

Sygn. akt I C 4685/19 upr.

Uzasadnienie wyroku z dnia 29 stycznia 2020 r.

W pozwie, wniesionym w dniu 20 lutego 2019 r., ostatecznie zmodyfikowanym pismem procesowym z dnia 26 czerwca 2019 r. powódka D. T. (1) domagała się zasądzenia na swoją rzecz od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. kwoty 6.731,40 zł wraz odsetkami ustawowymi za opóźnienie za okres od dnia 30 sierpnia 2018 r. do dnia zapłaty a nadto zwrotu kosztów procesu według norm przepisanych. W uzasadnieniu pozwu wskazano, iż powódka dochodzi od pozwanego roszczenia odszkodowawczego związanego z nienależytym wykonaniem przez pozwanego umowy o świadczenie usług turystycznych oznaczonej nr (...) zawartej przez strony w dniu 19 czerwca 2018 r. Rzeczona umowa miała obejmować wypoczynek powódki i jej rodziny – łącznie 4 osób, w hotelu o nazwie P. B. w Bułgarii w okresie od dnia 22 do dnia 29 czerwca 2019 r. Zarzucono, iż warunki, jakie panowały w tym hotelu odbiegały rażąco od tych, jakie winny być w rzeczywistości uwzględniając postanowienia łączącej strony umowy. Wskazano, iż w pokoju i łazience były mrówki, na wyposażeniu oraz ścianach pomieszczeń znajdowała się pleśń, poza tym nie działał telewizor i brak było czystych ręczników. W pomieszczeniu unosił się zapach stęchlizny i było bardzo wilgotno. Co więcej, bezpośrednio po przybyciu do hotelu okazało się, że pokój przydzielony powódce i jej rodzinie jest kompletnie nieposprzątanym, w związku z czym powódka i jej rodzina zmuszeni byli pierwszą noc spędzić w innym pokoju znajdującym się w sąsiednim hotelu (...). Tym samym zaszła konieczność przeniesienia wszystkich rzeczy (walizek itp.) między hotelami dwa razy – w nocy i nad ranem. Dodatkowo powódka i jej rodzina zmuszeni byli nad ranem oczekiwać na ich pokój przez ponad godzinę w holu hotelowym, w którym również znajdowała się pleśń i zagrzybienie. W pokoju, w którym powódka i jej rodzina spędzili pierwszą noc znajdowały się mrówki, które w trakcie snu pogryzły powódkę i jej dzieci. W związku z powyższymi uchybieniami powódka domaga się obniżenia ceny za usługi turystyczne świadczone przez pozwanego. (pozew – k. 4-14; pismo procesowe powódki z dnia 26.06.2019 r. – k. ; protokół rozprawy z dnia 26.06.2019 r. – k. 49-51).

W odpowiedzi na pozew pozwany (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie na swoją rzecz od powódki D. T. (1) zwrotu kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego, według norm przepisanych. Dodatkowo pozwany podniósł zarzut niewłaściwości miejscowej Sądu Rejonowego w Białymstoku, do którego powódka zgłosiła swój pozew. Ustosunkowując się do roszczenia wywiedzonego w pozwie, pozwany zarzucił, że powódka w żaden sposób nie udowodniła swych twierdzeń w kwestii rzekomego nienależytego wykonania przez pozwanego łączącej strony umowy o świadczenie usług turystycznych. W kwestii mrówek w pokoju hotelowym pozwany powołał się na siłę wyższą. Pozwany wskazał przy tym, że nie ma żadnego wpływu na to, czy jakieś insekty, pomimo zabezpieczeń przedostaną się do pomieszczenia oraz jak się tam znalazły. Ponadto powódka nie wykazała, że taką okoliczność zgłaszała obsłudze hotelowej. Pozwany zwrócił uwagę na to, iż na fotografiach przedstawionych przez powódkę uwidoczniono żywność znajdującą się w pokoju hotelowym, co według pozwanego było bezwzględnie zakazane w regulaminie obowiązującym w tym hotelu. Zatem obecność mrówek mogła być spowodowana właśnie tą okolicznością, że wbrew zasadom regulaminu powódka i członkowie jej rodziny przechowywali żywność w hotelowym pokoju. Pozwany wskazał również na małą ilość insektów uwiecznionych na nagraniu przedstawionym wraz z pozwem. Co więcej, mrówki do pokoju hotelowego mogła przynieść na ubraniach sama powódka i członkowie jej rodziny. Wreszcie pozwany zarzucił, że powódka w trakcie pobytu w hotelu nie zgłaszała żądań zmiany jej hotelowego pokoju na inny – wolny od pleśni, zagrzybienia, stęchlizny i insektów. To uniemożliwiło zareagowanie i zweryfikowanie tego, czy faktycznie stan hotelowego pokoju był w rzeczywistości tak zły. Pozwany wskazał również na to, iż fotografie i nagrania załączone do pozwu są nierzetelne, albowiem nie obrazują całości warunków. Na podstawie tych fotografii w szczególności nie można stwierdzić, jakie było menu w hotelowej restauracji przez kolejne dni, ani kiedy zostały wykonane owe fotografie. Pozwany wskazał również na to, iż zgodnie z regulaminem hotelu ręczniki jak i pościel wymieniane były w hotelowych pokojach, w tym pokoju powódki i jej rodziny, raz na 3-4 dni. Pozwany podniósł również, że zarzut powódki odnośnie nieczystości znajdujących się na plaży jest całkowicie chybiony, albowiem w ofercie pozwanego nie znalazła się żadna informacja o tym, aby dla gości hotelowych dostępna była wydzielona część plaży publicznej, co wynika zresztą z potwierdzenia zgłoszenia z dnia 19 czerwca 2018 r. Tym samym pozwany nie może ponosić odpowiedzialności za zanieczyszczoną plażę, tym bardziej, że

z opisu powódki wynika, iż zaistniała sytuacja miała charakter siły wyższej. Pozwany stwierdził, że pozostałe zarzuty powódki mają charakter subiektywny i nieistotny, tym samym w odniesieniu do całokształtu sprawy nie stanowią o nienależyтым wykonaniu umowy przez pozwanego oraz nie przesądzają o zasadności roszczeń powódki. (odpowiedź na pozew – k. 37-39).

Dodatkowo, na rozprawie w dniu 26 czerwca 2019 r., jak i w piśmie procesowym z dnia 22 lipca 2019 r. pozwany (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. wniósł o oddalenie powództwa w całości, także w rozszerzonej jego części oraz o zasądzenie na swoją rzecz od powódki D. T. (1) zwrotu kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego, według norm przepisanych. (protokół rozprawy z dnia 26.06.2019 r. – k. 49-51; pismo procesowe pozwanego z dnia 22.07.2019 r. – k. 60).

W postanowieniu wydanym w dniu 26 czerwca 2019 r., w sprawie o sygn. akt XI C 320/19 upr. Sąd Rejonowy w Białymstoku uznał się za niewłaściwy do rozpoznania niniejszej sprawy, po czym przekazał ją według właściwości miejscowej do tutejszego Sądu Rejonowego. (postanowienie SR w Białymstoku z dnia 26.06.2019 r. – k. 52; uzasadnienie – k. 55-59; postanowienie SO w Białymstoku z dnia 25.10.2019 r. – k. 78).

Do zamknięcia rozprawy w dniu 15 stycznia 2020 r. stanowiska stron procesu nie uległy zmianom. (protokół rozprawy z dnia 15.01.2020 r. – k. 93-96 wraz z nagraniem na płycie DVD – k. 96a).

Za podstawę wyroku Sąd Rejonowy przyjął następujące ustalenia:

W dniu 19 czerwca 2018 r. D. T. (2) (dalej również zwana „powódką”), działając również w imieniu i na rzecz swojego męża P. T. oraz małoletnich dzieci W. T. i M. T., zawarła z (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. (dalej również zwanego „pozwanym”), jako z organizatorem imprezy turystycznej, umowę o świadczenie usług turystycznych o nr (...), której przedmiotem był pobyt powódki oraz wymienionych wyżej członków rodziny powódki w pięciogwiazdkowym hotelu o nazwie P. B. w P. w Bułgarii w okresie od dnia 22 czerwca 2018 r. do dnia 29 czerwca 2018 r. – łącznie 7 dni. Z tytułu umowy o nr (...) powódka uiściła na rzecz pozwanego wynagrodzenie w kwocie 7.086,00 zł brutto, które obejmowało: przelot z Polski do Bułgarii oraz z Bułgarii do Polski, zakwaterowanie w ww. hotelu, opiekę rezydenta, ubezpieczenie, opłatę klimatyczną, transfer z lotniska do hotelu i z hotelu na lotnisko i składkę na turystyczny fundusz gwarancyjny. Powódka oraz współtowarzyszający jej uczestnicy imprezy turystycznej mieli zostać zakwaterowani w ww. hotelu w jednym dużym pokoju (tzw. „promocyjnym”), zaś wyżywienie miało mieć formę „all inclusive”. Dobra hotelowa rozpoczynała się i kończyła według zasad obowiązujących w ww. hotelu. W większości przypadków międzynarodowa doba hotelowa rozpoczynała się o godzinie 14:00 – 15:00 a kończyła się o godzinie 10:00 – 11:00 ostatniego dnia pobytu. Data wyjazdu była dniem rozpoczęcia imprezy, zaś data powrotu – dniem jej zakończenia. Powyższa umowa została zawarta przez powódkę z pozwanym za pośrednictwem Internetu. (**dowód:** umowa o świadczenie usług turystycznych nr (...) z dnia 19.06.2018 r. – k. 15; potwierdzenie zgłoszenia z dnia 19.06.2018 r. – k. 25-30; potwierdzenie wpłaty ceny za usługi turystyczne w kwocie 7.086,00 zł – k. 31; wydruk oferty P. B. – k. 40; przesłuchanie w charakterze strony powódki D. T. (1) – k. 94-96 wraz z nagraniem na płycie DVD – k. 96a; wyjaśnienia informacyjne powódki D. T. (1) – k. 49-50).

Zawierając rzeczoną umowę o nr (...), powódka kierowała się przede wszystkim wysokim – z uwzględnieniem warunków miejscowych – pięciogwiazdkowym standardem, jaki w swej ofercie pobytu wakacyjnego prezentował pozwany. Miała ona na uwadze również to, że w wakacyjnym wyjeździe organizowanym przez pozwanego udział będą brały również jej małoletnie dzieci (w wieku 8 i 10 lat), w związku z czym powódka była szczególnie wyczulona na czystość, higienę wynikającą zarówno ze sprzątnięcia pokoi, ale także z nowości i jakości wykończenia pokoi, w których miała wraz z rodziną przebywać podczas tygodniowego wypoczynku. Powódka wiedziała również, że to jedyna okazja żeby w danym roku spędzić czas wspólnie z całą rodziną. Charakter wykonywanej przez powódkę pracy nie pozwala jej bowiem na to, aby podobne wyjazdy organizować częściej niż raz do roku. Dodatkowo w broszurze oferty wakacyjnej w pięciogwiazdkowym hotelu (...) w P. w Bułgarii zapewniano, iż cieszy się on dużą popularnością wśród turystów i znajduje się przy jednej z piękniejszych piaszczystych plaż, mającej charakter publiczny. Według tej broszury w hotelu, określonym mianem „nowym”, znajdować miały się restauracja, bary, basen, leżaki i parasole – to wszystko

w cenie imprezy turystycznej zakupionej przez powódkę. Pokój, w jakim mieli zostać zakwaterowani powódka oraz członkowie jej rodziny miał mieć około 25 m², miał posiadać łóżko podwójne oraz dwie dostawki, klimatyzację, balkon, lodówkę, płaski telewizor, telefon, dostęp do WI-FI, łazienkę z wanną i prysznicem. Odnośnie oferty restauracyjnej zastrzeżono w broszurze, że otwarta jest ona od godziny 7:30 do godziny 21:00, przy czym śniadania wydawane były w godzinach od 7:30 do 10:00, obiady od 12:00 do 14:00, kolacje od 18:00 do 21:00, zaś przekąski w godzinach od 10:00 do 12:00 i od 14:00 do 18:00. Broszura zawierała również fotografię „przykładowego pokoju”, sugerującą, iż pokój oddany wczasowiczowi, w tym powódce i członkom jej rodziny, będzie miał zbliżony standard, wykończenie oraz czystość. (**dowód**: umowa o świadczenie usług turystycznych nr (...) z dnia 19.06.2018 r. – k. 15; wydruk oferty P. B. – k. 40; przesłuchanie w charakterze strony powódki D. T. (1) – k. 94-96 wraz z nagraniem na płycie DVD – k. 96a; wyjaśnienia informacyjne powódki D. T. (1) – k. 49-50).

Po przylocie do Bułgarii w dniu 22 czerwca 2016 r. powódka wraz z współtowarzyszycami jej uczestnikami imprezy turystycznej o nr (...) stawili się w hotelu (...) około godziny 23:00. (...) hotelowa wydała powódce klucze do pokoju, w którym miała być zakwaterowana w okresie od dnia 22 do dnia 29 czerwca 2016 r. Po wejściu do tego pokoju okazało się, że pokój ten był nieposprzątanym i nieprzygotowanym na przyjazd powódki i jej rodziny. Na łóżku znajdowała się używana pościel, na meblach pozostawione były resztki jedzenia, po pomieszczeniu porozrzucane były zużyte ręczniki kąpielowe, na umywalce leżały zużyte maszynki do golenia, na podłodze znajdowały się nieposprzątane długie włosy i kurz, w koszach na śmieci zalegały odpady. W powietrzu wyczuwalny był zapach stęchlizny. Ogółem panował bardzo duży bałagan i powódka wraz z mężem od razu zrozumieli, iż obsługa hotelowa po prostu nie posprzątała po poprzednich wczasowiczach przed przybyciem powódki i członków jej rodziny. (**dowód**: fotografie na płycie CD – k. 34; przesłuchanie w charakterze strony powódki D. T. (1) – k. 94-96 wraz z nagraniem na płycie DVD – k. 96a; wyjaśnienia informacyjne powódki D. T. (1) – k. 49-50).

Powódka od razu udała się do recepcji hotelu (...) i zgłosiła obsłudze hotelowej powyższy fakt. (...) hotelu szybko przyznała rację powódce, po czym nakazała powódce oraz członkom jej rodziny do udania się do drugiego hotelu znajdującego się w jednym kompleksie – tj. P. L., tam bowiem – po przeszło godzinnym oczekiwaniu – przygotowano dla nich pokój tymczasowy (zastępczy), w którym powódka oraz jej rodzina miała przenocować do rana, do czasu aż personel sprzątający z hotelu (...) nie posprząta i przygotuje pokój zgodny z umową o nr (...). Powódka przystała na taką tymczasową zamianę. Wiązało się to jednak z tym, iż w bardzo późnych godzinach powódka, jej mąż oraz dwójka małoletnich dzieci zmuszeni byli przejść i przenieść przy tym wszystkie bagaże między hotelem (...) a hotelem (...). W pokoju tymczasowym powódka oraz członkowie jej rodziny spędzili noc z 22 na 23 czerwca 2018 r. O pokój zbliżony był do standardów pokoju w hotelu (...), niemniej jednak znajdowały się w nim mrówki. W nocy, podczas snu owe mrówki pogryzły dotkliwie małoletnie dzieci powódki oraz ją samą. Skutkiem pogryzienia przez mrówki było to, iż przez kolejne dwa dni małoletnie dzieci powódki drapały miejsca po ukąszeniach i odczuwały dyskomfort. Nad ranem w dniu 23 czerwca 2018 r. powódka, jej mąż i małoletnie dzieci ponownie wraz z bagażami udali się do recepcji hotelu (...). Tam, przez przeszło godzinę oczekiwali na swój pokój, zamiast korzystać z uroków pięknej pogody i atrakcji hotelowych. Wreszcie, po tym czasie oczekiwania klucz do ich pokoju został im wydany, po czym powódka oraz członkowie jej rodziny udali się do niego. (**dowód**: fotografie na płycie CD – k. 34; przesłuchanie w charakterze strony powódki D. T. (1) – k. 94-96 wraz z nagraniem na płycie DVD – k. 96a; wyjaśnienia informacyjne powódki D. T. (1) – k. 49-50).

Po wejściu do pokoju w hotelu (...) nastąpiło jednak duże rozczarowanie powódki oraz członków jej rodziny. Po dokładnych oględzinach pokoju oraz pomieszczenia, w którym znajdowała się łazienka powódka wpadła wręcz w konsternację i poczuła się bardzo zawiedziona. Wprawdzie w pokoju panował ład i względny porządek, to pierwsze co przykuło jej uwagę, to nieprzyjemny zapach unoszący się w pokoju oraz pomieszczeniu łazienki, a wręcz stęchlizna. Zarówno powódka, jak i jej mąż mieli poczucie, że pomieszczenia (pokój i łazienka) były mocno zawilgocone i w ogóle niewietrzone. Także i w tym pokoju znajdowały się mrówki. W trakcie dalszego pobytu owe mrówki wchodziły do ubrań powódki i członków jej rodziny, co wymagało regularnego, codziennego wyjmowania i wytrzepywania odzieży. Małoletnie dzieci szczególnie odczuwały obecność insektów, z czasem zaczęły się ich bać, albowiem pamiętały pierwszą noc w pokoju hotelu (...), podczas której zostały dotkliwie pokąsane. W nocy dzieci chciały spać wraz z

powódką i jej mężem w ich łóżku. Po bardziej uważnym przyjrzeniu się, powódka oraz jej mąż dostrzegli, że podłoga w pokoju i łazience nie została umyta ani zamieciona. Znajdowało się na niej bowiem mnóstwo okruchów, piachu oraz długich włosów pozostałych po poprzednich wczasowiczach. Prośba powódki o doprowadzenie podłogi do czystości została zrealizowana przez personel hotelowy dopiero na 4 dzień pobytu. (**dowód:** fotografie na płycie CD – k. 34; przesłuchanie w charakterze strony powódki D. T. (1) – k. 94-96 wraz z nagraniem na płycie DVD – k. 96a; wyjaśnienia informacyjne powódki D. T. (1) – k. 49-50).

W dalszej kolejności powódka i jej mąż dostrzegli, że w łazience na suficie, a dokładniej nad wanną i muszlą klozetową, znajdowały się zacieki i wyraźne ślady zagrzybienia. Na drzwiach od łazienki, od strony wewnętrznej znajdowała się warstwa zagrzybienia, którą powódka i jej mąż musieli wycierać ręcznie albowiem wyglądała nieestetycznie a poza tym doskonale wiedzieli, że taka plama zagrzybienia jest niezdrowa dla nich oraz ich małoletnich dzieci. Także na całej długości firanek zawieszonych w pokoju, na szerokości około pół metra znajdowały się ślady zagrzybienia. Przez to firanka była szara, wyglądała na brudną a w dodatku wydzielala nieprzyjemny zapach stęchlizny. Nawet intensywne wietrzenie pokoju w trakcie całego wywczasu nie przynosiło żadnych pozytywnych skutków. Ponadto obsługa hotelowa nie donosiła papieru toaletowego, przez co powódka zmuszona była codziennie chodzić do recepcji i prosić o nową rolkę. W trakcie całego pobytu pokój został posprzątany tylko jeden raz. Wykorzystane i nieświeże ręczniki kąpielowe nie były wymieniane. Zużyte ręczniki, które powódka i członkowie jej rodziny chcieli wymienić na nowe pozostawiali zgodnie z zaleceniem personelu hotelu na podłodze. Niemniej jednak ręczniki te nie były zabierane przez personel sprzątający. Przez to wieczorami, powódka i członkowie jej rodziny zmuszeni byli podnosić je z brudnej podłogi i wykorzystać na nowo. Wywoływało to u powódki znaczny dyskomfort. Trwało to przez pierwsze 4 dni wakacyjnego pobytu. (**dowód:** fotografie na płycie CD – k. 34; przesłuchanie w charakterze strony powódki D. T. (1) – k. 94-96 wraz z nagraniem na płycie DVD – k. 96a; wyjaśnienia informacyjne powódki D. T. (1) – k. 49-50).

Duże zagrzybienie występowało również nad samą recepcją hotelu (...). Dla powódki i jej męża sprawiało to odrażające wrażenie. (**dowód:** fotografie na płycie CD – k. 34; przesłuchanie w charakterze strony powódki D. T. (1) – k. 94-96 wraz z nagraniem na płycie DVD – k. 96a; wyjaśnienia informacyjne powódki D. T. (1) – k. 49-50).

W łazienkach znajdujących się w głównym holu hotelu (...) nie było mydła do mycia rąk. Stąd po skorzystaniu tam z toalety powódka ani członkowie jej rodziny nie mogli nawet umyć rąk. Podobnie było w łazience znajdującej się w hotelowej restauracji. Fakt ten wywoływał u powódki duże niezadowolenie. Co więcej, restauracja hotelowa była zbyt mała i niedostosowana do ilości gości hotelowych, którzy w tym czasie zakwaterowani byli w tymże hotelu. Ludzie tłoczyli się wewnątrz, zaś niejednokrotnie powódka i jej rodzina zmuszeni byli przez długi czas oczekiwać na to, aby zająć wolny stolik. (**dowód:** fotografie na płycie CD – k. 34; przesłuchanie w charakterze strony powódki D. T. (1) – k. 94-96 wraz z nagraniem na płycie DVD – k. 96a; wyjaśnienia informacyjne powódki D. T. (1) – k. 49-50).

W okresie od dnia 23 do dnia 29 czerwca 2018 r. dwukrotnie wymieniano telewizor w pokoju, w którym zakwaterowani zostali powódka i członkowie jej rodziny. Pierwszy odbiornik telewizyjny nie działał, przez co powódka wielokrotnie udawała się do recepcji z prośbą o jego naprawienie bądź wymianę na sprawny. Po tym, gdy w końcu wymieniono telewizor na nowy, okazało się, że nikt z obsługi hotelowej nie umie zaprogramować na nim kanałów telewizyjnych. Brak sprawnego telewizora w pokoju szczególnie odczuwalny był przez okres 3 dni, gdy pogoda na zewnątrz popsuła się i padał deszcz, wówczas małoletnie dzieci powódki bardzo się nudziły, przez co stawały się nieznosne i marudne. To z kolei wpływało negatywnie na samopoczucie powódki i jej męża. Telewizor w końcu zaprogramowano wówczas, gdy pogoda na zewnątrz poprawiła się i zachodziła już konieczność aby z niego korzystać. (**dowód:** fotografie na płycie CD – k. 34; przesłuchanie w charakterze strony powódki D. T. (1) – k. 94-96 wraz z nagraniem na płycie DVD – k. 96a; wyjaśnienia informacyjne powódki D. T. (1) – k. 49-50).

Po powrocie do Polski, powódka skierowała do pozwanego swoje pismo datowane na 25 lipca 2018 r., w którym zgłosiła swą reklamację z tytułu nienależytego wykonania przez pozwanego umowy o świadczenie usług turystycznych o nr (...), zarazem domagając się w nim zapłaty kwoty 15.086,00 zł, w tym odszkodowania opartego o zapisy tabeli frankfurckiej w wysokości 7.086,00 zł oraz zadośćuczynienia na rzecz wszystkich uczestników imprezy w wysokości po 2.000,00 zł (łącznie 8.000,00 zł). W rzeczonym piśmie powódka powołała się na takie okoliczności

jak: różnica w zakwaterowaniu (brudny, nieposprzątany pokój, konieczność oczekiwania na inny pokój w środku nocy z dziećmi, zakwaterowanie na terenie innego hotelu, konieczność wykwaterowania się rano i przeniesienia rzeczy do innego pokoju w innym hotelu, konieczność oczekiwania na kolejny pokój w holu hotelowym przez półtorej godziny z dziećmi), robactwo (mrówki w pierwszym i drugim pokoju, łazience i ubraniach), niewystarczająca zmiana pościeli (jedna w trakcie całego pobytu), niewystarczająca wymiana ręczników (konieczność wycierania się mokrymi z podłogi), złe sprzątnięcie (brudne podłogi), brak serwisu sprzątającego, brak papieru toaletowego, monotony jadłospis (przez cały pobyt były takie same posiłki, zimne śniadanie i kolacje), brak możliwości korzystania z telewizora przez 4 dni pobytu, zanieczyszczona plaża (ropa na plaży, którą dzieci i mąż wybrudzili buty i maty do leżenia). Powyższe pismo doręczono pozwanemu w dniu 30 lipca 2018 r. (**dowód:** reklamacja/wezwanie do zapłaty z dnia 25.07.2018 r. – k. 16-21; tabela frankfurcka – k. 32-33; potwierdzenie nadania reklamacji/wezwania do zapłaty – k. 23; potwierdzenie doręczenia w dniu 30.07.2018 r. reklamacji/wezwania do zapłaty – k. 24-24v).

W odpowiedzi na powyższe pismo powódki, pozwany sporządził pismo datowane na 21 sierpnia 2018 r., w którym wskazał, iż nie uznaje roszczeń powódki za zasadne. Niemniej jednak pozwany przyznał rację, iż telewizor w pokoju hotelowym powódki i członków jej rodziny rzeczywiście był nie sprawny, wobec czego zaproponował powódce 5% rabat na zakup kolejnych wakacji u pozwanego. (**dowód:** pismo pozwanego z dnia 21.08.2018 r./ odpowiedź na reklamację – k. 22-22v).

Powyższe okoliczności faktyczne istotne dla rozstrzygnięcia sprawy Sąd ustalił zgodnie z regułami postępowania dowodowego określonymi w art. 227 i następnym k.p.c. Stan faktyczny Sąd ustalił w szczególności na podstawie dowodów powołanych w jego opisie, w postaci dokumentów złożonych do akt sprawy oraz przesłuchania w charakterze strony powódki D. T. (1) a także fotografii zamieszczonych na płycie CD.

W ocenie Sądu nie można podważać i kwestionować dowodów z dokumentów, gdyż są one rzeczowe i odpowiadają wymogom art. 245 k.p.c. Brak w nich jakichkolwiek sprzeczności co do okoliczności, które mają istotne znaczenie dla rozstrzygnięcia niniejszej sprawy. Sąd nie znalazł zatem podstaw, aby z urzędu kwestionować ich wiarygodność. Ponadto większość z okoliczności stwierdzonych tymi dowodami nie były pomiędzy stronami procesu sporne. Sąd przeprowadził także dowód z fotografii zamieszczonych na płycie CD przedstawionej wraz z pozwem. W ocenie Sądu przedstawione zdjęcia dodatkowo w sposób sugestywny uwiarygodniają dokonany przez powódkę opis warunków wakacyjnego pobytu organizowanego przez pozwanego.

Sąd oparł ustalenia faktyczne na podstawie przesłuchania w charakterze strony powódki D. T. (1). Relację przedstawioną przez powódkę Sąd ocenił co do zasady jako logiczną i wyważoną. Powódka w sposób szczegółowy opisała standard oraz warunki panujące w hotelu podczas pobytu organizowanego przez pozwanego, a także jego przebieg. W ocenie Sądu powódka nie próbowała w nadmiernie koloryzować swoich relacji i zachowała w tym zakresie umiar. Sąd nie miał podstaw aby podważyć ich wiarygodność niemalże w całej rozciągłości. Sąd nie dostrzegł tego, aby powódka przedstawiała swój stan w sposób odmienny od faktycznego, poza jedną okolicznością, a mianowicie zarzucaną monotonością posiłków podawanych w hotelowej restauracji. Na płycie CD zamieszczone są 3 fotografie zatytułowane „monotonny jadłospis 1-3”, które to fotografie sporządzone zostały tego samego dnia o tej samej godzinie (tj. dnia 27 czerwca 2018 r. o godzinie 08:03), co wynika z danych szczegółowych plików zdjęciowych. Zachodzi zatem konieczność skonfrontowania takiego stanu rzeczy uwiecznionego na tych fotografiach z innymi dniami wakacyjnego pobytu powódki i członków jej rodziny. Niemniej z uwagi na brak jakichkolwiek innych fotografii obrazujących posiłki w kolejnych dniach pobytu Sąd nie dał wiary powódce co do tego, że posiłki w hotelowej restauracji były monotonne – te same codziennie. Poza tym szczegółem, Sąd przyjął, że treść zeznań powódki była dosyć spójna. Godzi się na koniec zauważyć, że pozwany w żaden sposób nie kwestionował dowodu z przesłuchania powódki, w szczególności nie zgłosił żadnego kontrdowodu na okoliczności przeciwne tym, które forsowała w sprawie powódka, np. w postaci zeznań świadka będącego rezydentem w trakcie pobytu powódki i jej rodziny na wakacyjnym wyjeździe organizowanym przez pozwanego.

Wreszcie, podstawę ustaleń faktycznych stanowiły także twierdzenia stron w takim zakresie, w jakim zostały one wprost przyznane przez stronę przeciwną niż ta, która je powoływała, albo przynajmniej nie zostały one przez nią

zaprzeczone. W związku z tym, jako bezsporne, w ogóle nie wymagały one wykazywania ich prawdziwości za pomocą dowodów (art. 229 i 230 k.p.c.).

Sąd Rejonowy zważył, co następuje:

Na gruncie zgromadzonego w niniejszej sprawie materiału dowodowego oraz w kontekście stanowisk stron i ustalonego stanu faktycznego Sąd uznał, że powództwo D. T. (1) zasługuje na uwzględnienie w całości.

Okoliczności faktyczne wskazywane przez powódkę, dotyczące realizacji przez pozwanego umowy o organizację imprezy turystycznej nr (...) z dnia 19 czerwca 2018 r., były głównym zarzewiem sporu w niniejszej sprawie. Spór w tej sprawie koncentrował się bowiem na tym, czy pozwany należycie wywiązał się z warunków umowy oraz oferty wypoczynku przedstawionej powódce przy zawieraniu powyższej umowy.

Powódka dochodziła w niniejszej sprawie odszkodowania za zmarnowany wypoczynek podczas urlopu organizowanego przez pozwanego w okresie od dnia 22 do dnia 29 czerwca 2018 r. w hotelu o nazwie P. B. w P. w Bułgarii. W ten sposób powódka domagała się naprawienia jej szkody niemajątkowej, polegającej a utracie przyjemności z urlopu, utracie możliwości wypoczynku w odpowiednich warunkach, które gwarantowała jej umowa a także utracie możliwości niezaburzonego odpoczynku i relaksu. W ocenie Sądu, sprawę niniejszą w zakresie tak skonstruowanego żądania należy rozpoznawać w oparciu o przepis art. 471 k.c. w związku z art. 5 Dyrektywy Rady nr 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie organizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz. Urz. WE L 158 z 23.06.1990) oraz art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (Dz.U. z 2017 r. poz. 1553 ze zm. – dalej cytowana jako (...)) – w brzmieniu obowiązującym w chwili zawierania przez strony procesu umowy o organizację imprezy turystycznej z dnia 19 czerwca 2018 r. Nowa ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. z 2017 r. poz. 2361) weszła bowiem w życie dopiero z dniem 1 lipca 2018 r. Należy przyjąć, że przepis art. 11a UsłTurU stanowi *lex specialis* w stosunku do art. 471 k.c. regulującego odpowiedzialność odszkodowawczą dłużnika z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania w ogólności. Ponadto art. 11a UsłTurU, został wprowadzony do ustawy, nowelą z dnia 8 grudnia 2000 r., a jego wprowadzenie podyktowane było koniecznością implementacji dyrektywy 90/134 (por. P. Cybula, Usługi Turystyczne. Komentarz, System informacji prawnej Lex).

Stosownie do przepisu art. 11a ust. 1 UsłTurU organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane enumeratywnie wyliczonymi w treści przepisu okolicznościami, które w niniejszej sprawie jednak nie zachodziły.

Przechodząc do zasadniczych rozważań w sprawie trzeba wskazać, iż umowa o imprezę turystyczną należy do umów, w przypadku których – niejako z samej jej natury – niezmiernie trudno jest zarówno określić, kiedy występuje szkoda oraz jak ustalić jej wysokość. Szkodę w tym przypadku konkretyzuje się przez uznanie, iż jest nią „nieotrzymanie zagwarantowanych w umowie świadczeń albo otrzymanie świadczeń o niższym standardzie czy niższej jakości” (por. P. Cybula, Usługi Turystyczne. Komentarz, System informacji prawnej Lex). Problematiczne jest już samo sklasyfikowanie takiego rodzaju szkody jako majątkowej czy też niemajątkowej. Wskazać należy, że prawo polskie przewiduje odpowiedzialność za szkodę niemajątkową wyrządzoną poprzez niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jedynie wówczas, gdy przepis szczególny wyraźnie to przewiduje. Powołany art. 11a UsłTurU jest właśnie takim przepisem. Stanowisko to zostało potwierdzone w orzecznictwie Sądu Najwyższego. W uchwale z dnia 19 listopada 2010 r. (sygn. akt III CZP 79/10, OSNC 2011, nr 4, poz. 41), stwierdzono, że „przepis art. 11a ust. 1 ustawy z 29.8.1997 r. o usługach turystycznych (...) może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. „zmarnowanego urlopu”. Utracony urlop określany jest jako utrata oczekiwanych w związku z zawarciem umowy przyjemnych przeżyć, związanych najczęściej z podróżą, relaksem i wypoczynkiem. Głównym bodźcem pobudzającym konsumenta do korzystania z imprezy turystycznej jest osiągnięcie korzyści niematerialnej tj. przyjemności wypoczynku, spokoju, relaksu czy też poczucia komfortu. Nieuzyskanie takiej korzyści wskutek zaniedbań organizatora, a więc utrata przyjemności ("zmarnowanie urlopu") jest często

jedynym uszczerbkiem poniesionym przez konsumenta. Nie bez przyczyny bowiem roszczenie o zadośćuczynienie nazywa się roszczeniem o naprawienie szkody za „utrata przyjemności z wakacji”, „zmarnowany wypoczynek” czy też „zmarnowany urlop”. Szkoda polega zatem w dużej mierze na zawiedzionych nadziejach, co do spodziewanych, przyjemnych przeżyć, na utracie możliwości zrelaksowania się w czasie urlopu, będącego stosunkowo krótką przerwą w aktywności zawodowej, na konieczności zajmowania się w to miejsce sprawami niezwiązanymi z wypoczynkiem, a wynikającymi z konieczności reklamowania warunków pobytu. Konsument będący uczestnikiem takiej imprezy turystycznej ma prawo do uzyskania odszkodowania za uszczerbek niemajątkowy poniesiony na skutek nienależytego wykonania zobowiązania (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 29 kwietnia 2013 r., sygn. akt VI ACa 1357/12).

Niewątpliwie powódka podstawy prawnej odpowiedzialności pozwanego upatrywała w zachowaniach, które można sprowadzić przede wszystkim do zarzutu niezapewnienia jej oraz członkom jej rodziny uczestniczącym w tej samej imprezie turystycznej zagwarantowanych w umowie oraz ofercie warunków zakwaterowania i pobytu. Poczynione przez Sąd ustalenia faktyczne pozwoliły na stwierdzenie, iż w większość tych zachowań pozwanego w rzeczywistości miały miejsce. Należy stwierdzić, że w każdej tej okoliczności powódka upatrywała odstępstwa pozwanego od łączącej strony umowy o organizację imprezy turystycznej na swoją niekorzyść, rodzące odpowiedzialność pozwanego na podstawie art. 11a UsłTurU.

Stosownie do art. 11a ust. 1 UsłTurU odpowiedzialność organizatora imprez jest odpowiedzialnością za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, a więc stanowi kompensatę zachowania organizatora niezgodnego z postanowieniami zawartej z klientem umowy. Z uwagi na brak następstw majątkowych w niedochowaniu standardu hotelu, w tym pokoi hotelowych i restauracji hotelowej, roszczenia z tego naruszenia wywodzone należy rozpatrywać w pewnym stopniu w świetle szkody niemajątkowej. W takich wypadkach zachodzi subiektywizacja ocen, wynikająca z indywidualnego odczuwania przez każdego człowieka niedogodności związanych z określonymi, zagwarantowanymi warunkami technicznymi i higienicznymi w hotelu. Dlatego też przy ocenie tego typu roszczeń konieczne jest przyjęcie zbiektywizowanego miernika niedogodności relatywizowanego do wzorca idealnego, tj. dającego pełnię satysfakcji i odprężenia wypoczynku.

Przyjmując taki miernik za punkt odniesienia Sąd uznał, że w tym aspekcie wystąpiły odchylenia od normy wskazywane przez powódkę, przy czym za normę należy uznawać przede wszystkim warunki zagwarantowane przez pozwanego w umowie z dnia 19 czerwca 2018 r. i przedstawione wstępnie w ofercie zawartej w broszurze. W stopniu swojej uciążliwości niewątpliwie wywarły one w znacznej mierze wpływ na zmarnowany wyjazd wakacyjny powódki i członków jej rodziny, a ich wystąpienie uzasadnia przyznanie powódce odpowiedniego odszkodowania.

W ocenie Sądu realizacja umowy z dnia 19 czerwca 2018 r. przez pozwanego była niezgodna z jej postanowieniami i znacznie odbiegała od oferty, na którą odpowiedziała powódka w niniejszej sprawie.

Podkreślenia wymaga to, że zgodnie z przepisem art. 6 k.c. ciężar udowodnienia faktu spoczywa na osobie, która z tego faktu wywodzi skutki prawne. Wskazany przepis ustanawia zasadę rozkładu ciężaru dowodu w sporze i jest ściśle związany z przepisami kodeksu postępowania cywilnego, w szczególności z art. 232 k.p.c., w myśl którego strony są obowiązane wskazywać dowody dla stwierdzenia faktów, z których wywodzą skutki prawne. Nadto stosownie do treści art. 3 k.p.c., obowiązek przedstawienia dowodów spoczywa na stronach postępowania. Skutkiem braku wykazania przez stronę prawdziwości twierdzeń o faktach istotnych dla sprawy jest to, że twierdzenia takie zasadniczo nie będą mogły leżeć u podstaw sądowego rozstrzygnięcia. Strona, która nie udowodni przytoczonych twierdzeń, utraci korzyści, jakie uzyskaby aktywным działaniem. Samo twierdzenie strony nie jest dowodem, a twierdzenie dotyczące istotnej dla sprawy okoliczności – jak twierdzenie pozwanego o spłacie długu – powinno być udowodnione przez stronę to twierdzenie zgłaszającą (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 21 maja 2013 r., sygn. akt I ACa 1520/12, Lex nr 1331140). Zważywszy na powyższe, jeżeli powódka udowodniła pewne fakty przemawiające za zasadnością jej powództwa, to na pozwanym spoczywał ciężar udowodnienia ekscpejji i faktów uzasadniających jego zdaniem oddalenie wytoczonego powództwa.

W tym miejscu wtrącić należy, iż w toku postępowania pozwany co do zasady nie wykazał się dostateczną inicjatywą dowodową w zakresie swych twierdzeń, zaprezentowanych w odpowiedzi na zarzuty stawiane przez powódkę. Pozwany nie przedstawił do akt sprawy żadnych kontrdowodów wskazujących na okoliczność, iż wywiązał się należycie z umowy z dnia 19 czerwca 2018 r., poza wykazaniem faktu, iż umowa oraz oferta nie przewidywała tego, że powódce i członkom jej rodziny pozwany gwarantował dostęp do prywatnej plaży. Odnosnie nieczystości znajdujących się na plaży (tj. plam ropy) słusznie pozwany zwracał uwagę na to, że ani w umowie, ani w ofercie pozwanego nie znalazła się żadna informacja o tym, aby dla gości hotelowych dostępna była do wyłącznego korzystania wydzielona część plaży publicznej. W broszurze oferty wakacyjnej w pięciogwiazdkowym hotelu (...) w P. w Bułgarii wyraźnie poinformowano klientów (w tym powódkę), że hotel znajduje się przy jednej z piękniejszych piaszczystych plaż, mającej charakter „publiczny”. Tym samym pozwany nie może ponosić odpowiedzialności za zanieczyszczoną plażę. Ponadto powódka nie wykazała też tego, aby w trakcie wakacyjnego pobytu organizowanego przez pozwanego posiłki podawane powódce i członkom jej rodziny były monotonne – codziennie te same. Jak już Sąd wspomniał przy okazji oceny dowodu z przesłuchania w charakterze strony powódki na płycie CD zamieszczone są 3 fotografie zatytułowane „monotonny jadłospis 1-3”, które to fotografie sporządzone zostały tego samego dnia o tej samej godzinie (tj. dnia 27 czerwca 2018 r. o godzinie 08:03), co wynika z danych szczegółowych plików zdjęciowych. Zachodzi zatem konieczność skonfrontowania takiego stanu rzeczy uwiecznionego na tych fotografiach z innymi dniami wakacyjnego pobytu powódki i członków jej rodziny. Niemniej z uwagi na brak jakichkolwiek innych fotografii obrazujących posiłki w kolejnych dniach pobytu Sąd nie dał wiary powódce co do tego, że posiłki w hotelowej restauracji były monotonne – te same codziennie. W tym zakresie same twierdzenia powódki, w świetle całokształtu okoliczności sprawy Sąd uznał za niewystarczające.

Jednakże co do pozostałych uchybień pozwanego, przekładających się na nienależyte wykonanie umowy z dnia 19 czerwca 2018 r. i tym samym na częściowe nieosiągnięcie celu tej umowy w postaci zapewnienia powódce czerpania przyjemności z wypoczynku, Sąd przyznał rację powódce. Zdaniem Sądu, w zaistniałej sytuacji trudno mówić o pełnym i niczym niezakłóconym wypoczynku przez okres 7 dni, skoro powódka wraz z mężem i dziećmi już w momencie przyjazdu musieli zabiegać o komfortowe – a jednocześnie zgodne z umową – warunki zakwaterowania. Oczekiwali na zakwaterowanie w obiekcie o wysokim standardzie, tymczasem już od samego początku zmuszeni byli przenieść się na jedną noc do innego hotelu, wprawdzie wchodzącego w skład tego samego kompleksu co ich hotel i o podobnym standardzie, niemniej już sam fakt nocnej przeprowadzki z bagażami oraz śpiącymi dziećmi musiał niewątpliwie negatywnie wpłynąć na samopoczucie powódki i jej męża. W tymże pokoju znajdowały się insekty – mrówki. W nocy, podczas snu owe mrówki pokąsały małe dzieci powódki oraz ją samą. Skutkiem tego było to, iż przez kolejne dwa dni małe dzieci powódki drapały miejsca po ukąszeniach i odczuwały znaczny dyskomfort. Powódka bardzo nad tym ubolewała. Nad ranem w dniu 23 czerwca 2018 r. powódka, jej mąż i małe dzieci ponownie wraz z bagażami udali się do recepcji właściwego hotelu – (...). Tam, przez przeszło godzinę oczekiwali na swój pokój, zamiast korzystać z uroków pięknej pogody i atrakcji hotelowych. Wreszcie, po tym czasie oczekiwania klucz do ich pokoju został im wydany, po czym powódka oraz członkowie jej rodziny udali się do niego. Po wejściu do pokoju nastąpiło jednak duże rozczarowanie powódki. Po dokładnych oględzinach pokoju oraz pomieszczenia, w którym znajdowała się łazienka powódka wpadła wręcz w konsternację i poczuła się bardzo zawiedziona. Wprawdzie w pokoju panował ład i względny porządek, to pierwsze co przykuło jej uwagę, to nieprzyjemny zapach unoszący się w pokoju oraz pomieszczeniu łazienki, a wręcz stęchlizna. Powódka miała poczucie, że pomieszczenia (pokój i łazienka) były mocno zawilgocone i w ogóle niewietrzone. Także i w tym pokoju znajdowały się mrówki. W trakcie dalszego pobytu owe mrówki wchodziły do ubrań powódki i członków jej rodziny, co wymagało regularnego, codziennego wyjmowania i wytrzepywania odzieży. Małe dzieci szczególnie odczuwały obecność insektów, z czasem zaczęły się ich bać, albowiem pamiętały pierwszą noc w „zastępczym pokoju”, podczas której zostały dotkliwie pokąsane. W nocy dzieci chciały spać wraz z powódką i jej mężem w ich łóżku. Po bardziej uważnym przyjrzeniu się, powódka dostrzegła, że podłoga w pokoju i łazience nie została umyta ani zamieciona. Znajdowało się na niej bowiem mnóstwo okruchów, piachu oraz długich włosów pozostałych po poprzednich wczasowiczach. Prośba powódki o doprowadzenie podłogi do czystości została zrealizowana przez personel hotelowy dopiero w czwartym dniu pobytu. Co więcej, w łazience na suficie, a dokładniej nad wanną i muszlą klozetową, znajdowały się zacieki i wyraźne ślady zagrzybienia. Na drzwiach

od łazienki, od strony wewnętrznej znajdowała się warstwa zagrzybienia, którą powódka wycierała ręcznie. Także na całej długości firanek zawieszonych w pokoju, na szerokości około pół metra znajdowały się ślady zagrzybienia. Przez to firanka była szara, wyglądała na brudną a w dodatku wydzielala nieprzyjemny zapach stęchlizny. Nawet intensywne wietrzenie pokoju w trakcie całego pobytu nie przynosiło żadnych pozytywnych skutków. Ponadto obsługa hotelowa nie donosiła papieru toaletowego, przez co powódka zmuszona była codziennie chodzić do recepcji i prosić o kolejne rolki papieru. W trakcie całego pobytu pokój został posprzątany tylko jeden raz. Wykorzystane i nieświeże ręczniki kąpielowe nie były wymieniane. Zużyte ręczniki, które powódka i członkowie jej rodziny chcieli wymienić na nowe pozostawiali zgodnie z zaleceniem personelu hotelu na podłodze. Niemniej jednak ręczniki te nie były zabierane przez personel sprzątający. Przez to wieczorami, powódka i członkowie jej rodziny zmuszeni byli podnosić je z brudnej podłogi i wykorzystać na nowo. Wywoływało to u powódki znaczny dyskomfort. Taki stan, związany z brakiem wymiany ręczników na świeże trwał przez pierwsze 4 dni wakacyjnego pobytu. Co więcej, duże zagrzybienie występowało również nad samą recepcją hotelu (...). Dla powódki sprawiało to odrażające wrażenie. Z ustaleń Sądu wynika również, że w łazienkach znajdujących się w głównym holu hotelu (...) nie było mydła do mycia rąk. Stąd po skorzystaniu tam z toalety powódka nie mogła nawet umyć rąk. Podobnie było w łazience znajdującej się w hotelowej restauracji. Fakt ten wywoływał u powódki duże niezadowolenie i dyskomfort psychiczny. Co więcej, restauracja hotelowa była zbyt mała i niedostosowana do ilości gości hotelowych, którzy w tym czasie zakwaterowani byli w tymże hotelu. Ludzie tłoczyli się wewnątrz, zaś niejednokrotnie powódka i jej rodzina zmuszeni byli przez długi czas oczekiwać na to, aby zająć wolny stolik. Wreszcie Sąd ustalił, że w okresie od dnia 23 do dnia 29 czerwca 2018 r. dwukrotnie wymieniano telewizor w pokoju, w którym zakwaterowani zostali powódka i członkowie jej rodziny. Pierwszy odbiornik telewizyjny nie działał, przez co powódka wielokrotnie udawała się do recepcji z prośbą o jego naprawienie bądź wymianę na sprawny. Po tym, gdy w końcu wymieniono telewizor na nowy, okazało się, że nikt z obsługi hotelowej nie umie zaprogramować na nim kanałów telewizyjnych. Brak sprawnego telewizora w pokoju szczególnie odczuwalny był przez okres 3 dni, gdy pogoda na zewnątrz popsuka się i padał deszcz, wówczas małe dzieci powódki bardzo się nudziły, przez co stawały się niezdolne i marudne. To z kolei wpływało negatywnie na samopoczucie powódki i jej męża. Telewizor w końcu zaprogramowano wówczas, gdy pogoda na zewnątrz poprawiła się i zachodziła już konieczność aby z niego korzystać.

Przedstawione wyżej warunki pobytu trudno zatem uznać za spełniające jakiegokolwiek minimalne standardy, nie wspominając już o ofercie, która gwarantowała powódce wypoczynek w komfortowym pięciogwiazdkowym hotelu. Do tego bierna postawa rezydenta oraz pracowników hotelu sprawiła, że powódka i członkowie jej rodziny przez okres 7 dni przebywali w warunkach, które naraziły ich na zdenerwowanie i niewygodę a także w warunkach, które wpływały na wystąpienie obaw o ich negatywnych skutkach zdrowotnych. Nie ulega bowiem wątpliwości to, że ciągle przebywanie w pomieszczeniach, w których znajduje się pleśń nie jest wskazane dla zdrowia ludzkiego. Zamiast korzystać w pełni z wypoczynku powódka część czasu przeznaczanego na urlop marnowała na uzgodnienia z personelem hotelowym oraz rezydentem. Była zdenerwowana i bezradna wobec nierzetelności pozwanego. Zmuszona do zamieszkiwania w nieodpowiednich warunkach. Zdaniem Sądu, pobyt w Bułgarii bez wątpienia był więc dla powódki źródłem znacznego dyskomfortu, a przecież powódka wyjechała na wakacje wraz z rodziną w celu odpoczynku. Brak wewnętrznego spokoju ostatecznie sprawiły, że powódka nie mogła skorzystać w pełni z wypoczynku.

Mając powyższe na uwadze, nie budzi wątpliwości fakt, że pozwany nie wykonał usługi turystycznej zgodnie z umową. Zakwaterowanie i warunki panujące w hotelu były istotną częścią programu imprezy turystycznej. Stanowiły jeden z głównych elementów tej imprezy. Choć powódka i członkowie jej rodziny skorzystali z oferowanych im atrakcji, to jednak po tak negatywnych przeżyciach ich wypoczynek nie mógł być – w ocenie Sądu – pełny. Z pewnością powódka potrzebowała sporo czasu na powrót do formy fizycznej i psychicznej po tak wyczerpującym urlopie. W efekcie powódka mogła uważać, że inwestycja w jej oraz członków jej rodziny odpoczynek w hotelu (...) w dużej mierze została zmarnowana. Podkreślenia wymaga również okoliczność, że pozwany w niniejszej sprawie nie mógł zasłaniać się faktem, iż powierzył wykonanie umowy osobom trzecim, zajmującym się tego rodzaju czynnościami i tylko dlatego starać się uwolnić od odpowiedzialności. Za działanie tych osób pozwany odpowiada bowiem jak za swoje własne, niezależnie, czy ponosi winę, czy też nie. Przyjęcie stanowiska przeciwnego powodowałoby przeniesienie

na konsumenta ryzyka niepowodzenia wycieczki, który przecież nie ma żadnego wpływu na to, komu biuro podróży powierzy wykonanie umowy, a dodatkowo naraziłoby na proces z osobami trzecimi, z którymi nie łączył go żaden stosunek prawny.

Odnosząc się do kwestii ustalenia wysokości należnego powódce odszkodowania Sąd wychodzi z założenia, że zasadnym jest przyjęcie do wyliczeń tejże wartości ceny całej imprezy turystycznej. W ocenie Sądu niesłuszny jest pogląd, stosownie do którego wysokość odszkodowania nie może być ustalana w oderwaniu od ceny konkretnej usługi, której niewykonanie bądź nienależyte wykonanie zarzucają klienci organizatora imprezy turystycznej, przez to, że umowa o imprezę turystyczną sama w sobie jest umową o charakterze „pakietowym”, składającą się z różnych świadczeń częściowych. Powódka nie dokonała bowiem zakupu odrębnych świadczeń, jak transport, hotel, wyżywienie, lecz ich pakiet, zorganizowany i uzgodniony z pozwanym – jednolity program według definicji „imprezy turystycznej”. Skoro powódka wykupiła u pozwanego pakiet świadczeń w określonym terminie (tj. od dnia 22 do dnia 29 czerwca 2018 r.), to zadaniem pozwanego było zapewnienie ciągłości tych świadczeń w całym umówionym okresie. Skoro powódka miała wypoczywać w Bułgarii wraz z jej rodziną przez okres 7 dni, to żadne pojedyncze świadczenie składające się na pakiet usług, nie było celem umowy stron, stąd nie było podstaw do wyodrębnienia składników ceny imprezy turystycznej przy ustalaniu wysokości należnego powódce świadczenia rekompensującego jej utracony wypoczynek.

Określenie wysokości poniesionej wskutek niewykonania zobowiązania z umowy o świadczenie usług turystycznych szkody jest zagadnieniem niewątpliwie skomplikowanym. W literaturze wskazuje się, że „ustalenie odszkodowania za uszczerbek w świadczeniu biura podróży może być z natury rzeczy tylko przybliżone. Idzie jednak o to, aby margines błędu był możliwie najmniejszy, a ustalenie odszkodowania – wolne od przypadkowości” (por. Cybula, Usługi Turystyczne. Komentarz, Lex). W praktyce europejskiej ukształtował się zobiektywizowany miernik, w postaci tzw. „tabeli frankfurckiej” czyli orzeczenie 24. Izby Cywilnej Sądu Krajowego we F., w którym Sąd ten, dostrzegając konieczność ujednoczenia orzecznictwa w zakresie odpowiedzialności organizatorów w przypadku umowy o podróż, wskazał wady podróży i procentowe wysokości odszkodowania, jakie powinien otrzymać turysta. Niezależnie od rozważań poczynionych przez Sąd we wcześniejszej części tegoż uzasadnienia, Sąd rozstrzygając niniejszą sprawę także posiłkowo oparł się na wyżej wymienionej „tabeli frankfurckiej”, jakkolwiek nie jest ona wiążąca dla polskich sądów. W ocenie Sądu jednak postulat ujednoczenia orzecznictwa sądów w Unii Europejskiej przemawia za jej braniem pod uwagę, a to przede wszystkim z uwagi transgraniczny charakter usług turystycznych oraz będącą pochodną tego zjawiska regulację odpowiedzialności organizatora usług turystycznych, wywodzącą się z dyrektywy Rady z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie organizowanych podróży, wakacji i wycieczek, której implementacją do polskiego systemu prawa jest art. 11a UsłTurU.

Zgodnie z tzw. „tabelą frankfurcką”, w sytuacji wady w wyposażeniu pokoju, polegającej na braku radia bądź telewizora – zagwarantowanego umową – przyjmuje się możliwość obniżenia ceny usługi turystycznej w wysokości 5%. Gdy stwierdzono występowanie wilgoci (w tym pleśni i zagrzybienia) w miejscu zakwaterowania (noclegu), przyjmuje się możliwość obniżenia ceny usługi turystycznej w przedziale od 10% do 50%. W wypadku występowania robactwa (w tym wypadku mrówek) przyjmuje się możliwość obniżenia ceny usługi turystycznej w przedziale od 10% do 50%. W sytuacji wystąpienia wadliwej obsługi hotelowej, w zakresie złego sprzątnięcia pokoju hotelowego istnieje możliwość obniżenia ceny usługi turystycznej w przedziale od 10% do 20%, zaś gdy wystąpiła niewystarczająca zmiana pościeli, w tym ręczników, istnieje możliwość obniżenia ceny usługi turystycznej w przedziale od 5% do 10%. Ponadto, wobec konieczności długiego oczekiwania na przystąpienie do konsumpcji posiłków w hotelowej restauracji (w tym wypadku spowodowanym jej małymi rozmiarami w porównaniu z ilością gości, jaka w danym czasie zakwaterowana została w hotelu) istnieje możliwość obniżenia ceny usługi turystycznej w przedziale od 5% do 15%. Wreszcie, gdy nastąpiła strata czasu przez konieczną przeprowadzkę do innego hotelu istnieje możliwość obniżenia ceny usługi turystycznej o udziałową cenę podróży za jeden jej dzień.

Wszystkie wskazane wyżej wady organizowanej przez pozwanego imprezy turystycznej w przypadku powódki wystąpiły, w mniejszym bądź większym nasileniu, co zdaniem Sądu w pełni uzasadniało przyznanie zadośćuczynienia odpowiadającego kwocie 6.731,40 zł, której zapłaty domagała się w niniejszej sprawie powódka. Sąd przyjął bowiem,

iż w związku z wilgocią, zagrzybieniem i pleśnią jaka występowała w hotelowym pokoju powódki należne powódce świadczenie odpowiada kwocie 3.543,00 zł. Wobec konieczności zmiany miejsca zakwaterowania bezpośrednio po przybyciu świadczenie należne powódce wynosi kwotę 1.012,00 zł – co odpowiada cenie jednego dnia całej imprezy turystycznej. Z kolei przez to, że przez okres 4 dni nie dochodziło do wymiany ręczników na świeże świadczenie należne powódce winno odpowiadać kwocie 708,60 zł, natomiast wobec nienależytego sprzątnięcia pokoju hotelowego przez personel hotelowy rekompensata z tego tytułu winna odpowiadać kwocie 1.417,20 zł. Wreszcie brak sprawnego telewizora w krytycznym momencie wyjazdu – a więc podczas załamania się pogody – spowodował, iż należne z tego tytułu świadczenie odpowiada kwocie 354,30 zł. Wszystkie te wartości po ich zsumowaniu wynoszą 7.035,10 zł, niemniej z uwagi na regułę związania żądaniem pozwu wynikającą z art. 321 § 1 k.p.c., Sąd zasądził od pozwanego na rzecz powódki kwotę 6.731,40 zł.

Zdaniem Sądu wysokość szkody poniesionej przez powódkę określona w taki sposób uwzględnia zarówno przyczynę, czasokres oraz charakter i natężenie nieprawidłowości powstałych w wykonaniu umowy i uciążliwości z nimi związanych, stopień nienależytego wykonania umowy przez pozwanego, stopień jej realizacji, jak i wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty jakim niewątpliwie jest pozwany (art. 355 § 2 k.c.). Zastosowana metoda określenia odszkodowania, uwzględnia także okoliczność, że realizacja programu imprezy turystycznej musi być oceniana przez pryzmat osiągniętego rezultatu. W ocenie Sądu, tak obliczone odszkodowanie jest kwotą adekwatną do stopnia niewywiązania się pozwanego z zawartej z powódką umowy, jak i stopnia pozbawienia powódki możliwości spędzenia czasu w takich warunkach, za jakie uiściła umówioną kwotę wynagrodzenia pozwanego.

Zważywszy na powyższe Sąd orzekł jak w pkt 1. sentencji wyroku.

O odsetkach ustawowych za opóźnienie Sąd orzekł na podstawie art. 481 § 1 i 2 k.c. w zw. z art. 455 k.c. zgodnie z żądaniem powódki – tj. od dnia 30 sierpnia 2018 r. do dnia zapłaty.

Z akt sprawy wynika, iż pismem z dnia 25 lipca 2018 r. powódka wezwała pozwanego do zapłaty kwoty 15.086,00 zł, w tym odszkodowania za zmarnowany urlop opartego o zapisy tabeli frankfurckiej w wysokości 7.086,00 zł oraz zadośćuczynienia na rzecz wszystkich uczestników imprezy w wysokości po 2.000,00 zł (k. 16-21). Wskazane pismo pozwany otrzymał w dniu 30 lipca 2018 r. (k. 24-24v). Od tego dnia należy zatem liczyć wyznaczony przez powódkę termin na spełnienie świadczenia. Termin płatności upłynął bezskutecznie, więc od następnego dnia po upływie tego terminu pozwany pozostawał w opóźnieniu. Wtrącić należy, że pozwany nie zapłacił na rzecz powódki żadnej kwoty do chwili obecnej. Już w dniu 21 sierpnia 2018 r. sporządził pisemną odpowiedź na wezwanie powódki, w której wskazał, że nie uznaje roszczeń powódki za zasadne aczkolwiek przyznał, że telewizor w pokoju hotelowym powódki rzeczywiście był nie sprawny, wobec czego zaproponował powódce 5% rabat na zakup kolejnych wakacji u pozwanego (k. 22-22v).

W tym stanie rzeczy Sąd zasądził od pozwanego na rzecz powódki kwotę 6.731,40 zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie za okres od dnia 30 sierpnia 2018 r. do dnia zapłaty.

O kosztach orzeczono po myśli art. 98 § 1 i 2 oraz art. 108 § 1 k.p.c.

Mając na uwadze przyjętą zasadę obowiązującą przy zwrocie kosztów niniejszego procesu (art. 98 § 1 k.p.c.), na podstawie art. 130³ § 2 k.p.c. i art. 113 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, Sąd nakazał pozwanemu uiścić na rzecz Skarbu Państwa – kasy tutejszego Sądu Rejonowego kwotę 220,00 zł tytułem nieziszczonej opłaty od rozszerzonego powództwa (tj. 250,00 zł – 30,00 zł).

ZARZĄDZENIE

Odpis wyroku wraz z powyższym uzasadnieniem proszę doręczyć pełnomocnikowi pozwanego (bez pouczenia o apelacji).