

**Sygn. akt: I C 32/14**

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 06 maja 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 dniu 29 kwietnia 2014 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa M. K.

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. na rzecz powoda M. K. kwotę 1.100,00 /jednego tysiąca stu/ złotych wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 27 sierpnia 2013 r. do dnia zapłaty;

II. oddala powództwo w pozostałej części;

III. zasądza od pozwanego na rzecz powoda kwotę 280,44 /dwustu osiemdziesięciu złotych czterdziestu czterech groszy/ tytułem zwrotu kosztów procesu.

**Sygn. akt: I C 32/14**

## UZASADNIENIE

W dniu 24 sierpnia 2013 r. powód M. K. wniósł o zasądzenie na jego rzecz od (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. kwoty 1.545,00 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 27 sierpnia 2013 roku do dnia zapłaty oraz o zasądzenie należnych kosztów procesu.

Pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości.

**Sąd ustalił następujący stan faktyczny.**

M. K. zawarł w dniu 12 września 2012 r. z (...) sp. z o. o. w W. umowę o udział w imprezie turystycznej. Zgodnie z zawartą umową impreza turystyczna miała odbyć się w okresie od dnia 19 września 2012 roku do dnia 26 września 2012 roku na terenie T.. Uczestnicy wycieczki zorganizowanej w formule „all inclusive” mieli przebywać w hotelu o standardzie czterogwiazdkowym (bezsportne, umowa udziału w imprezie – k. 8).

Tytułem kosztów organizowanej imprezy turystycznej M. K. wpłacił kwotę 3.214,00 złotych. Cena ta obejmowała pobyt w Tunezji dla dwóch osób (bezsportne).

W trakcie pobytu okazało się, że hotel, w którym został zakwaterowany M. K. wraz z osobą towarzyszącą, ma standard niezgodny z zapewnieniami (...) sp. z o.o. i znacznie odbiega od oferty katalogowej przedstawionej przy

zawarcia ww. umowy. Powód został poinformowany o zmianie godziny lotu drogą e-mailową na dzień przed wylotem, podczas gdy informacja taka powinna zostać przekazana powodowi z wyprzedzeniem co najmniej 2-dniowym. Godzina lotu przesunęła się z godziny porannej 7:35 na godzinę wieczorną 21:40, co skróciło pobyt o cały dzień, już na samym wstępie zaplanowanego urlopu. Powód został zakwaterowany w domku położonym najdalej od plaży, stołówki i basenu. Ponadto, miejsce, w którym został zakwaterowany, znajdowało się obok ruchliwej ulicy łączącej dwa duże miasta w T. – M.i S.. Turyści z Polski nie byli traktowani na równi z turystami z zachodniej części Europy. Dyskryminacja ta szczególnie objawiała się na stołówce hotelowej. Turyści z Polski nie mieli wstępu do sal klimatyzowanych, często brakowało sztućców bądź zastawy stołowej. Powodowi do picia oferowane były tylko soki, podczas gdy turyści w innych salach mieli serwowane napoje alkoholowe. Przy barach w pierwszej kolejności obsługiwano turystów z zachodniej Europy. Trzeciego dnia pobytu powód został poinformowany karteczką wsuniętą pod drzwi, że godziny wylotu uległy zmianie. Po zasięgnięciu szczegółowych informacji znajdujących się w pokoju rezydenta, powód dowiedział się, że wylot planowany jest 24 godziny wcześniej. Tym samym cały pobyt uległ skróceniu o 2 dni (bezsporne, reklamacja załączona do pozwu, k. 15, odpowiedź na reklamację).

Po powrocie do kraju, w dniu 1 października 2012 roku, M. K.przesłał (...) spółce z ograniczoną odpowiedzialnością siedzibą w W.pisemną reklamację. Wniósł o zwrot 24,29% ceny imprezy, powołując się na tzw. „Tabelę Frankfurcką”, co stanowiło kwotę 780,54 zł oraz w związku z niedogodnościami jakich powód doznał żądał zadośćuczynienia za poniesioną krzywdę w kwocie 500,00 zł (reklamacja – k. 13).

W odpowiedzi, (...) sp. z o.o., w pismach z dnia 30 października 2012 roku, uznała roszczenie powoda za bezzasadne, zaś w ramach rekompensaty za wszystkie niedogodności przyznała M. K.rabat w wysokości 5% na zakup kolejnej imprezy turystycznej w O.T.oraz voucher o wartości 116,00 zł na zakup kolejnej podróży O.T.(pisma – k. 18-19).

Pismem z dnia 12 listopada 2012 r. M. K.wezwał O.T.do zapłaty (wezwanie do zapłaty przedsądowej k. 20).

Pismem z dnia 12 grudnia 2012 r. O. T. zaproponowała zamianę rabatu na zwrot w gotówce kwoty w wysokości 116,00 zł (pismo – k. 21).

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił w oparciu o zgromadzone w aktach sprawy, a wskazane wyżej dokumenty, których autentyczność nie budziła wątpliwości, nie zostały one także zakwestionowane przez żadną ze stron procesu.

Sąd w całości dał wiarę zeznaniom świadka K. L.. Zeznania te korespondowały ze zgromadzoną dokumentacją w sprawie, jednak nie miały istotnego znaczenia dla przedmiotowego rozstrzygnięcia. Świadek potwierdziła jedynie informacje wskazane przez pozwanego, a dotyczące szczegółowego rozliczenia przedmiotowej imprezy turystycznej (k. 85-86).

### **Sąd zważył, co następuje.**

Bezsporne powód M. K.zawarł z pozwaną (...) sp. z o.o.w W.umowę o świadczenie usług turystycznych, na podstawie której, po jej uprzednim opłaceniu, wraz z osobą mu towarzyszącą uczestniczył w imprezie turystycznej organizowanej na terenie Tunezji.

Warto zaznaczyć, że pozwany w sprzeciwie od wydanego w sprawie nakazu zapłaty, użył ogólnikowej formuły, że „zaprzecza wszystkim okolicznościom, których wyraźnie nie przyznaje”. Zgodnie z wyrokiem Sądu Najwyższego z dnia 09 lipca 2009 r., III CSK 341/08 nie można, odpowiadając na pozew, twierdzić, że nie zgadzając się z pozwem „przeczy się wszystkim faktom powołanym przez powoda, poza tymi, które wyraźnie się przyzna”. Fakty i dowody związane z konkretnymi okolicznościami, z którymi się pozwany nie zgadza powinien on wskazać, jeśli ma to służyć obronie jego racji, powinien on się ustosunkować do twierdzeń strony powodowej. Ww. ogólnikowe stwierdzenie pozwanego było zatem niewystarczalne, by skutecznie zakwestionować twierdzenia powoda. Pozwany nie wskazał nadto żadnych dowodów, które potwierdziłyby zrealizowanie przez O.T.warunków przedmiotowej umowy; odniósł się on jedynie do rozliczeń kosztów zaprezentowanych przez M. K..

Z uwagi zatem na brak udowodnienia przez pozwanego wywiązania się ze spełnienia warunków zawartej umowy, bezspornym był fakt, że pozwany w sposób należyty nie wywiązał się z zaciągniętego zobowiązania. Spornym zaś było wskazanie, w jakim stopniu pozwany nie zrealizował swojego zobowiązania w zakresie świadczenia usług turystycznych i jaka winna być wysokość żądanej przez powoda odszkodowania.

Sąd zważył, że w myśl przedmiotowej umowy powód winien był zostać zakwaterowany w hotelu o standardzie czterogwiazdkowym. Istotnie, należało przyznać, że co do zasady został on zakwaterowany w hotelu, który w założeniu miał odzwierciedlać standard czterogwiazdkowy. W ocenie Sądu, hotel ten jednak nie spełniał standardu określonego w katalogu. Nie sposób bowiem uznać, nawet jeśli zgodnie z lokalną kategoryzacją obiekt hotelowy stanowiący przedmiot umowy posiadał standard „4\*”, że warunki takie spełniał hotel, w którym kelnerzy ignorowali potrzeby gości zamieszkających w hotelu, na stołach brakowało sztućców, czystość obrusów pozostawiała wiele do życzenia, zaś turyści z Polski nie mieli możliwości skorzystania z klimatyzowanej sali podczas posiłków. Ponadto, zaplanowany 7-dniowy urlop trwał tylko 5 dni, z uwagi na zmianę terminów wylotu i przylotu.

Sąd zważył, że powód zdecydował się na zakup wycieczki z oferty katalogowej pozwanego z uwagi na standard hotelu, który, po przybyciu powoda na miejsce, okazał się zbyt niski i nieodpowiadający ofercie pozwanej zawartej w katalogu. Pozwany również z jednodniowym wyprzedzeniem poinformował powoda o zmianie godziny wylotu z Polski oraz o zmianie dnia i godziny powrotu, a tym samym skrócił powodowi wakacje. Taki stan rzeczy pozbawił powoda oraz osobę mu towarzyszącą odczuwania spodziewanego komfortu wycieczki i przyczynił się do zniweczenia części jego urlopu. Z uwagi na powyższe przyjąć należało, że impreza turystyczna, na której był powód, przynajmniej w części nie odpowiadała ofercie wynikającej z katalogu pozwanej, a zatem nie wykonała ona należycie umowy i, w konsekwencji, ponosiła z tego tytułu odpowiedzialność kontraktową. Podkreślenia wymagało, że standard hotelu oraz poszczególne atrakcje i udogodnienia zostały przewidziane umową. Powód miał zatem prawo, by oczekiwać, że zostaną one zapewnione.

W takim wypadku, zgodnie z przepisem art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze 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, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć albo
3. siłą wyższą.

Powyzszą regulację prawną uzasadnia okoliczność, że uczestnik imprezy turystycznej zazwyczaj nie ma 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 ten należycie ją wykona. Logiczne jest zatem, że z punktu widzenia uczestnika imprezy turystycznej bez znaczenia pozostaje, czy umowę organizator wykona samodzielnie, czy też 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 przede wszystkim odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania umowy o usługi turystyczne w wysokości 780,54 zł, a w związku z niedogodnościami, jakich powód doznał, żądał zadośćuczynienia za poniesioną krzywdę w kwocie 500,00 zł oraz skapitalizowanych odsetek od dnia wyrządzenia szkody do dnia wytoczenia powództwa, a także należnych odsetek ustawowych naliczanych od dnia 27 sierpnia 2013 r.

Nie ulegało wątpliwości, że w niniejszej sprawie nienależyte wykonanie umowy przez pozwanego doprowadziło do powstania szkody po stronie powoda. Zapłacił on bowiem za wycieczkę zawyżoną kwotę, albowiem oferowany mu

hotel nie spełniał standardów hotelu czterogwiazdkowego. Biuro podróży skróciło sam pobyt o 2 dni. Powód opłacając 7 dniowy pobyt uzyskał zatem w zamian 5 dni pobytu o średnim standardzie jakości.

W ocenie Sądu pomimo przeprowadzonego postępowania dowodowego, nader utrudnione dla powoda było ściśle udowodnienie wysokości żądania. Trudno jest bowiem ocenić, o ile mniejszy winien być koszt przedmiotowej imprezy turystycznej, biorąc pod uwagę jakość świadczonych w ramach niej usług. Mieć przy tym na uwadze należało, że w takim przypadku przepis art. 505<sup>6</sup> § 3 k.p.c. pozwala Sądowi na zasądzenie odpowiedniej sumy według jego oceny, opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy. W przepisie tym mowa nie tylko o niemożności rozumianej w sensie obiektywnym, lecz także o niemożliwość ścisłego ustalenia szkody na podstawie materiału dowodowego przedstawionego przez powoda. W takim przypadku Sąd, nie mając obowiązku przeprowadzenia uzupełniających dowodów z urzędu, powinien, jeśli fakt poniesienia szkody jest bezsporny, podjąć próbę ustalenia jej wysokości na podstawie oceny opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy (tak trafnie m. in. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 26 stycznia 2006 r., II CSK 108/05, publ. w 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. 505<sup>6</sup> § 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 (także fizycznie), Sąd uznał, że powodowi należało się odszkodowanie w wysokości 500,00 zł. Ustalając tę wysokość Sąd uwzględnił również, że powód w związku z nienależytym wykonaniem umowy utracił spodziewany komfort z wypoczynku. Sąd nie przyznał powodowi żądanej kwoty odszkodowania w wysokości 740,00 zł, która została obliczona przez powoda w oparciu o dokument o nazwie Tabela Frankfurcka z uwagi na fakt, że dokument ten nie jest dokumentem obowiązującym na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

Zgodnie z żądaniem powoda zaś, Sąd przyznał powodowi 500,00 zł tytułem zadośćuczynienia za utracony urlop. Zdaniem Sądu jest to kwota adekwatna do poniesionych strat natury psychicznej. Urlop jest czasem przeznaczonym na odpoczynek, zaś na gruncie niniejszej sprawy zaplanowany odpoczynek został nieplanowanie skrócony oraz zakłócony niedogodnościami wynikającymi z nieprofesjonalnego wywiązania się biura podróży z umowy.

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 podlega naprawieniu (por. wyrok Trybunału Sprawiedliwości w Luksemburgu z dnia 12.03.2002 r., TS J C-168/00, także M. Ciemiński, Naprawienie uszczerbku polegającego na utraconej przyjemności z podróży, Lex Omega czy też J. Luzak, Odpowiedzialność za zmarnowany urlop w prawie polskim, Lex Omega).

W ocenie Sądu z ww. tytułu powodowi należne było odszkodowanie w kwocie 1.100,00 zł. Sąd, w oparciu o wyżej powołane przepisy, uwzględnił zatem w części żądanie powoda w zakresie odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania umowy. Sąd zasądził od pozwanego na rzecz powoda kwotę 500,00 zł tytułem odszkodowania oraz 500,00 zł tytułem zadośćuczynienia, a także kwotę 100,00 zł tytułem skapitalizowanych odsetek naliczonych od należności głównej (od kwoty 1.000,00 zł za okres od dnia 30 października 2012 r. (data odpowiedzi na reklamację, wobec nieprzedłożenia dowodu doręczenia reklamacji) do dnia 26 sierpnia 2013 r. (data wniesienia pozwu) kwota odsetek wyniosła 106,85 zł).

Orzeczenie w zakresie odsetek Sąd oparł na treści art. 481 § 1 i 2 k.c., zgodnie z którym jeżeli dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody i chociażby opóźnienie było następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Jeżeli stopa odsetek za opóźnienie nie była z góry oznaczona, należą się odsetki ustawowe. W niniejszej sprawie powód z uwagi na kapitalizację odsetek, domagał się zasądzenia odsetek ustawowych od należności głównej od dnia wniesienia pozwu. Wobec powyższego odsetki zasądzić należało od dnia 27 sierpnia 2013 r., albowiem nie ulegało wątpliwości, że w tym dniu pozwany pozostawał już w opóźnieniu ze spełnieniem świadczenia – pkt I i II wyroku.

Rozstrzygnięcie w zakresie kosztów procesu oparto na przepisie art. 100 k.p.c. Na koszty procesu poniesione przez powoda złożyły się: opłata od pozwu w kwocie 30,00 zł, wynagrodzenie profesjonalnego pełnomocnika wraz z opłatą od pełnomocnictwa w kwocie 617,00 zł. Pozwany poniósł koszt związany z wynagrodzeniem profesjonalnego pełnomocnika wraz z opłatą od pełnomocnictwa w kwocie 617,00 zł. Ponieważ powód wygrał sprawę w 71%, zaś pozwany w 29% należało zasądzić od pozwanego na rzecz powoda kwotę 280,44 zł – pkt III wyroku.

Z przytoczonych wyżej względów Sąd orzekł jak w sentencji.

## ZARZĄDZENIE

odpis wyroku wraz z uzasadnieniem doręczyć pełnomocnikowi pozwanego.