

Sygn. akt: I C 1274/12

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 18 kwietnia 2014 r.

Sąd Rejonowy dla Warszawy Śródmieścia w Warszawie w I Wydziale Cywilnym

w składzie:

Przewodniczący: **SSR Radosław Tukaj**

Protokolant: apl. adw. Patrycja Malesza

po rozpoznaniu w dnia 11 kwietnia 2014 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa **J. J. (1)**

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanej (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. na rzecz powoda J. J. (1) kwotę 3.000,00 /trzech tysięcy/ złotych wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 25 czerwca 2011 r. do dnia zapłaty;

II. oddala powództwo w pozostałym zakresie;

III. zasądza od pozwanej na rzecz powoda kwotę 236,76 zł /dwustu trzydziestu sześciu złotych siedemdziesięciu sześciu groszy/ tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt: I C 1274/12

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 01 marca 2012 roku powód J. J. (1) wniósł o zasądzenie na jego rzecz od (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. kwoty 4.676,00 złotych wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 25 maja 2011 roku do dnia zapłaty oraz o zasądzenie kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W sprzeciwie od wydanego nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym pozwana (...) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. wniosła o oddalenie powództwa w całości i o zasądzenie na jej rzecz kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny.

J. J. (1) zawarł w dniu 28 sierpnia 2010 roku z (...) sp. z o.o. w W. umowę/zgłoszenie udziału w imprezie turystycznej. Zgodnie z zawartą umową impreza turystyczna miała odbyć się w okresie od dnia 10 września 2010 roku do dnia 24 września 2010 roku w Tunezji. Uczestnicy wycieczki zorganizowanej w formule all inclusive mieli przebywać w jednym z hoteli należących do sieci obiektów hotelowych o nazwie (...) o standardzie czterogwiazdkowym (umowa/zgłoszenie – k. 18).

J. J. (1) uiścił na rzecz (...) sp. z o.o. w W. kwotę 4.676,00 złotych tytułem kosztów imprezy turystycznej (bezsporne).

Po przybyciu na miejsce okazało się, że zakwaterowanie w żadnym z hoteli sieci (...) nie jest możliwe z powodu dokonania we wskazanych obiektach rezerwacji w ilości przewyższającej liczbę gości. W związku z tym uczestnicy imprezy zorganizowanej przez (...) sp. z o. o. w W., w tym J. i D. J., zostali zakwaterowani w hotelu spoza sieci (...) o nazwie (...). Wskazany obiekt hotelowy posiadał standard znacznie odbiegający od standardu i jakości hoteli wymienionych w umowie o świadczenie usług turystycznych zawartej między stronami. W restauracji, w której serwowane były posiłki, często brakowało naczyń, automaty służące do przygotowywania napojów gorących nieustannie psuły się, a jeśli nawet funkcjonowały poprawnie, i tak nie było możliwe korzystanie z nich, ponieważ nie były one uzupełniane kawą oraz mlekiem. Jedzenie serwowane w restauracji było monotonne, podawane potrawy były niejednokrotnie zimne, zaś część potraw była przygotowywana z pozostałości żywności nieskonsumowanej w trakcie poprzednich posiłków. Obiekty sportowe znajdujące się na terenie hotelu były zaniedbane i nie spełniały swoich funkcji, zaś sprzęt sportowy, jak np. piłki do gry w siatkówkę, dostępny był w ilości uniemożliwiającej korzystanie z niego przez większą liczbę gości hotelowych. Plaża hotelowa, udostępniona dla gości, była zanieczyszczona, wejście do wody utrudniały ogromne ilości glonów, które nie były usuwane z powierzchni plaży, wskutek czego w obrębie miejsca przeznaczonego do wypoczynku unosił się nieprzyjemny zapach (zeznania świadka A. M. (1) – k. 181-182, zeznania świadka A. M. (2) – k. 182-183, zeznania świadka D. J. – k. 215 verte, zeznania powoda J. J. (1) – k. 275-277).

J. J. (1) poinformował rezydenta biura (...) sp. z o.o. w W. o swoich zastrzeżeniach odnośnie do jakości i standardu hotelu, w którym turyści zostali zakwaterowani, wobec braku miejsc w hotelach przewidzianych umową. Do końca wyjazdu rezydent nie ustosunkował się jednak do zgłoszenia J. J. (1) oraz wielu innych klientów biorących udział w przedmiotowej imprezie turystycznej (pismo – k. 28).

Po powrocie do kraju J. J. (1) przesłał (...) spółce ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. pisemną reklamację, w której wniósł o zwrot kwoty stanowiącej równowartość kosztów wyjazdu, tj. kwoty 4.676,00 złotych (reklamacja – k. 97-102).

W odpowiedzi (...) sp. z o.o. w W., w piśmie z dnia 08 listopada 2010 roku, uznała roszczenie J. J. (1) za bezzasadne i odmówiła zwrotu żądanej kwoty, wskazując że wobec faktu przyjęcia przez klientów świadczenia zastępczego, brak jakichkolwiek podstaw do zwrotu wskazanej kwoty (pismo – k. 103-104).

Pismami z dnia 24 maja 2011 roku oraz z dnia 19 lipca 2011 roku J. J. (1) wezwał (...) sp. z o. o. w W. do zapłaty kwoty 4.676,00 złotych (pisma – k. 29-32).

Powyższy stan faktyczny w sprawie został ustalony na podstawie załączonych do akt niniejszej sprawy, a wskazanych wyżej dokumentów, a także na podstawie zeznań powoda J. J. (1) (k. 275-277) oraz zeznań świadków: D. J. (k. 215 verte), A. M. (2) (k. 182-183) oraz A. M. (1) (k. 181-182).

Autentyczność wskazanych dokumentów, w świetle rozważenia zebranego materiału dowodowego, nie budziła wątpliwości i nie była kwestionowana przez żadną ze stron postępowania.

Sąd dał wiarę zeznaniom powoda J. J. (1) oraz wyżej wskazanych świadków. Zeznania te były logiczne, spójne i wzajemnie się uzupełniały.

Sąd uznał nadto za niewiarygodne zeznania świadka G. J. (k. 141-142), albowiem pozostawały one w sprzeczności z pozostałym materiałem dowodowym.

Sąd zważył, co następuje.

Żądanie powoda zasługiwało na częściowe uwzględnienie.

Bezspornym w niniejszej sprawie pozostawało, że powód J. J. (1) zawarł z pozwaną (...) spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. umowę o świadczenie usług turystycznych, na podstawie której, po jej uprzednim opłaceniu, wraz z osobą towarzyszącą uczestniczył w imprezie turystycznej organizowanej w Tunezji. Sporną pomiędzy stronami przedmiotowego postępowania była okoliczność, czy pozwana wywiązała się ze swojego zobowiązania w zakresie świadczenia usług turystycznych w sposób należyty, a w przypadku odpowiedzi negatywnej – jaka winna być wysokość odszkodowania żądanego przez powoda.

Sąd zważył, że zgodnie z przedmiotową umową powód wraz z osobą towarzyszącą winien był zostać zakwaterowany w hotelu o standardzie czterogwiazdkowym należącym do sieci hoteli o nazwie (...). Z powodu jednak nadmiaru rezerwacji w sieci hoteli wskazanych w umowie, J. J. (1) i D. J. zostali zakwaterowani w hotelu (...), który nie należał do sieci obiektów turystycznych wymienionych w umowie, jako miejsce zakwaterowania, z której miał skorzystać powód wraz z osobą towarzyszącą w ramach oferty pozwanej.

Zgodnie z treścią przepisu art. 16a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (t.j. z 2014 r. poz. 196) organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy.

Obowiązek wykonania świadczenia zastępczego przez organizatora imprezy turystycznej w przypadku niemożności pełnej realizacji niektórych usług wchodzących w skład danej imprezy, przewidziany został również w międzynarodowym akcie prawnym w postaci Dyrektywy Rady Unii Europejskiej z dnia 13 czerwca 1990 roku w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek Nr 90/314/EWG (Dz.U. UE. L. Nr 158, poz. 59). Zgodnie bowiem z treścią artykułu 4 ust. 7 wskazanej dyrektywy, w sytuacji, w której po rozpoczęciu podróży znacząca część usług objętych imprezą nie została zrealizowana lub organizator przewiduje, że nie będzie w stanie zrealizować znacznej ich części, wprowadzi on alternatywne rozwiązania bez dodatkowych kosztów ponoszonych przez konsumenta w celu kontynuowania imprezy i stosownie do okoliczności zapłaci konsumentowi odszkodowanie z tytułu różnicy między usługami oferowanymi a tymi, które zostały zrealizowane. Zgodnie zatem z obowiązującymi przepisami dotyczącymi przypadków niewykonania usług turystycznych w zakresie przewidzianym w umowie o ich świadczenie, w takiej sytuacji klientowi należne jest świadczenie zastępcze ze strony organizatora imprezy. Podkreślić należało, że świadczenie to, jako stanowiące formę rekompensaty usługi niewykonanej przez organizatora, musi być „odpowiednie”, tzn. że świadczenie zastępcze zaoferowane przez organizatora wyjazdu winno być co najmniej takiej samej jakości, jak usługa, której wykonanie przewidywała umowa, a która nie została z jakichś przyczyn wykonana przez organizatora. W przeciwnym razie organizator imprezy będzie zobowiązany do obniżenia ceny wycieczki, na żądanie klienta.

J. J. (1) i D. J. zgodnie z umową zawartą z pozwaną mieli zostać zakwaterowani w hotelu o standardzie czterogwiazdkowym należącym do sieci hoteli (...) i choć w umowie nie został wskazany konkretny obiekt hotelowy, to jednak powód wraz z osobą towarzyszącą, podejmując decyzję o skorzystaniu z oferty pozwanej, wybrali zakwaterowanie w jednym z hoteli należących do konkretnej sieci obiektów turystycznych, których standard i jakość została przez nich zaakceptowana. Okazało się jednak, że w hotelach, w których zakwaterowanie przewidywała umowa o świadczenie usług turystycznych, doszło do sytuacji, w której ilość rezerwacji przewyższała liczbę gości. W zaistniałej sytuacji klienci pozwanej, w tym także J. i D. J., zostali zakwaterowani w ramach świadczenia zastępczego w hotelu znajdującym się poza obrębem sieci hotelowej, w ramach której zakwaterowanie przewidywała umowa.

Zaoferowany turystom hotel nie odpowiadał jednak standardem żadnemu z hoteli z należących do sieci (...), co więcej nie spełniał on nawet standardu określonego w katalogu reklamowym. Nie sposób bowiem uznać, nawet jeśli zgodnie z lokalną kategoryzacją obiekt hotelowy, w którym zakwaterowani zostali powód oraz jego osoba towarzysząca, posiadał standard „4*”, że warunki takie spełniał hotel, w którym ilość żywności serwowanej w restauracji, w ramach opcji

all inclusive, była niewystarczająca dla wszystkich gości hotelu; w godzinach posiłków brakowało bowiem naczyń, zaś w bufecie znajdującym się na zewnątrz budynku z naczyń przeznaczonych do serwowania jedzenia turystom jadły zwierzęta przebywające na terenie hotelu bez nadzoru. Należało pamiętać, że powód zdecydował się na zakup wycieczki z oferty katalogowej pozwanej właśnie z uwagi na standard hotelu, w którym nie został zakwaterowany z uwagi na brak miejsc, o czym został poinformowany dopiero po przylocie do Tunezji. Pozwany zaoferował mu co prawda świadczenie zastępcze, tj. zakwaterowanie w innym obiekcie hotelowym, jednakże standard hotelu, do którego zostali przewiezieni J. i D. J., okazał się bardzo niski i nieodpowiadający jakości obiektów, które obejmowała umowa. Taki stan rzecz niewątpliwie pozbawił powoda oraz towarzyszącą mu osobę odczuwania spodziewanego komfortu wycieczki i przyczynił się do zniweczenia, co najmniej w części, jego urlopu. Z uwagi na powyższe uznać należało, że impreza turystyczna, w której uczestniczyli J. i D. J., przynajmniej w części nie odpowiadała ofercie wynikającej z katalogu pozwanej, a nadto organizator wyjazdu, pomimo obowiązku wykonania w zaistniałej sytuacji świadczenia zastępczego, zrealizował to świadczenie w jakości i standardzie nieodpowiadającym jakości usługi przez niego niezrealizowanej, a wynikającej jasno z umowy zawartej między stronami. W konsekwencji, pozwana ponosi z tego tytułu odpowiedzialność kontraktową.

W takim wypadku, zgodnie z treścią przepisu art. 11a ust. 1 u.t.t., 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, nie uczestniczących 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 okoliczność, że uczestnik imprezy turystycznej zazwyczaj nie ma najmniejszego wpływu na dobór osób trzecich, przy pomocy których kontrahent wywiązuje się z zobowiązania i zawiera umowę w zaufaniu do swojego bezpośredniego kontrahenta w przekonaniu, że należycie ją wykona. Logiczne jest zatem, że z punktu widzenia uczestnika imprezy turystycznej, bez znaczenia pozostaje, czy umowę wykona sam organizator, czy też będzie ona wykonywana przez inne osoby. Posłużenie się osobami trzecimi nie może zatem w żadnym razie wpływać na pogorszenie sytuacji uczestnika, a zatem ryzyko ponosi zawsze organizator imprezy.

W toku procesu powód dochodził odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania umowy o usługi turystyczne w wysokości stanowiącej 100% uiszczonyj ceny wycieczki.

Sąd zważył, że nie ulegało wątpliwości, iż w niniejszej sprawie nienależyte wykonanie umowy przez pozwaną doprowadziło do powstania szkody po stronie powoda. Zapłacił on bowiem za wycieczkę zawyżoną kwotę, albowiem nie został on zakwaterowany w hotelu, którego wyboru dokonał zawierając z pozwaną umowę o świadczenie usług turystycznych, zaś hotel zaoferowany mu w ramach świadczenia zastępczego odbiegał jakością i standardem od obiektu hotelowego wynikającego z umowy.

W ocenie Sądu, pomimo przeprowadzonego postępowania dowodowego, nader utrudnione dla powoda było jednak ściśle udowodnienie wysokości żądania. Trudno było bowiem ocenić, o ile mniejszy winien być koszt przedmiotowej imprezy turystycznej, biorąc pod uwagę jakość usług świadczonych w ramach niej. Mieć przy tym na uwadze należało, że w takim przypadku przepis art. 505⁶ § 3 k.p.c. pozwala Sądowi na zasądzenie odpowiedniej sumy według jego oceny, opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy. W rozumieniu wskazanego przepisu chodzi nie tylko o niemożność rozumianą w sensie obiektywnym, lecz także o niemożliwość ścisłego ustalenia szkody na podstawie materiału dowodowego przedstawionego przez stronę powodową. W takim przypadku Sąd, nie mając obowiązku przeprowadzenia uzupełniających dowodów z urzędu, powinien, gdy fakt poniesienia szkody jest bezsporny, podjąć próbę ustalenia jej wysokości na podstawie oceny opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy (tak też wyrok

Sądu Najwyższego z dnia 26 stycznia 2006 r., II CSK 108/05, OSP 2007, nr 3, poz. 29 lub też wyrok Sądu Apelacyjnego w Katowicach z dnia 21 maja 2003 r., I ACa 1337/02).

W przedmiotowej sprawie Sąd skorzystał z możliwości przewidzianej przepisem art. 505⁶ § 3 k.p.c. Biorąc pod uwagę zakres w jakim umowa nie została należycie wykonana oraz stopień nienależytego wykonania umowy, który był znaczący i odczuwalny, Sąd uznał, że powodowi należało się odszkodowanie w wysokości 3.000,00 złotych. Ustalając tę wysokość Sąd uwzględnił również, że powód w związku z nienależytym wykonaniem umowy utracił spodziewany komfort z wypoczynku.

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 powoda, stanowiącym niewątpliwie negatywne przeżycie psychiczne, można mówić o powstaniu po stronie powodowej szkody niematerialnej, która również podlegała naprawieniu (por. wyrok Trybunału Sprawiedliwości w Luksemburgu z dnia 12 marca 2002 r., TS J C-168/00, a także

M. C., Naprawienie uszczerbku polegającego na utraconej przyjemności z podróży, publ. Lex (...) czy też J. L., Odpowiedzialność za zmarnowany urlop w prawie polskim, publ. Lex (...)).

Rozstrzygnięcie w przedmiocie odsetek ustawowych oparto na treści art. 481 § 1 i 2 k.c. Stosownie do treści art. 455 k.c., jeżeli termin spełnienia świadczenia nie jest oznaczony ani nie wynika z właściwości zobowiązania, świadczenie powinno być spełnione niezwłocznie po wezwaniu dłużnika do wykonania. W realiach niniejszej sprawy uznać należało, że powód skutecznie wezwał pozwanego do zapłaty odszkodowania w dniu 24 maja 2011 roku, tj. w dniu dościa do pozwanego wezwania do zapłaty. Powód określił pozwanemu

30-dniowy termin na spełnienie roszczenia, zatem odsetki ustawowe należały się powodowi od dnia następnego po upływie tego terminu, tj. od dnia 25 czerwca 2011 roku.

W niniejszej sprawie Sąd częściowo uwzględnił powództwo wytoczone przez J. J. (1), stąd koszty zostały wzajemnie rozdzielone na strony w oparciu o przepis art. 100 k.p.c. Powód wygrał proces w 64%, ponosząc koszty procesu w kwocie 717,00 złotych (kwota 600,00 złotych tytułem wynagrodzenia pełnomocnika, kwota 17,00 złotych tytułem opłaty skarbowej od pełnomocnictwa oraz kwota 100,00 złotych tytułem opłaty sądowej od pozwu), stąd należał mu się zwrot kwoty 458,88 złotych. Pozwany natomiast wygrał proces w 36% i poniósł koszty procesu w kwocie 617,00 złotych (kwota 600,00 złotych tytułem wynagrodzenia pełnomocnika oraz kwota 17,00 złotych tytułem opłaty skarbowej od pełnomocnictwa), a zatem powód winien mu zwrócić kwotę 222,12 złotych. Sąd zasądził zatem od pozwanej na rzecz powoda różnicę ww. kwot w wysokości 236,76 złotych (punkt III wyroku).

Z przytoczonych wyżej względów Sąd orzekł jak w sentencji.

Zarządzenie:

odpis wyroku wraz z uzasadnieniem doręczyć pełnomocnikowi powoda.