

Sygn. akt I C 1427/12

## WYROK

### W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 27 lutego 2014 roku

#### **Sąd Rejonowy dla Warszawy – Śródmieścia w Warszawie I Wydział Cywilny**

w następującym składzie:

Przewodniczący: SSR Karol Smaga

Protokolant: apl. sędz. L. B.

po rozpoznaniu w dniu 27 lutego 2014 roku w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa A. G.i R. G.

przeciwko (...) spółce z ograniczoną odpowiedzialnością w W.

o zapłatę

I. zasądza od (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. na rzecz A. G. kwotę 500 (pięćset) złotych wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 13 września 2011 roku do dnia zapłaty,

II. zasądza od (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. na rzecz R. G. kwotę 500 (pięćset) złotych wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 13 września 2011 roku do dnia zapłaty,

III. oddala powództwo w pozostałym zakresie,

IV. zasądza solidarnie od A. G.i R. G. na rzecz (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. kwotę 1034,45 złotych (tysiąc trzydzieści cztery złote czterdzieści pięć groszy) złotych tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt I C 1427/12

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 3 kwietnia 2012 roku A. G.i R. G. wniesli o zasądzenie solidarnie od (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. na ich rzecz kwoty 6.652 złotych wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 13 września 2011 roku do dnia zapłaty oraz o zasądzenie kosztów procesu.

W odpowiedzi na pozew pozwany – reprezentowany przez pełnomocnika radcę prawnego M. S. (pełnomocnictwo – k. 46) - wniósł o oddalenie powództwa i zasądzenie kosztów procesu.

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

A. G.i R. G. zawarli z (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. umowę o świadczenie usług turystycznych. Zgodnie z zawartą umową impreza turystyczna miała odbyć się w okresie od 16 czerwca 2011 roku do dnia 30 czerwca 2011 roku w T. Uczestnikami organizowanej imprezy turystycznej byli: A. G., R. G., E. G.i B. G.. Osoby te miały być zakwaterowane w hotelu czterogwiazdkowym C.(...) – w wersji O.fun club, wyżywienie miało być w opcji All. Hotel miał być klimatyzowany. Do dyspozycji gości miały być 2 restauracje: główna, 2 tematyczne, bary w hotelu, przy basenie i na plaży, dyskoteka, centrum SPA. Zapewnione miały być animacje w ciągu dnia i wieczorem w języku polskim –

O.fun club. Opcja all inclusive miała obejmować importowane napoje alkoholowe, napoje bezalkoholowe i alkoholowe lokalne w dyskotecę (bezsporne, potwierdzone umową – k. 10, katalogiem, ofertą – k. 50-51, ważnymi informacjami – k. 47-49).

A. G.i R. G. uiszcili na rzecz organizatora wyjazdu wskazaną w umowie kwotę pieniężną, stanowiącą koszt organizowanej imprezy turystycznej, tj. kwotę 6652 złotych (bezsporne).

W czasie imprezy nie było animacji w języku polskim, windsurfing dostępny był dopiero w drugim tygodniu pobytu, bar przy basenie (...) czynny był w godzinach 10-18, nie podawano w nim kawy, herbaty, ani soków, w barze (...) serwowano tylko wodę i napoje egzotyczne, nie serwowano soków, w pierwszym tygodniu pobytu klimatyzacja była uszkodzona, nie można było regulować stopnia chłodzenia, porcje jedzenia oraz alkohole były limitowane, na stołówce były braki w zastawie i sztućcach, występował brak ciągłości w serwowaniu potraw, alkoholi (okoliczności podniesione w reklamacji, na którą pozwany nie udzielił odpowiedzi w terminie – okoliczność przyznana),

Nadto na stołówce panował brud (brudne stoły, obrusy), w pomieszczeniu tym chodziły koty, na stołach pozostawione były brudne naczynia, przez co trudno było znaleźć wolny stolik (zeznania powodów – k. 128-129).

W dniu 29 czerwca 2011 roku A. G.i R. G. złożyli pisemną reklamację (reklamacja – k. 12). Po powrocie do kraju pismem z dnia 23 sierpnia 2011 roku złożyli kolejną reklamację (pismo – k. 13).

(...) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w W. nie uwzględniła reklamacji pismem z dnia 27 września 2011 roku (pismo z dnia 27 września 2011 roku – k. 16).

Sąd ustalił powyższy stan faktyczny w oparciu o zgromadzone w aktach sprawy, a wskazane wyżej dokumenty, jak również w oparciu o zeznania powodów (k. 128-129).

Sąd ustalił również częściowo stan faktyczny (w zakresie niezgodności wycieczki z umową) na podstawie domniemania prawnego wynikającego art. 20 ust. 6 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. 2004 r., Nr 223, poz. 2268, zwanej dalej u.u.t.). Zgodnie z tym przepisem jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się do reklamacji na piśmie, w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, a w wypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną. W przedmiotowym przypadku pozwany otrzymał reklamację w dniu 29 czerwca 2011 roku (w czasie trwania imprezy), a odpowiedział na nią w dniu 27 września 2011 roku. Nie dochował zatem terminu wynikającego z powołanego wyżej przepisu. Stąd też w oparciu o ten przepis należy domniemywać, iż uznał okoliczności faktyczne w tej reklamacji podniesione. Pozwanemu w toku procesu nie udało się obalić powyższego domniemania.

Sąd dał wiarę wyżej wskazanym dokumentom, albowiem w ocenie Sądu pozbawione są jakichkolwiek wad formalnych, które podważałyby ich wiarygodność, nie były również kwestionowane przez żadną ze stron procesu.

Sąd dał wiarę zeznaniom powodów, albowiem są one logiczne, spójne, Znajdują również potwierdzenie w zgromadzonym materiale dowodowym, reklamacji.

Zeznania świadka M. F., jako bardzo ogólne (świadek praktycznie nic nie pamiętała) nie miały znaczenia dla rozstrzygnięcia niniejszej sprawy.

### **Sąd Rejonowy zważył, co następuje:**

Bezsporne w sprawie pozostawały: zawarcie umowy, wpłata ceny wycieczki.

Na mocy zawartej pomiędzy stronami umowy wycieczka miała trwać od 16 czerwca 2011 roku do dnia 30 czerwca 2011 roku w T. Jej uczestnicy mieli być zakwaterowani w hotelu czterogwiazdkowym C(...), żywienia miało być w opcji All. Hotel miał być klimatyzowany. Do dyspozycji gości miały być 2 restauracje: główna, 2 tematyczne, bary w hotelu, przy basenie i na plaży, dyskoteka, centrum SPA. Zapewnione miały być animacje w ciągu dnia i wieczorem w

języku polskim - hotel z logo O.fun club (ważne informacje. Opcja all inclusive miała obejmować importowane napoje alkoholowe, napoje bezalkoholowe i alkoholowe lokalne w dyskotecze.

Na miejscu okazało się, że wbrew postanowieniom umownym, nie było animacji w języku polskim, windsurfing dostępny był dopiero w drugim tygodniu pobytu, w pierwszym tygodniu pobytu powodów klimatyzacja była uszkodzona, nie można było regulować stopnia chłodzenia, porcje jedzenia oraz alkohole były limitowane, na stołówce były braki w zastawie i sztućcach, występował brak ciągłości w serwowaniu potraw, alkoholi. Nadto na stołówce panował brud (brudne stoły, obrusy), po pomieszczeniu tym chodziły koty, na stołach pozostawione były brudne naczynia, przez co trudno było znaleźć wolny stolik.

Powodowie natomiast nie wykazali, że zgodnie z umową bar przy basenie (...) czynny miał być dłużej niż w godzinach 10-18, że miano w nim podawać kawę, herbatę, soki, że w barze (...) winny być podawane soki. Nie wynika to ze złożonych dokumentów.

W tym stanie rzeczy pozwany nie wykonał należycie umowy i ponosi z tego tytułu odpowiedzialność kontraktową.

W takim wypadku zgodnie z przepisem art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych – dalej u.u.t. (tekst jednolity Dz.U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.) 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.

Powyższą regulację prawną uzasadnia fakt, iż uczestnik imprezy turystycznej nie ma najmniejszego wpływu na dobór osób trzecich i zawiera umowę w zaufaniu do swojego bezpośredniego kontrahenta w przekonaniu, że należycie ją wykona. Logiczne jest zatem, iż z punktu widzenia uczestnika imprezy turystycznej, bez znaczenia pozostaje to, czy umowę wykona sam organizator, czy przy pomocy innych osób. Posłużenie się osobami trzecimi nie może zatem wpływać na pogorszenie sytuacji uczestnika, a więc ryzyko ponosi zawsze organizator.

W oparciu o powołany wyżej przepis przysługują dwa roszczenia – odszkodowanie i zadośćuczynienie za utratę z przyjemności podróży. Okoliczności przytoczone przez powodów w toku procesu uzasadniają rozważenie zasadności ich powództwa w zakresie obydwu tych roszczeń.

Odnośnie odszkodowania za szkodę uznać należy, iż powodowie w żadnym wypadku nie wykazali wysokości poniesionej szkody. W tym przypadku szkoda wyraża się różnicą między wysokością zapłaconej ceny za wycieczkę, będącej ekwiwalentem niewadliwego przedmiotu umowy, a wartością imprezy turystycznej wadliwej (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 grudnia 2005 roku, II CK 291/05, niepublikowany). Szkoda obejmuje również inne dodatkowe koszty, jakie turyści ponieśli w związku z nienależytym wykonaniem umowy. Chcąc wykazać fakt poniesionej szkody powód powinien udowodnić, jaka była wartość imprezy turystycznej obciążonej wadami, w zakresie jakim była niezgodna z umową, czego nie uczynili.

Niezależnie od powyższego uznać należy, iż powodowi należy się zadośćuczynienie za utraconą przyjemność z podróży.

Zgodnie ze stanowiskiem przyjętym w wyroku Trybunału Sprawiedliwości w Luksemburgu z dnia 12.03.2002 roku (TS J C-168/00 LEX nr 112079) - artykuł 5 dyrektywy nr 90/314 w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji wycieczek, należy interpretować jako przyznający co do zasady konsumentom prawo do zadośćuczynienia za szkodę niematerialną wynikającą z niewykonania lub nienależytego wykonania usług stanowiących zorganizowane wakacje. Pogląd taki prezentowany jest również przez doktrynę prawa polskiego (M. Ciemiński, Naprawienie uszczerbku

polegającego na utraconej przyjemności z podróży, tezy z piśmiennictwa – Lex Omega, J. Luzak, Odpowiedzialność za zmarnowany urlop w prawie polskim, tezy z piśmiennictwa – Lex Omega), jak też orzecznictwo (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 24 marca 2011 r., I CSK 372/10, LEX nr 927833, uchwała Sądu Najwyższego z dnia 19 listopada 2010 r. III CZP 79/10, OSNC 2011/4/41).

W ocenie Sądu w niniejszej sprawie z uwagi na wyżej przytoczone okoliczności faktyczne w zakresie niezgodności odbytej imprezy turystycznej z oferowaną i związanym z tym niezadowoleniem (brudne stoły, braki w zastawie, długie oczekiwanie na posiłki, limitowanie posiłków i alkoholi), zmęczeniem powodów spowodowanym brakiem prawidłowo działającej klimatyzacji, stanowiącym niewątpliwie negatywne przeżycie psychiczne, można mówić o powstaniu po stronie powodowej szkody niematerialnej. Wskazać przy tym trzeba, że powodowie byli wcześniej w tym hotelu i byli z niego zadowoleni, dlatego go ponownie wybrali. Zatem zasadne jest roszczenie powodów o zadośćuczynienie za doznaną przez nich krzywdę. Zadośćuczynienie jest sposobem naprawienia krzywdy wyrządzonej jako cierpienia fizyczne oraz cierpienia psychiczne. Zadośćuczynienie pieniężne ma na celu przede wszystkim złagodzenie tych cierpień. Bezsprzecznie powodowie chcieli spędzić urlop zgodnie z umową podróży. Zostali tej możliwości pozbawieni wskutek konieczności przebywania w pokoju, w którym przez pierwszy tydzień pobytu nie działała prawidłowo klimatyzacja, co ma istotne znaczenie w trakcie pobytu w kraju, w którym panują wysokie temperatury. Powodowie nie czerpali również przyjemności związanej z spożywaniem posiłków i spożywaniem alkoholu. Posiłki i alkohol były limitowane, na stołówce panował brud, chodziły po niej koty, stoliki nie były sprzątane, trzeba było na nie długo oczekiwać. I wreszcie dzieci powodów nie mogły korzystać z animacji w języku polskim, przez co przez cały czas musiały być pod opieką rodziców.

Określając wysokość zadośćuczynienia Sąd miał na uwadze, iż zadośćuczynienie nie jest karą, lecz sposobem naprawienia krzywdy. Chodzi tu o krzywdę ujmowaną jako cierpienia psychiczne, a zatem na gruncie niniejszej sprawy negatywne uczucia przeżywane przez powoda w związku z utratą przyjemności z podróży. Celem zadośćuczynienia jest przede wszystkim złagodzenie tych cierpień. Winno ono mieć charakter całościowy i obejmować wszystkie doznane cierpienia (tak Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 3 lutego 2000 r., I CKN 969/98, niepublikowany).

W ocenie Sądu kwotą, która w odpowiedzi sposób zrekompensuje powodom utraconą przyjemność z podróży jest to kwota 500 złotych dla każdego z nich.

Podnieść należy, iż Sąd nie oceniał wysokości zadośćuczynienia dla E. G. i B. G., gdyż nie byli oni powodami w niniejszej sprawie.

W tym stanie rzeczy Sąd orzekł jak w punkcie I, II i III wyroku. Rozstrzygnięcie o odsetkach oparto na treści art. 481 § 1 i 2 kc. Zgodnie z przepisem art. 455 kc jeżeli termin spełnienia świadczenia nie jest oznaczony ani nie wynika z właściwości zobowiązania, świadczenie powinno być spełnione niezwłocznie po wezwaniu dłużnika do wykonania. W niniejszym przypadku uznać należy, iż pozwany został wezwany do zapłaty na skutek pisma z dnia 23 sierpnia 2011 roku, doręczonego mu w dniu 29 sierpnia 2011 roku. Wyznaczony termin 14 dni upłynął w dniu 12 września 2011 roku, a zatem odsetki należne są od dnia następnego.

W punkcie IV wyroku Sąd w oparciu o art. 100 kpc orzekł o kosztach procesu należnych pozwanemu. Pozwany wygrał sprawę w 85%, należny jest mu zwrot kosztów w kwocie 1034,45 złotych (85% z 1.217 złotych – wynagrodzenie radcy prawnego w kwocie 1.200 złotych i opłata skarbową od pełnomocnictwa w kwocie 17 złotych).