na reklamację, pod rygorem uznania jej zasadności, upływał w dniu 26 lipca 2014 r. Tego właśnie dnia powodowie, co sami przyznają w pozwie, otrzymali odpowiedź na reklamację, która została wysłana 24 lipca 2014 r. Z daleko posuniętej ostrożności pełnomocnik pozwanego podniósł, iż nawet gdyby uznać, że w istocie pozwany uznał zasadność reklamacji powodów, nie odpowiadając na nią w przepisany terminie, to okoliczność ta nie uniemożliwia zwalczania twierdzeń powodów. Uznanie reklamacji należy bowiem uznać za odmianę uznania długu. Pierwszym warunkiem możliwości uznania roszczenia (i skorelowanego z nim długu) jest zaś jego istnienie. Odnosząc się do zarzutów powodów dotyczących kategoryzacji hotelu (...) pełnomocnik pozwanego podniósł, iż każdy kraj posiada

indywidualny system ustalania kategoryzacji hoteli. Z uwagi na niejednolite przepisy określające standard obiektów w poszczególnych krajach, każdy organizator wprowadza własną standaryzację, przy jednoczesnym wskazaniu kategorii lokalnej hotelu. Standaryzacja wprowadzana przez touroperatorów nie zawsze pokrywa się z oficjalną kategorią obiektów, kształtowanych często przez czynniki o charakterze lokalnym, które uniemożliwiają uniwersalizację kategoryzacji. Jeśli dany hotel reprezentuje wyższy poziom usług niż pozostałe ośrodki o tej samej lokalnej kategorii, dostaje w katalogu dodatkową gwiazdkę. Jeśli poziom świadczonych usług jest niższy niż deklarowany, wówczas gwiazdka jest odejmowana. Hotel (...) posiada 5 gwiazdek według kategorii pozwanego. Z kolei według kategorii lokalnej obiekt ów posiada 4 gwiazdki. Pozwany dokonał przewartościowania kategorii lokalnej tego hotelu erratą z dnia 13 lutego 2014 r. Dokonana zmiana została uwzględniona w katalogu pozwanego. Zważywszy, że powodowie zawarli umowę w dniu 4 kwietnia 2014 r., zasadna jest supozycja, że w chwili zawarcia umowy dysponowali wiedzą na temat lokalnej kategoryzacji hotelu (...). O własnej standaryzacji obiektów pozwany informuje w punkcie XVII ppkt 1 Ogólnych Warunków Uczestnictwa, z którymi zapoznani się powodowie potwierdzili podpisując umowę. Zgodnie z typologią wprowadzoną przez pozwanego hotel pięciogwiazdkowy jest „obiektem o bardzo dobrym poziomie usług i infrastruktury”. Pełnomocnik pozwanego podniósł, iż 5 gwiazdek to trzecia kategoria obiektu, stosowana przez pozwanego w skali czterostopniowej. W ocenie pozwanego hotel (...) w pełni odpowiada charakterystyce obiektu pięciogwiazdkowego, zaś przeciwne twierdzenia powodów uznać należy za gołosłowne i nie mające najmniejszego pokrycia w rzeczywistości. W odniesieniu do zarzutów powodów, dotyczących niskiego w ich mniemaniu standardu hotelu, pełnomocnik pozwanego wskazał, iż powodowie formułują te zarzuty w oparciu o własne, subiektywne wrażenia, nie próbując w żadnej sposób zobiektywizować swej oceny. Wykonane przez powodów zdjęcia w żaden sposób nie pozwalają na zidentyfikowanie ze stuprocentową pewnością miejsc, w których zostały wykonane. Nawet gdyby przyjąć, że istocie zostały one zrobione na terenie hotelu (...) w trakcie pobytu powodów, to nie przedstawiają one stanu hotelu i jego otoczenia w sposób holistyczny, lecz ukazują jedynie te elementy rzeczywistości, które odpowiadają subiektywnemu zapatrywaniu powodów o niskim standardzie hotelu. W tym sensie ich obiektywizm, a tym samym również przydatność w roli środka dowodowego, wydaje się nawet wątpliwa. Pełnomocnik pozwanego podniósł w dalszej kolejności, iż sala fitness znajdująca się w przedmiotowym hotelu jest w pełni funkcjonalna i wyposażona w sprawne urządzenia, co ukazuje załączona do odpowiedzi na pozew fotografia. Hotel (...), wbrew twierdzeniom powodów, jest obiektem zadbanym i czystym, posiadającym profesjonalną obsługę. Również zarzuty co do niezadowolającego stanu infrastruktury plażowej i brudu, panującego na plaży nie znajdują żadnego potwierdzenia w rzeczywistości, ani nawet w załączonych do pozwu zdjęciach. Zdjęcia uszkodzonych i brudnych leżaków zostały bowiem wykonane w części plaży niedostępnej dla hotelowych gości. Nawet gdyby uznać, iż stan infrastruktury plażowej był niezadowolający, to pozwany w żaden sposób nie ponosi odpowiedzialności za taki stan rzeczy. Plaże w Grecji stanowią bowiem w większości własność publiczną (taki też status posiada plaża przy hotelu (...)) i są jedynie dzierżawione prywatnym podmiotom, odpowiedzialnym za dostawę serwisu plażowego. Dbanie o czystość plaży należy zaś do obowiązków odpowiedniej terytorialnej jednostki administracyjnej, za której działania ani zaniechania pozwany nie podnosi odpowiedzialności z mocy art. 11a ust. 1 pkt 2 ustawy o usługach turystycznych. Odnosząc się do kwestii braku wody butelkowanej pełnomocnik pozwanego zauważył, że pozwany w pkt XVIII ppkt 3 Ogólnych Warunków Uczestnictwa zaznacza, iż wybór rodzajów napojów serwowanych w trakcie imprezy turystycznej leży wyłącznie w gestii hotelu, znajdując się poza jakimkolwiek wpływem pozwanego. Niezależnie od powyższego powodowie przez cały okres pobytu w hotelu mieli dostęp do wody z saturatorów, która nie odbiega jakością od wody serwowanej w butelkach. W świetle powyższych okoliczności, zdaniem pełnomocnika pozwanego, uznać należy, że w niniejszej sprawie nie zachodzi podstawowa przesłanka odpowiedzialności odszkodowawczej ex contractu, jaką jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania przez dłużnika. Z ostrożności procesowej pełnomocnik pozwanego podniósł, iż w razie uznania przez Sąd, że zaoferowane przez pozwanego świadczenie było zgodne z zawartą umową, w wyniku czego powodowie ponieśli szkodę, stwierdzić należy, iż roszczenia powodów są rażąco wygórowane. Należy mieć bowiem na uwadze fakt, iż powodowie domagają się w sumie zwrotu ponad 50% wartości wycieczki. Tymczasem nie można pominąć faktu, że powodowie przecież we wspomnianej imprezie uczestniczyli i korzystali z oferowanych atrakcji, w związku z czym pozwany podniósł znaczne koszty. Nawet jeśli uznać, że wystąpiły pewne niedogodności, to nie jest zasadne żądanie zasądzenia tak wygórowanej kwoty.

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

Pozwany (...) Sp. z o.o. z siedzibą w P. prowadzi działalność gospodarczą w zakresie organizacji imprez turystycznych.

W dniu 26 marca 2015 r. powodowie A. J. i S. J. dokonali u pozwanego, za pośrednictwem agenta C.- Autoryzowane Biuro Partnerskie w P., rezerwacji uczestnictwa w imprezie turystycznej nr (...), w postaci pobytu w hotelu (...) na wyspie K. w dniach od 10 czerwca 2014 r. do 17 czerwca 2014 r. z wyżywieniem w opcji (...).

Łączny koszt przedmiotowej imprezy wyniósł 6.097,60 zł i został w całości uiszczony przez powodów.

Hotel (...) prezentowany jest w katalogu pozwanego jako hotel pięciogwiazdkowy hotel przeznaczony dla dorosłych, położony ok. 600 m od małej miejscowości A., na zboczu wzgórza, nad plażą. Zgodnie z opisem hotelowa, piaszczysta plaża oddalona jest o około 20 m od hotelu i prowadzi do niej droga schodami i alejką. Wejście do morza jest łagodne. Nadto zgodnie z opisem do dyspozycji gości hotelowych wydzielona jest część plaży z bezpłatnymi leżakami i parasolami. W katalogu pozwanego znalazła się informacja, że budynek hotelu został odnowiony na przełomie 2008/2009 r. W zakres wyżywienia (...) wchodzi natomiast: śniadanie, lunch, kolacja (bufet); kanapki, kawa herbata (pomiędzy godziną 15:00 a 17:00); lokalne napoje alkoholowe i bezalkoholowe we wszystkich barach (pomiędzy godziną 10:00 a 23:00). Zgodnie z opisem na terenie obiektu gościa posiadają bezpłatny dostęp do atrakcji sportowych i rozrywkowych, takich jak: basen ze słodką wodą; leżaki i parasole przy basenie; dzienny program animacyjny; siłownia; sauna i jacuzzi; fitness, kort tenisowy, tenis stołowy, rzutki.

W ofercie innych biur podróży hotel (...) oznaczony jest jako czterogwiazdkowy.

Pozwany dokonał erraty w zakresie standardu hotelu (...) w dniu 13 lutego 2014 r. z kategorii lokalnej „A deluxe” na kategorię lokalną 4\*.

Powodowie nie byli informowani, by przedmiotowy hotel posiadał inną kategorię lokalną.

Dowód: wydruk z katalogu pozwanego- k. 18, potwierdzenia przelewu- k. 19-20, KRS nr (...)- k. 74-77, umowa-zgłoszenie uczestnictwa w imprezie turystycznej nr (...)- k. 79, errata z dnia 13 lutego 2014 r.- k. 81, oferty internetowe- k. 83-86, zeznania świadka J. W. (1)- k. 99-101, zeznania świadka J. W. (2)- k. 101, zeznania świadka A. W.- k. 102-103, zeznania świadka R. W.- k. 103-104, zeznania powódki- k. 143 w zw. z k. 104-105, zeznania powoda- k. 143-144 w zw. z k. 105

Załącznik do umowy stanowiły Ogólne Warunki Uczestnictwa (OWU), zgodnie z którymi z uwagi na niejednolite przepisy określające standard obiektów w poszczególnych krajach pozwany wprowadza własną standaryzację obiektów w katalogu. 5\* oznacza obiekty o bardzo dobrym poziomie usług i infrastruktury. Kategoria ta jest kategorią trzecią w czterostopniowej standaryzacji pozwanego. Kategorią wyższą jest jedynie 5\* (...) charakteryzujące obiekty luksusowe z doskonałą obsługą i infrastrukturą. Dodatkowo przy każdym obiekcie podana jest kategoria według przepisów lokalnych (pkt XVII ppkt 1 i 2).

OWU pozwanego zakładały również, iż opcja wyżywienia (...) oznacza gwarancję co najmniej trzech posiłków dziennie, przekąski w ciągu dnia oraz lokalne napoje alkoholowe i bezalkoholowe. Szczegółowe opisy opcji (...) dostępne są w opisach hoteli. Biuro nie ma wpływu na wybór gatunków i marek alkoholu i napojów serwowanych przez dany hotel (pkt XVIII ppkt 3).

W dalszej kolejności OWU odnosiły się do zagadnienia reklamacji. Zgodnie z postanowieniami jeżeli w trakcie imprezy klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym pilota/rezydenta, który w miarę możliwości jest zobowiązany do usunięcia wady na miejscu (pkt XXII ppkt 1). Przedstawiciel organizatora działający w miejscu imprezy nie jest upoważniony do uznawania roszczeń (pkt XXII ppkt 2). Niezależnie od zawiadomienia klient może złożyć organizatorowi reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy.

Reklamacja powinna zostać złożona organizatorowi w formie pisemnej dla celów dowodowych w biurze w P. (pkt XXII ppkt 3).

Dowód: Ogólne Warunki Uczestnictwa pozwanego- k. 13-17

Powodowie przebywali w hotelu (...) w terminie objętym umową. Hotel nie spełnił oczekiwań powodów.

Na budynku hotelowym brak było gwiazdek wskazujących na kategorię obiektu. Powodowie zostali poinformowani przez pracownika hotelu, iż posiada on kategorię niższą niż pięć gwiazdek. W ocenie powodów wejście do hotelu było niereprezentatywne.

Powodowie, poza pierwszym dniem pobytu, nie mieli dostępu do wody butelkowanej.

W otoczeniu hotelu odczuwany był przykry zapach szamba, które wydostawało się z zbiornika zlokalizowanego przed hotelem.

Spośród sprzętu dostępnego w sali siłowni atlas nie nadawał się do użytku z uwagi na pozrywane linki. Leżaki przy basenie dostępne dla gości były ciężkie, trudne do przemieszczenia, zaopatrzone w materace.

Zejsście do przyhotelowej plaży odbywało się po stopniach betonowych pokrytych płytkami. Wysokość stopni była niska, zaś koniec każdego poszczególnego stopnia był oznaczony żółtą linią. Niektóre ze stopni były wyszczerbione.

Plaża dostępna dla gości hotelu była zanieczyszczona przez dużą ilość wodorostów, tworzących grubą warstwę. Powyższe prowadziło nie tylko do nieprzyjemnego zapachu, ale także uniemożliwiało dostęp do morza. Leżaki i parasole nie były ustawiane lub były ustawione w nieładzie. Parasole leżały i nie posiadały żadnej podstawy umożliwiającej ich wygodne użytkowanie. Kosz na śmieci był bardzo rzadko opróżniany. Powodowie byli zmuszeni korzystać z sąsiedniej plaży prywatnej, ponosząc z tego tytułu dodatkowe koszty w postaci opłaty lub też konieczności korzystania z plażowego baru.

Plaża składała się z dwóch części, połączonych platformą/kładką z nieoheblowanego drewna oraz stromych schodów. Hotelowa plaża nie posiadała prysznica, a jedynie wąż.

Powodowie nie otrzymali pakietów śniadaniowych w dniu wyjazdu na wycieczkę fakultatywną.

Dowód: fotografie- k. 21-24, 82, 114-120, zeznania świadka J. W. (1)- k. 99-101, zeznania świadka J. W. (1)- k. 99-101, zeznania świadka J. W. (2)- k. 101, zeznania świadka A. W.- k. 102-103, zeznania świadka R. W.- k. 103-104, częściowo zeznania świadka P. W.- k. 123-127, częściowo zeznania świadka D. K.- k. 140-143, zeznania powódki- k. 143 w zw. z k. 104-105, zeznania powoda- k. 143-144 w zw. z k. 105

W dniu 16 czerwca 2014 r. powodowie wraz ze znajomymi, z którymi spędzali wakacje w przedmiotowym hotelu (...) i J. W. (2) oraz A. i R. W. zgłosili zastrzeżenia rezydentowi działającemu z ramienia pozwanego- D. K.. Powodowie wraz z w/w osobami złożyli na ręce rezydenta pismo, w którym oświadczyli, iż standard hotelu (...) odbiega od kategorii hotelu pięciogwiazdkowego i wymaga gruntownego remontu. Powodowie zwrócili uwagę na niebezpieczne, betonowe, powykruszone schody prowadzące na plażę oraz na drewniane, słabo zamontowane poręcze. Powodowie wskazali, iż plaża przy hotelu jest bardzo wąska i zanieczyszczona przez wyrzucane przez morze trawy, które nie są usuwane i uniemożliwiają wejście do morza. Powodowie oświadczyli również, że serwis plażowy jest fatalny, a jego skład wchodzi stare leżaki i połamane parasole. Powodowie zwrócili uwagę na brak prysznica, brak kosza na śmieci, a nadto zarzucili również, że leżaki przy basenie są poniszczone a materace brudne. Powodowie wskazali, iż sala fitness istnieje, ale uszkodzone urządzenia uniemożliwiają ćwiczenia. W ocenie powodów woda mineralna dostępna była jedynie na powitanie, zaś w późniejszym okresie nie była dostępna na terenie całego hotelu. Powodowie zarzucili również, iż obsługa hotelu jest niemila i nie służy pomocą. Odnosząc się do kwestii standardu hotelu powodowie wskazali, iż na budynku nie istnieją żadne gwiazdki, zaś w recepcji powzięli oni informację, że hotel posiada jedną gwiazdkę. Powodowie podali, że płynące ścieki z hotelu do morza zostały zablokowane po interwencji

gości hotelowych. Powodowie oświadczyli ostatecznie, iż w związku z zaistniałą sytuacją oczekują rekompensaty finansowej za nieudany wypoczynek.

D. K. sporządziła raport zdarzenia na destynacji nr 7, oświadczając, iż otrzymała kopię reklamacji, z którą się zapoznała.

Reklamacja została ponownie złożona w biurze (...) Sp. z o.o. po zakończeniu imprezy, w dniu 25 czerwca 2014 r., a następnie, w dniu 25 czerwca 2014 r. przekazana pozwanego.

Pismem z dnia 24 lipca 2014 r., doręczonym powodom w dniu 26 lipca 2014 r., pozwany odniósł się do poszczególnych zastrzeżeń powodów, nie przychylając się do ich stanowiska. Przepraszając za ewentualne niedogodności pozwany zaproponował powodom rabat w wysokości 5% na dowolną imprezę organizowaną przez G. H., przesyłając wraz z pismem dwa vouchery.

Pismem z dnia 28 sierpnia 2014 r., nadanym tego samego dnia, pełnomocnik powodów wezwał pozwanego do zapłaty w terminie do 5 września 2014 r. kwoty 3.048,80 zł tytułem nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych, wskazując, iż podstawą do obliczenia wysokości odszkodowania była Tabela Frankfurcka. Pełnomocnik powodów podniósł, iż powodowie, jeszcze w trakcie trwania imprezy tj. 16 czerwca 2014 r., złożyli reklamację na ręce rezydenta. Zgodnie z art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną. Wobec powyższe uznać należy, iż w związku z niedotrzymaniem w/w terminu pozwany uznał reklamację powodów.

Dowód: raport zdarzenia na destynacji nr 7 z dnia 16 czerwca 2014 r.- k. 25, pismo powodów z dnia 16 czerwca 2014 r.- k. 26-27, pismo pozwanego z dnia 24 lipca 2014 r.- k. 28-32, wezwanie do zapłaty z dnia 28 sierpnia 2014 r.- k. 33-36, zeznania świadka J. W. (1)- k. 99-101, zeznania świadka J. W. (2)- k. 101, zeznania świadka A. W.- k. 102-103, zeznania świadka R. W.- k. 103-104, zeznania świadka D. K.- k. 140-143, zeznania powódki- k. 143 w zw. z k. 104-105, zeznania powoda- k. 143-144 w zw. z k. 105

***Sąd ustalił stan faktyczny na podstawie dowodów w postaci zeznań stron (zeznań powodów) oraz świadków, a także powołanych powyżej dokumentów.***

Treść dokumentów prywatnych wymienionych powyżej oraz autorstwo ich poszczególnych zapisów nie zostały co do zasady zakwestionowane przez żadną ze stron procesu, wobec czego Sąd nie miał powodów, by nie oprzeć na nich swych ustaleń faktycznych. Sąd nie znalazł przy tym żadnych innych okoliczności, które spowodowałyby, iż przedłożonym dokumentom prywatnym – stanowiącym dowód tego, że osoba, która je podpisała, złożyła oświadczenie zawarte w danym dokumencie, czy też urzędowym – korzystającym z domniemania prawdziwości i autentyczności, należałoby odmówić przymiotu wiarygodności.

W tym miejscu wskazać należy, iż fakt złożenia reklamacji w dniu 25 czerwca 2014 r. w (...) Sp. z o.o. został potwierdzony bezpośrednio przez świadka J. W. (2), która przedmiotową reklamację składała w imieniu własnym oraz powodów.

Sąd uznał za wiarygodne zeznania świadków J. W. (1), J. W. (2), A. W., R. W., a także zeznania powódki A. J. i S. J., gdyż były one spójne, logiczne i korelowały ze sobą wzajemnie, a także z pozostałym materiałem dowodowym zebrany w sprawie. Zeznania w/w osób były w większości tożsame.

W pierwszej kolejności wskazać należy, iż odnosząc się do warunków panujących w hotelu (...) zarówno powodowie jak i wszyscy świadkowie akcentowali w szczególności niezadowolający stan przyhotelowej plaży. Na podstawie zeznań oraz fotografii Sąd ustalił, iż plaża wyznaczona dla gości hotelowych była ponadprzeciętnie zanieczyszczona przez nakładające się warstwy glonów i wodorostów napływających z morza. Z zeznań przesłuchanych świadków wynika, iż w trakcie całego pobytu w hotelu tj. w okresie od 10 czerwca 2014 r. do 17 czerwca 2014 r. plaża

nie była oczyszczana z przedmiotowych zanieczyszczeń. Zaleganie w/w roślin wodnych powodowało powstawanie nieprzyjemnych zapachów, a nadto, co istotniejsze, uniemożliwiało korzystanie z wejścia do morza. Na podstawie zeznań świadków i powodów Sąd ustalił, iż powodowie byli zmuszeni z korzystania z sąsiedniej plaży prywatnej, co do której żadna z przesłuchanych osób nie zgłaszała jakichkolwiek zastrzeżeń.

Świadek J. W. (1) zeznał, iż udostępnione parasole plażowe były zniszczone, a leżaki nie poukładane. Powyższe potwierdziły zeznania świadka J. W. (2), R. W. i A. W..

Z zeznań świadków wynika również, iż plaża hotelowa była podzielona na dwie części, w tym jedna część wyposażona była w bar. Przejście pomiędzy plażami odbywało się przejściem- kładką z nieheblowanego drewna oraz stromymi schodami.

Świadkowie byli zgodni, iż na plaży nie było prysznic, a jedynie wąż, a także że w otoczeniu hotelu odczuwany był przykry zapach fekalii.

W/w świadkowie i powodowie odnieśli się również do stanu i charakteru drogi jaka prowadziła z hotelu na plażę. Z zeznań wynika, iż aby przedostać się na plażę goście hotelowi byli zmuszeni pokonać betonowe schody. Świadkowie zwracali uwagę, iż schody były zniszczone, wyszczerbione, wręcz zagrażające bezpieczeństwu. Stopień zniszczenia niektórych schodów został zobrazowany na przedłożonych fotografiach. Brak jest jednak informacji jaka część stopni obciążona była owymi uszkodzeniami. Świadek J. W. (1) określił, iż problem ten dotyczył ok. 60% schodów. A. W. zeznał, iż zniszczony był co piąty lub co dziesiąty stopień, ogółem około 20-35%, zaś R. W. ograniczyła się do stwierdzenia, iż było „sporo” uszkodzonych stopni. Świadkowie byli jednak zgodni, iż stan schodów nie przeszkadzał w chodzeniu.

Świadkowie zeznali, iż zostali poinformowani przez pracownika recepcji hotelowej o niższym standardzie hotelu (...). Zeznania świadków w tym zakresie okazały się rozbieżne, albowiem świadek J. W. (1) twierdził, iż został poinformowany, że hotel posiada dwie gwiazdki, J. W. (2) zapamiętała, iż hotel miał mieć jedną gwiazdkę, zaś R. W. wskazała, iż hotel był jedno, dwu lub trzygwiazdkowy. Niemniej jednak istotnym pozostaje, iż hotel ten nie był traktowany jako hotel pięciogwiazdkowy. Na podstawie informacji przedłożonych przez pozwanego, a także wydruków internetowych ofert innych biur podróży Sąd ustalił, iż hotel (...) posiada 4 gwiazdki w kategorii lokalnej i jako hotel czterogwiazdkowy jest opisywany przez inne biura.

Świadkowie J. W. (1), J. W. (2) i R. W., a także powódka zeznali także, iż o ilości gwiazdek oraz o niemożliwości korzystania z pakietu śniadaniowego w dniu wycieczki fakultatywnej zostali poinformowani przez pracownika recepcji w sposób nieuprzejmy.

Świadkowie zgodnie wskazywali, iż w ich ocenie wejście do hotelu było nieestetyczne, sprawiające wrażenie przedostawania się do budynku tylnym wejściem, przy czym żaden ze świadków nie podnosił konkretnych zastrzeżeń co do przedmiotowego wejścia wpływających na jakość korzystania z hotelu.

Na podstawie zeznań świadków J. W. (1) i R. W. Sąd ustalił, iż w siłowni hotelowej umieszczony był niesprawny sprzęt- atlas z pourywanymi linkami. Brak jest natomiast podstaw, które pozwalałyby stwierdzić z całą stanowczością, że również inne sprzęty w pomieszczeniu były w jakikolwiek sposób uszkodzone. Świadek J. W. (1) nie potrafił określić czy na siłowni znajdowały się inne urządzenia. Świadek R. W. podała, iż bieżnia była bardzo zniszczona, przy czym świadek przyznała, iż nigdy nie korzystała z sali i nie wchodziła nie bieżnię. Nie sposób zatem uznać, iż podawane w tym informacje za sprawdzone. Świadek nie kojarzyła innych urządzeń. Świadek J. W. (2), a także powodowie - nie wchodzili do sali siłowni. A. W. nie interesował się tematem sprzętu sportowego.

Zarówno świadkowie jak i powodowie byli zgodni, iż przed dokonaniem zakupu wycieczki nie byli informowani, iż w kategorii lokalnej wybrany przez nich hotel posiada 4 gwiazdki, a nadto zeznali na okoliczność zgłoszenia powyższych zastrzeżeń rezydentce działającej z ramienia pozwanego.

Zeznania świadka P. W. Sąd uznał za wiarygodne, jednak jedynie częściowo przydatne dla rozpoznania niniejszej sprawy. Świadek, pracownik pozwanego zajmująca się obsługą klienta i biur agencyjnych zeznała, iż wizytowała przedmiotowy hotel w maju 2014 r. Świadek w pierwszej kolejności zeznała, iż podczas wizytacji ani hotel ani przyhotelowa infrastruktura nie wzbudziła jakichkolwiek zastrzeżeń. Świadek zeznała przy tym, iż część pomieszczeń i sprzętów (np. siłownia czy sauna) nie była ówczesnie wykorzystywana przez gości, albowiem nie trwał jeszcze sezon wakacyjny. Sala fitness była zamknięta. Na podstawie zeznań świadka nie sposób zatem określić czy sprzęty zlokalizowane w siłowni były ówczesnie w pełni sprawne. Świadek nie mogła również określić jaki był stan leżaków i parasoli na przyhotelowej plaży, albowiem w trakcie jej jednodniowej wizytacji trwał przypływ, a zatem sprzęty te były pochowane. Świadek nie wiedziała przy tym czy pracownicy hotelu sprzątają plażę. Świadek przyznała, iż na zdjęciach załączonych przez powodów widnieje plaża hotelu przy czym zeznała, iż w momencie jej wizyty nie wyglądała ona w tożsamy sposób. Z zeznań świadka wynika, iż nie była ona bezpośrednio na hotelowej plaży, albowiem nie była zorientowana co do istnienia drewnianego przejścia pomiędzy częściami plaży. Świadek przyznała, iż nie zauważyła, że część schodów prowadzących na plażę jest zniszczona.

Świadek D. K. była rezydentką dla hotelu (...) w trakcie pobytu w nim powodów. Świadek zeznała co do okoliczności zawiadomienia o zastrzeżeniach powodów co do standardu i warunków hotelu. Świadek przyznała wprost, iż plaża hotelowa w ówczesnym okresie była zanieczyszczona, wyglądała jak po sztormach, była pełna traw morskich i innych pozostałości morza. Świadek sugerowała, iż powyższe mogło mieć związek ze sztormami, co jest pozostaje sprzeczne z faktem, iż powodowie korzystali z sąsiedniej plaży, która w ocenie samych powodów jak i świadków była czysta i nie wzbudzała żadnych zastrzeżeń. Świadek nie potrafiła określić jak często plaża jest sprzątana przez pracowników hotelu. Świadek nie pamiętała również czy na plaży znajduje się prysznic. Odnosząc się do kwestii złożonych leżaków świadek zeznała, iż w jej opinii mogły być one zniszczone, zabrudzone i w związku z powyższym składowane z boku. Powyższe twierdzenia uznać należy za mało przekonujące, albowiem oczywistym pozostaje, iż w takim przypadku ośrodek dbający o stan techniczny i estetyczny obiektu usunąłby urządzenia w miejsce niewidoczne dla gości, a nie pozostawiał zniszczone przedmioty na samej plaży. Świadek przyznała, iż na przedłożonych zdjęciach znajdują się schody prowadzące z hotelu na plażę, jednak nie potrafiła sobie przypomnieć ich stanu technicznego.

Świadkowie P. W. i D. K. zeznały, iż każdy hotel indywidualnie decyduje o ewentualnym zaopatrywaniu gości w pakiety śniadaniowe.

P. W. i D. K. zeznały, iż nie przypominają sobie, aby w okolicy hotelu unosił się nieprzyjemny zapach. Biorąc jednak pod uwagę, iż P. W. wizytowała hotel w maju 2014 r., zaś informacje świadka D. K. co do stanu hotelu nie były wyczerpujące, zaś pozostali świadkowie i powodowie akcentowali problem przykrego zapachu, a nadto wskazywali na jego istnienie w treści zawiadomienia z dnia 16 czerwca 2014 r., Sąd uznał twierdzenia powodów w tym zakresie za wiarygodne.

### **Sąd zważył co następuje:**

Umowa o świadczenie usług turystycznych, z której powodowie wywodzą swoje roszczenie i której fakt zawarcia był w niniejszej sprawie bezsporny, została uregulowana w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004 r., nr 223, poz. 2268 z późn zm.). W rozdziale 3 powyższej ustawy zawarte zostały przepisy regulujące ochronę klienta, stanowiące implementację do prawa polskiego postanowień dyrektywy 90/314 z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz. Urz. L 158,23/06/1990 P. (...)). Zgodnie z przepisem art. 12 ust. 1 i 1a ustawy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny, który proponuje klientom imprezy turystyczne lub usługi turystyczne, udostępniając im odpowiednie informacje pisemne, a w szczególności broszury, foldery, katalogi, jest obowiązany wskazać w tych materiałach w sposób dokładny i zrozumiały:

- 1) cenę imprezy turystycznej lub usługi turystycznej albo sposób jej ustalenia;
- 2) miejsce pobytu lub trasę imprezy;
- 3) rodzaj, klasę, kategorię lub charakterystykę środka transportu;

- 4)położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu;
- 5)ilość i rodzaj posiłków;
- 6)program zwiedzania i atrakcji turystycznych;
- 7)kwotę lub procentowy udział zaliczki w cenie imprezy turystycznej lub usługi turystycznej oraz termin zapłaty całej ceny;
- 8)termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja usług jest uzależniona od liczby zgłoszeń;
- 9)podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy;
- 10)ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej.

Informacje, o których mowa powyżej, nie mogą wprowadzać klienta w błąd.

Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi (art. 16b ust. 1). Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy (art. 16b ust. 3). Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 3, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

Zgodnie z przepisem art 11 ustawy w zakresie nieuregulowanym ustawą do umów z klientami zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta. Przepis rt. 11 a ust. 1 przewiduje natomiast, iż organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie

- 1) działaniem lub zaniechaniem klienta;
- 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- 3) siłą wyższą.

Nie można w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć odpowiedzialności określonej w art. 11a (art. 11b ust. 1). Odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych może być ograniczona tylko wówczas, gdy określa to umowa międzynarodowa, której stroną jest Rzeczpospolita Polska (art. 11 b ust. 2). Organizatorzy turystyki w umowach z klientami mogą ograniczyć odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta (art. 11 b ust. 3). Ograniczenie, o którym mowa w ust. 3, nie może dotyczyć szkód na osobie (art. 11 b ust. 4).

Z powyższych przepisów wynika zatem jednoznacznie, iż klient, korzystający z usług biura podróży w chwili uznania, iż organizator imprezy nienależyte wykonuje umowę posiada dwa wyjścia. Po pierwsze może on złożyć zawiadomienie o wadliwym wykonywaniu umowy w trakcie trwania imprezy turystycznej bądź też, niezależnie od powyższego, może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz

określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Złożenie zawiadomienia w trakcie trwania usługi stanowi obowiązek klienta, a nie jedynie jego uprawnienie. W przypadku nieuczynienia mu zadość, klient może ponieść negatywne konsekwencje. Po pierwsze, takie zaniechanie może być uznane za przyczyniające się do zwiększenia szkody i jako takie prowadzić do zmniejszenia obowiązku naprawienia szkody stosownie do art. 362 k.c. Po drugie, niezłożenie zawiadomienia we wskazanym czasie może mieć dla klienta negatywne skutki pod względem dowodowym. Przepisy ustawy o usługach turystycznych w żaden sposób nie wyłączają ogólnej reguły rozkładu ciężaru dowodu, zgodnie z którą ciężar udowodnienia faktu spoczywa na osobie, która z faktu tego wywodzi skutki prawne. Dochodzenie roszczeń w ramach reklamacji (ust. 3) - co do zasady - poddane jest ogólnym regułom wynikającym z kodeksu cywilnego i kodeksu postępowania cywilnego. Ustawa o usługach turystycznych wprowadza jednak procedurę reklamacyjną uzupełniającą te reguły. Reklamacja jest składana wówczas, gdy w ocenie klienta dochodzi do niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o imprezę turystyczną. Sytuacja ta może rodzić odpowiedzialność odszkodowawczą organizatora turystyki w stosunku do klienta. W takim przypadku klientowi przysługuje odpowiednie roszczenie względem organizatora turystyki. Istotnym jest, iż postępowanie reklamacyjne ma charakter dobrowolny, a jego nieprzeprowadzenie nie zamyka klientowi możliwości dochodzenia swoich praw na drodze postępowania sądowego. Termin przedawnienia roszczeń z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych wynosi 10 lat.

Organizator nie może w umowie zastrzegać możliwości złożenia skargi w sposób nadmiernie obciążony uciążliwymi formalnościami (art. 385<sup>3</sup> pkt 21 k.c.). Za takie zastrzeżenie należy uznać treść ust. XXII pkt 3 zd. 2 OWU pozwanego, zgodnie z którym reklamacja powinna zostać złożona Organizatorowi w formie pisemnej dla celów dowodowych w biurze w P. przy ul. (...), (...)-(...) P.. Ustawa nie wyłącza możliwości skorzystania z instytucji reklamacji w rozumieniu przepisu art. 16b ust. 3 ustawy już w trakcie trwania wycieczki. O powyższym świadczy m.in. treść ust. 5 zgodnie z którym organizator usługi winien ustosunkować się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 3, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej. Powyższe zastrzeżenie o skierowaniu reklamacji na adres pozwanego w P. stanowi nadmierną uciążliwość formalną. Brak jest podstaw do przyjęcia, aby w ramach obowiązujących przepisów konsument nie mogli złożyć reklamacji na ręce rezydenta działającego w imieniu organizatora wycieczki. Sama charakterystyka zawodu rezydenta wskazuje, iż stanowi on swoisty łącznik pomiędzy biurem podróży a jego klientami na miejscu organizowanej imprezy. Rezydent jest przedstawicielem firmy, a jednocześnie opiekunem jego klientów.

Zdaniem Sądu należy uznać, zgodnie ze stanowiskiem pozwanego, iż w dniu 16 czerwca 2014 r. powodowie nie złożyli skutecznej reklamacji, albowiem rezydent nie posiadał uprawnień do jej odbioru, zaś powodowie winni przesłać reklamację na adres pozwanego, to następna reklamacja została złożona przez powodów w dniu 25 czerwca 2014 r. do agenta pozwanego (...) Sp. z o.o., a więc w terminie krótszym niż 30 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej (17 czerwca 2014 r.). Pismem z tego samego dnia agent pozwanego (...) Sp. z o.o. przekazał reklamację pozwanemu, który otrzymał ją w dniu 26 czerwca 2014 r.. Pozwany wykazał zdaniem Sądu, iż reklamacja została mu przekazana w dniu późniejszym niż 25 czerwca 2015 r. swym pismem stanowiącym odpowiedź na reklamację. Powodowie nie wykazali, iż reklamacja złożona w innym miejscu niż w biurze pozwanego, bo u jego agenta, który nie był uprawniony do jej przyjmowania, została natychmiast w tym dniu przekazana do pozwanego, tak aby mógł się z nią zapoznać. Termin do złożenia odpowiedzi na reklamację minął zatem z dniem 26 lipca 2014 r., a sami powodowie w pozwie napisali, że najprawdopodobniej otrzymali ją w dniu 26 lipca 2014 r.. Kwestię zachowania 30-dniowego terminu na doręczenie odpowiedzi na jego reklamację należy rozpatrywać w świetle art. 61 § 1 k.c. Zgodnie z tym przepisem oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Oznacza to, że odpowiedź pozwanego na reklamację strony powodowej można uznać za doręczoną z chwilą, gdy powodowie mieli możliwość zapoznania się z tym pismem. Pozwany sformułował odpowiedź na reklamację w piśmie z dnia 24 lipca 2014 r., zaś między stronami bezspornym pozostało, iż została ona doręczona powodom w dniu 26 lipca 2014 r.

Podsumowując dotychczasową część rozważań uznać trzeba, iż pozwany ustosunkował się w przewidzianym prawem terminie do reklamacji powoda, a tym samym uznał je za nieuzasadnioną w rozumieniu art. 16 b ust. 5 cytowanej ustawy.

Wobec jej nieuwzględnienia przez pozwanego, zasadnym zatem było rozpoznanie niniejszego powództwa.

W ocenie Sądu doszło do nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych przez pozwane biuro podróży. Ustalić należało natomiast czy wszystkie zgłoszone przez powodów zastrzeżenia miały rzeczywiście charakter wad imprezy rozumianych jako istotne niezgodności pomiędzy usługami świadczonymi powodom a umówionymi.

Z przeprowadzonego postępowania dowodowego wynika w szczególności, iż plaża hotelowa w trakcie całego pobytu powodów na wyspie znajdowała się w złym stanie- na plaży zalegała gruba warstwa wodorostów i innych obiektów wyrzucanych przez morze, które nie były usuwane przez pracowników hotelu. W konsekwencji brak było możliwości korzystania z plaży, albowiem dojście do morza było niemożliwe. Także sprzęt plażowy przeznaczony dla gości hotelu odbiegał od standardów hotelu o bardzo dobrym poziomie usług. Część dostępnego sprzętu była niezdadna do użycia w związku ze zniszczeniami. Nadto leżaki i parasole nie były układane, część z nich stała poskładana. Niewątpliwie również na plaży brak było dostępu do prysznica umożliwiającego opłukanie ze słonej wody. Powodowie i inni goście mogli jedynie korzystać z węża ogrodowego.

W tym miejscu należy wskazać, iż bez znaczenia pozostają twierdzenia pozwanego, zgodnie z którymi plaże na wyspie K. są publiczne, a zatem dbanie o czystość plaży należy do obowiązków odpowiedniej terytorialnej jednostki administracyjnej. W ofercie pozwanego wskazano bowiem jednoznacznie, iż plaża piaszczysta zlokalizowana jest ok. 20 m od hotelu i posiada wydzieloną część dla gości hotelowych, wyposażoną w parasole i leżaki. Tym samym uznać należy, iż hotel traktuje część dostępnej plaży jak własną, stanowiącą część dostępnych dla gości atrakcji, a zatem dbając o prawidłowe wykonanie umowy winien również zadbać o jej stan.

Powodowie oraz zeznający w sprawie świadkowie wycieczający wraz z powodami akcentowali, iż przejście pomiędzy plażami odbywało się po drewnianym, nieheblowanym moście/kładce. Powodowie nie wskazywali jednak na konkretne zastrzeżenia, które świadczyłyby, że kładka ta nie spełniała wymogów bezpieczeństwa, by była zniszczona. Twierdzenia powodów nawiązują raczej do odczuć estetycznych. Tożsama sytuacja zachodzi w przypadku zastrzeżeń co do wejścia hotelowego. Poza ogólnym odczuciem, iż wejście do hotelu następuje „od zaplecza” powodowie nie wskazywali na inne okoliczności świadczące o jakichkolwiek nieprawidłowościach z owym wejściem związanych.

Odnosząc się do kwestii zejścia do plaży, podkreślić należy w pierwszej kolejności, iż powodowie musieli się spodziewać, iż zejście to będzie odbywać się po schodach, albowiem okoliczność ta została bezpośrednio wskazana w opinii przedmiotowego hotelu. Nie budzi wątpliwości, iż część stopni prowadzących hotelu na plażę była nadwyreżona przez czas, posiadała wyszczerbione krawędzie. Niemniej jednak powodowie nie wykazali, aby stan ten dotyczył wszystkich czy chociażby większości stopni. Z przedłożonych fotografii wynika, iż zaledwie dwa stopnie zostały w ten sposób uszkodzone. Z fotografii ukazującej schody w dalszym ujęciu wynika, iż płytki pokrywające stopnie posiadały pęknięcia, jednak uszkodzenia dotyczyły głównie podstawy stopni i nie miały wpływu na ich użytkowanie. Powodowie nie wskazywali, aby w związku ze stanem przedmiotowych schodów doszło do sytuacji niebezpiecznych lub sytuacje takie były prawdopodobne. Podkreślenia wymaga, iż opisywane zejście jest bardzo łagodne, a wysokość stopni jest niewielka.

Sąd uznał również za wykazaną okoliczność, iż hotel wbrew zapewnieniom pozwanego biura podróży, był obiektem czterogwiazdkowym, a nie pięciogwiazdkowym. Powyższe wynika bezpośrednio z materiału zgromadzonego w niniejszej sprawie. W tym miejscu wskazać należy, iż zgodnie z OWU pozwanego, przy czym dodatkowo przy każdym obiekcie podana jest kategoria według przepisów lokalnych z uwagi na niejednolite przepisy określające standard obiektów w poszczególnych krajach pozwany wprowadza własną standaryzację obiektów w katalogu. Z wydruku katalogu pozwanego nie wynika, aby zawierał on informację o niższej kategoryzacji lokalnej hotelu (...). Pozwany wykazał co prawda, iż w dniu 13 lutego 2014 r., a więc krótko przed zawarciem umowy z powodami, dokonał erraty

w zakresie standardu hotelu z kategorii lokalnej „A deluxe” na kategorię lokalną 4\*, jednak brak jest jakichkolwiek p[odstaw uprawniających do twierdzenia, iż okoliczność ta znalazła odzwierciedlenie w treści samego katalogu lub by była podawana klientom w jakiegokolwiek innej formie. Tym samym uznać należy, iż powodowie mogli się spodziewać, iż dokonują rezerwacji w hotelu pięciogwiazdkowym, zarówno w standaryzacji pozwanej jak i standaryzacji lokalnej.

Sąd ustalił również, iż w trakcie pobytu powodów na wyspie w okolicy hotelu unosił się nieprzyjemny zapach związany z wydostawaniem się hotelowego szamba.

Sąd nie znalazł podstaw by uwzględnić pozostałe zastrzeżenia powodów.

Z przeprowadzonego postępowania dowodowego wynika, iż w siłowni hotelowej jeden ze sprzętów- atlas był uszkodzony, posiadał pozrywane linki, wobec czego korzystanie z niego było niemożliwe. Niemniej jednak wskazać należy, iż powodowie nie wykazali, aby był to jedyny sprzęt na sali, w tym także by było to jedyny atlas. Pomijając nawet powyższe, najbardziej istotnym pozostaje, iż powodowie zeznali wprost, iż nie byli zainteresowani korzystaniem z siłowni, nie weszli nawet przedmiotowego pomieszczenia, a co więcej- że nie interesowało ich co jest uszkodzone.. Tym samym brak jest podstaw do przyjęcia, iż powodowie doznali jakiegokolwiek dyskomfortu w związku z uszkodzeniem jednego urządzenia na siłowni. Tym bardziej, iż jest to pomieszczenia zamknięte, dostępne tylko dla zainteresowanych osób.

Brak jest również podstaw do przyjęcia, iż obsługa hotelowa była niemiła i nieuprzejma. Powodowie nie wykazali roszczenia w tym zakresie. Powodowie oraz przesłuchani w sprawie świadkowie wskazywali wyłącznie na dwa zajścia. W pierwszej sytuacji pracownik recepcji na pytanie o dostępność pakietów śniadaniowych miał odpowiedzieć, że hotel pakietów takich nie zapewnia. W drugiej zaś sytuacji powodowie mieli być poinformowani przez pracownika recepcji o niższej standaryzacji hotelu. Nawet jeśli uznać, iż informacje te były przekazywane powodom w sposób niemiły, to wskazać należy iż nie były one nieprawdziwe, a nadto zdarzyły się dwukrotnie i miały charakter incydentalny. Powodowie nie wskazywali na żadne inne okoliczności świadczące o jakości obsługi hotelowej.

Ostatecznie wskazać należy, iż nie sposób uwzględnić zastrzeżeń powodów co do braku pakietów śniadaniowych oraz wody butelkowej, albowiem świadczenia takie nie były powodom gwarantowane i z doświadczenia życiowego wynika, że są zależne od indywidualnej polityki danego hotelu.

Rozważając zasadność roszczenia powodów o odszkodowanie, należało zbadać, czy z uwagi na działanie pozwanego u powodów doszło do powstania szkody. Szkodą jest powstała wbrew woli poszkodowanego różnica pomiędzy obecnym stanem majątkowym a tym stanem, jaki zaistniałby, gdyby nie nastąpiło zdarzenie wywołujące szkodę. Według § 2 art. 361 k.c., szkoda polega albo na stracie, którą poniósł poszkodowany albo pozbawieniu go korzyści, które mógłby uzyskać, gdyby mu szkody nie wyrządzono. Stratą jest pomniejszenie majątku poszkodowanego. Polega ona na uszczupleniu aktywów (np. zniszczenie, utrata lub uszkodzenie określonych składników majątkowych albo obniżenie ich wartości) albo na przybyciu pasywów (np. powstanie nowych zobowiązań albo ich zwiększenie). Natomiast szkoda związana z utraconymi korzyściami ma zawsze charakter hipotetyczny. W myśl art. 361 k.c., podmioty ponoszą odpowiedzialność wyłącznie za normalne następstwa działania lub zaniechania, z którego szkoda wynikła. Naprawienie szkody ma zapewnić całkowitą kompensatę doznanego uszczerbku, nie dopuszczając jednak zarazem do nieuzasadnionego wzbogacenia poszkodowanego.

Powodowie uiszcili cenę wycieczki w wysokości 6.097,60 zł. Przez cały okres pobytu powodów na wyspie K. nie mieli oni możliwości pełnego korzystania z hotelowej plaży, albowiem z uwagi na zalegające wodorosty unosił się nad nią nieprzyjemny zapach, a wejście E. morza okazało się niemożliwe. W związku z powyższym powodowie byli zmuszeni korzystać z sąsiedniej, prywatnej i odpłatnej plaży. Nadto nie budzi wątpliwości Sądu, iż powodowie byli zmuszeni tolerować nieprzyjemny zapach w okolicy hotelu. Ostatecznie podkreślić należy, iż powodowie, wbrew treści oferty katalogowej pozwanego, zostali zakwaterowani w hotelu czterogwiazdkowym, nie zaś pięciogwiazdkowym. Tym samym należało uznać, że zakupiona przez powodów impreza turystyczna nie spełniała warunków objętych łączącą strony umową; warunków, jakich mogli się spodziewać powodowie uiszczając cenę i przygotowując się na wypoczynek

na określonym poziomie. W istocie więc przez cały okres pobytu standard wypoczynku był obniżony i nieadekwatny do uiszczonyj ceny. Tym samym Sąd uznał, że powodowie doznał w tym zakresie uszczerbku.

Przy ustalaniu wysokości odszkodowania, Sąd pomocniczo odwołał się do tzw. tabeli frankfurckiej, tj. dokumentu, który powstał na zlecenie Izby Cywilnej Sądu Krajowego w Niemczech. Dokument ten zawiera wykaz wad podróży i procentowe wysokości odszkodowania, jakie powinien otrzymać turysta i miał na celu ujednoczenie orzecznictwa w zakresie odpowiedzialności organizatorów podróży. Oczywistym jest, iż tabela ta nie ma charakteru wiążącego, jednak może służyć jako instrument pomocniczy. Należy mieć na względzie, że w Polsce w 2003 roku przedmiotowa tabela została uznana przez UOKiK za podstawę do rozstrzygnięcia sporów między biurami podróży a klientami.

Tabela frankfurcka przewiduje możliwość obniżenia ceny podróży z uwagi na:

- Różnica w odniesieniu do zarezerwowanego obiektu (pkt I.1)- 10-25%, a Sąd przyjął 5%, bowiem sama niższa kategoryzacja obiektu nie wpłynęła na realne pogorszenie wypoczynku, choć prowadziła do zdenerwowania powodów w świetle innych zdarzeń opisanych przez Sąd w ustalonym stanie faktycznym. Zdaniem Sądu niższy standard obiektu wobec oferowanego w umowie przejawiał się w istnieniu takich niewielkich niedogodności jak niedostateczny stan techniczny schodów, brak pakietów śniadaniowych, nienowoczesne leżaki przy basenie, brak wody butelkowanej, brak prysznic na plaży.
- Przykre zapachy (pkt I.8.c) - 5-10% a Sąd przyjął 5%, bowiem przykre zapachy, wyżej opisane a występujące przy samym budynku hotelowym, w ciepłym klimacie, a zwłaszcza w czasie nocy były szczególnie uciążliwe, choć nie stanowiły przeszkody w wypoczynku i korzystaniu z wszystkich atrakcji oferowanym przez hotel.
- Zanieczyszczona plaża (pkt III.10) - 10-20% a Sąd przyjął 15%, bowiem w wyniku tego zanieczyszczenia powodowie nie mogli w ogóle korzystać z plaży przyhotelowej, plaży wskazanej w umowie, w sposób na ogół stosowany, tj z kąpeli i leżenia na plaży.
- Brak leżaków i parasoli plażowych (pkt III.11) - 5-10% , a Sąd przyjął 5%, bowiem tylko część tego sprzętu była niedostępna dla powodów na plaży, a z kolei sprzęt znajdujący się przy samym budynku hotelowym tylko w niewielkim stopniu obciążony był wadami wyżej opisanymi.

Wobec powyższego Sąd przyjął wartość ogólną wynoszącą 30% ceny wycieczki, a tym samym zasądził od pozwanego solidarnie na rzecz powodów kwotę 1830 zł (6.097,60 zł x 30%) wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 8 września 2014 r. do dnia zapłaty.

Sąd oddalił powództwo w pozostałym zakresie w pkt. II wyroku.

O kosztach procesu orzeczono na podstawie 100 k.p.c w związku z § 6 pkt 3 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (t.j. Dz.U. z 2013, poz.490) i w związku z § 6 pkt 3 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu (t.j. Dz.U. z 2013, poz. 461). Sąd uznał, że stronom należy się wynagrodzenie w wysokości jednej stawki minimalnej z w/ w rozporządzenia, bowiem sprawa nie wymagała nadzwyczajnego nakładu pracy, a sprawie odbyły się stosunkowo krótkie 3 posiedzenia przeznaczone na rozprawę.

Zasądzono od pozwanego solidarnie na rzecz powodów kwotę 225,40 złotych tytułem zwrotu kosztów procesu.

Powodowie ponieśli następujące koszty procesu: 153zł opłaty od pozwu, 34 zł opłaty skarbowej od pełnomocnictwa i 600 zł stawki minimalnej, suma 787 zł..

Pozwany 17 zł opłaty skarbowej i 600 zł stawki minimalnej, suma 617 zł..

Powodowie wygrali w 60 %, zatem 60 % z 787 zł to 472,20 zł, a 40 % z 617 zł 246,80 zł , różnica kwot 472,20 z i 246,80 zł to 225,40 zł zwrotu kosztów procesu dla powodów solidarnie .

SSR Bartosz Gauden