

Sygn. akt: I C 642/21

UZASADNIENIE

**wyroku Sądu Rejonowego dla Warszawy-Mokotowa w W.
z 7 lipca 2021 roku**

W pozwie z 9 marca 2021 r. N. M., M. M. (1) i P. M. (dalej jako „powodowie”, bądź „powód” lub „powódka”, w zależności od kontekstu zdania) domagali się zasądzenia od (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. (dalej jako „pozwany”) na rzecz każdego z nich kwoty 1.380,15 zł z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od 10 października 2020 r. do dnia zapłaty. Powodowie zażądali także zasądzenia zwrotu kosztów procesu, zgodnie ze spisem kosztów.

W uzasadnieniu pozwu zostało wskazane, iż powodowie byli stroną umów o świadczenie usług turystycznych dotyczących pobytu na greckiej wyspie K. i hiszpańskiej M.. Powodowie oświadczyli, iż usługa turystyczna dotycząca pobytu na K. nie została przez pozwanego wykonana należyście, gdyż warunki techniczne i sanitarne hotelu odbiegały od standardów hoteli pięciogwiazdkowych. Pozwany nie uwzględnił również zgłoszonej mu w tym przedmiocie reklamacji. Powodowie zaznaczyli, iż domagają się obniżenia ceny za imprezę turystyczną opierając się na przepisie art. 50 ust. 1-2 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz tabeli frankfurckiej w łącznym wymiarze 45%, tj. o kwotę 3.022,20 zł.

W zakresie usługi turystycznej dotyczącej pobytu na M., powodowie stwierdzili również, iż warunki techniczne i sanitarne w kompleksie hotelowym odbiegały od oczekiwanych, w szczególności przez okres trwania imprezy turystycznej zanieczyszczony był basen, co nie pozwalało powodom na cieszenie się w pełni z wypoczynku. Powodowie zażądali obniżenia ceny opisaney imprezy turystycznej o 15%, tj. o 1.118,25 zł.

(pozew k. 1-4v)

W udzielonej odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie zwrotu kosztów procesu według norm przepisanych. Uzasadniając swoje stanowisko procesowe pozwany oświadczył, iż nie zgadza się ze sposobem obliczania kwoty odszkodowania od wartości całej imprezy turystycznej, gdyż ma ona charakter pakietowy, tj. obejmuje różne usługi wykonywane przez niezależne od siebie podmioty. Pozwany wskazał ponadto, iż zarzuty powodów dotyczące m.in. umieszczenia pokoju w piwnicy, robactwa, braku ciepłej wody, nie zostały udowodnione.

(odpowiedź na pozew k. 41-42v)

Pismem procesowym z 26 maja 2021 r. powodowie oświadczyli, iż podtrzymują swoje dotychczasowe stanowisko w sprawie. Zaprzeczyli stanowisku pozwanego, iż przedłożone przez nich dowody nie ujawniają licznych uchybień organizacyjnych po jego stronie. Zaznaczyli również, że w pismach stanowiących odpowiedź na reklamację sam pozwany przyznał, iż poszczególne niedogodności wystąpiły.

(pismo procesowe powodów z 26 maja 2021 r. k. 67-68v)

Sąd Rejonowy ustalił, co następuje:

5 lipca 2020 r. powodowie zawarli z pozwanym dwie umowy o udział w imprezach turystycznych. Pierwsza z nich, oznaczona numerem (...), dotyczyła pobytu powodów w Grecji, na wyspie K., w pięciogwiazdkowym hotelu (...) od 18 lipca 2020 r. do 25 lipca 2020 r. Wyżywienie miało formę all inclusive, a typ pokoju hotelowego przeznaczony dla powodów został określony jako (...). Cena imprezy turystycznej jaką uiścili powodowie wynosiła 6.716 zł. Koszt zakwaterowania w hotelu (...) wyniósł powodów łącznie 5.691 zł.

Dругa z umów, sygnowana numerem (...), dotyczyła pobytu powodów od 26 lipca 2020 r. do 2 sierpnia 2020 r. w Hiszpanii, na M., w czterogwiazdkowym hotelu (...). Także ta oferta w zakresie posiłków miała formę all inclusive, a typ pokoju hotelowego przeznaczanego dla powodów został określony jako (...). Cena imprezy turystycznej jaką zapłacili powodowie wyniosła 7.455 zł.

Koszt zakwaterowania w hotelu (...) na M. wyniósł powodów łącznie 4.960 zł.

(**okoliczności bezsporne**, ponadto **dowody**: umowa o udział w imprezie turystycznej nr (...) k. 14; umowa o udział w imprezie turystycznej nr (...) k. 15; certyfikat ubezpieczenia k. 15v; standardowy formularz informacyjny do umów o udział w imprezie turystycznej k. 16-17v; wykaz kosztów rezerwacji k. 45-46)

Po przybyciu do hotelu (...) na wyspie K., powodowie zostali ulokowani w pokoju mieszczącym się w piwnicy hotelu. Pokój spełniał oczekiwania powodów w zakresie standardów, w szczególności zgadzał się jego rozmiar i wyposażenie. W pokoju brakowało jedynie pościeli dla powoda P. M., ale po zgłoszeniu problemu obsługa hotelu wydała powodom brakującą pościel.

(**okoliczności bezsporne**, ponadto **dowód**: odpowiedź na reklamację rezerwacji nr (...) k. 26-26v; w części zeznania powódki k. 72-72v, protokół na płycie k. 74)

Sprzątanie w pokoju hotelowym z uwagi na stosowane środki ostrożności ze względu na pandemię C.-19 odbywało się wyłącznie na prośbę gości hotelowych. Powodowie zostali o tym powiadomieni. W trakcie tygodniowego pobytu na K. powodowie prośbę o sprzątanie zgłosili raz i ich pokój został wówczas posprzątnany.

(**dowód**: reklamacja rezerwacji nr (...) k. 25; odpowiedź na reklamację rezerwacji nr (...) k. 26-26v; w części zeznania powódki k. 72-72v, protokół na płycie k. 74)

Zdarzało się, iż do pokoju hotelowego powodów przedostawały się owady. Po zgłoszeniu tego problemu recepcji hotelu, powodowie otrzymali nieszkodliwy środek na insekty w sprayu, którego mieli użyć w razie ponownego pojawienia się owadów.

(okoliczności ustalone przez Sąd na podstawie przepisu art. 233 k.p.c.)

Przez siedmiodniowy pobyt w hotelu (...) na wyspie K. powodowie nie mieli ciepłej wody w łazience hotelowej, a obsługa hotelowa nie udostępniła powodom suszarki do włosów, której brakowało w wyposażeniu pokoju. Poza tym, powodowie nie zgłaszali żadnych zastrzeżeń co do otrzymanego pokoju do miejscowego przedstawiciela pozwanego.

(okoliczności bezsporne)

Usługa dotycząca pobytu powodów w hotelu (...) na M. została wykonana przez pozwanego w sposób zgodny z umową.

(okoliczności ustalone przez Sąd na podstawie przepisu art. 233 k.p.c.)

3 sierpnia 2020 r. powodowie złożyli pod adresem pozwanego reklamację dotyczącą umowy o udział w imprezie turystycznej nr (...) (M.) w której oświadczyli m.in., iż plaża oraz woda w morzu zabrudzona była glonami oraz pełna kamieni, co odbiegało od opisów zamieszczonych na stronie internetowej pozwanego. Powodowie wskazali nadto, iż basen hotelowy był brudny i przepełniony gośćmi hotelowymi, przez co trudno było znaleźć miejsce na siebie. Powodowie przedstawili także swoje zastrzeżenia co do konieczności noszenia maseczek na terenie hotelu z uwagi na pandemię C.-19.

(**dowód**: reklamacja rezerwacji nr (...) k. 23-24)

3 sierpnia 2020 r. powodowie złożyli pod adresem pozwanego reklamację dotyczącą umowy o udział w imprezie turystycznej nr (...) (Kos) w której oświadczyli m.in., iż ich pokój umieszczony został w piwnicy hotelu, czego się

nie spodziewali decydując się na ofertę pozwanego. Ponadto powodowie zarzucili pozwanemu to, iż w hotelu były karaluchy, pokój był sprzątny tylko raz, a także iż przez siedem dni w łazience nie było ciepłej wody, a w wyposażeniu pokoju brakowało suszarki do włosów.

(**dowód:** reklamacja rezerwacji nr (...) k. 25)

Pismem z 1 października 2020 r. pozwany dokonał odpowiedzi na reklamację dotyczącą umowy o nr. (...). Wskazał w niej, że powodowie otrzymali pokój odpowiadający kategorii wynikającej z treści umowy. Zaznaczył także, iż w trosce o bezpieczeństwo gości w czasie pandemii C.-19 hotel ograniczył usługę sprzątnięcia pokoju wyłącznie na prośbę gości. Obecność insektów jest natomiast czymś naturalnym w kurortach nadmorskich.

(**dowód:** odpowiedź na reklamację rezerwacji nr (...) k. 26-26v)

Pismem z 2 października 2020 r. pozwany dokonał odpowiedzi na reklamację dotyczącą umowy o nr. (...). Oświadczył w niej, że plaża w hotelu (...) jest plażą publiczną i dbanie o panujące na niej warunki leży w gestii władz lokalnych. Pozwany wskazał, iż podczas pobytu powodów w hotelu brak było jakichkolwiek zgłoszonych przez nich zastrzeżeń dotyczących basenu hotelowego.

(**dowód:** odpowiedź na reklamację rezerwacji nr (...) k. 26-26v)

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie powołanych wyżej dokumentów, które nie były kwestionowane przez żadną ze stron, a w ocenie Sądu nie było podstaw, by podawać w wątpliwość okoliczności faktyczne wynikające z ich treści. Z uwagi na powyższe Sąd uznał, że dowody z tych dokumentów tworzą spójny, nie budzący wątpliwości w świetle wskazań wiedzy i doświadczenia życiowego, a przez to w pełni zasługujący na wiarę materiał dowodowy.

Dokonując ustaleń faktycznych w sprawie Sąd w części oparł się na zeznaniach powódki N. M.. W szczególności Sąd dał wiarę zeznaniom powódki dotyczącym tego, iż podczas pobytu na K. w pokoju hotelowym brakowało suszarki do włosów oraz ciepłej wody. Okoliczności te nie zostały przez pozwanego zaprzeczone i w kontekście całości zgromadzonego materiału dowodowego należało uznać je za mające miejsce. W pozostałej części Sąd pominął dowód z zeznań powódki, gdyż zeznania te nie korespondowały ze zgromadzonym w sprawie materiałem dowodowym i sytuacji opisywane przez powódkę pozostały wyłącznie w sferze jej twierdzeń.

Sąd pominął dowód z zeznań powoda M. M. (1), gdyż opisywane przez niego zdarzenia mające stanowić nienależyte wykonanie umowy przez pozwanego nie zostały przez powodów w żadnym stopniu poparte innymi dowodami, a także dotyczyły sytuacji za które pozwany nie odpowiadał.

Czyniąc ustalenia faktyczne, Sąd uwzględnił także zgodne twierdzenia stron w trybie art. 229 k.p.c. oraz twierdzenia strony, którym przeciwnik nie przeczył w trybie art. 230 k.p.c.

Sąd Rejonowy zważył, co następuje:

Wywiedzione przez powodów powództwo o obniżenie ceny za imprezę turystyczną zasługiwało na częściowe uwzględnienie.

Źródłem zobowiązania łączącego strony postępowania były dwie umowy o świadczenie usług turystycznych zawarte 5 lipca 2020 r.: umowa o numerze rezerwacji (...) dotycząca pobytu powodów na wyspie K. (Grecja), a także umowa o numerze rezerwacji (...) dotycząca pobytu na M. (Hiszpania). Cena usług turystycznych będących przedmiotem wymienionych umów, w łącznej wysokości odpowiednio: 6.716 zł i 7.455 zł, została przez powodów uiszczona w całości. Wskazać należy, iż koszt zakwaterowania w hotelach wynosił 5.691 zł w przypadku A. B. Resort K. i 4.960 zł w przypadku G. A. na M.. Kwoty te obejmowały nie tylko zakwaterowanie powodów jako uczestników imprezy, ale również i wyżywienie w formie all inclusive oraz możliwość korzystania z darmowych atrakcji hotelowych oraz jego infrastruktury zgodnie z ofertą.

Roszczenie powodów znajduje swoją podstawę prawną w przepisie art. 50 ust. 1 ustawy z dnia 22 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. z 2017 r. poz. 2361 – dalej jako u.i.t.), zgodnie z którym podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, przez co należy rozumieć należy niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych imprezą turystyczną (art. 4 pkt 16 u.i.t.), chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróżnego.

Mając na uwadze brzmienie przepisu, należy stwierdzić a contrario, iż podróżny nie może żądać obniżenia ceny, jeżeli można mu przypisać odpowiedzialność za niezgodność. Ciężar dowodu spoczywa w tym zakresie na organizatorze imprezy turystycznej.

W niniejszej sprawie powodowie zażądali obniżenia ceny za imprezę turystyczną na wyspie K. o kwotę 3.022,20 zł (tj. 1.007,40 zł na rzecz każdego z powodów) oraz obniżenia ceny za imprezę turystyczną na M. o sumę 1.118,25 zł (tj. 372,75 zł w stosunku do każdego z powodów), wskazując na szereg uchybień w zakresie wykonania obu usług turystycznych. Okoliczności mające stanowić o wadliwym wykonaniu umów przez pozwanego, który ponosi w myśl przepisu art. 48 u.i.t. również odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych przez innych dostawców tych usług, kształtowały się w przypadku każdej z imprez odmiennie.

Powodowie podnieśli, iż nienależyte wykonanie usługi turystycznej dotyczącej ich pobytu na wyspie K. polegało na tym, iż warunki sanitarno-techniczne hotelu odbiegały od standardów hoteli pięciogwiazdkowych, a mianowicie: pokój powodów został umieszczony w piwnicy hotelu, w pokoju hotelowym znajdowały się robaki (karaluchy), w łazience brakowało ciepłej wody, w wyposażeniu pokoju nie było suszarki do włosów. Dodatkowo pokój został posprzątny przez siedmiodniowy pobyt powodów tylko jeden raz.

W odniesieniu do pobytu powodów na M., wskazali oni wyłącznie, iż basen hotelowy przez cały ich tygodniowy pobyt był zanieczyszczony, co nie pozwalało powodom cieszyć się z wypoczynku.

Opisane przez powodów okoliczności, mające świadczyć o zaistniałych niedogodnościach w czasie trwania imprez turystycznych organizowanych przez pozwanego powinny zostać poparte adekwatnymi dowodami, co wynika z głównych zasad postępowania cywilnego. Na uwadze trzeba mieć to, iż w wypadku zaistnienia sporu między stronami stosunku cywilnoprawnego obowiązek (ciężar dowodu) udowodnienia faktów mających znaczenie dla rozstrzygnięcia sprawy, spoczywa na osobie, która z tego faktu wywodzi skutki prawne (art. 6 k.c.). Strony są zobowiązane wskazywać dowody dla stwierdzenia faktów, z których wywodzą skutki prawne (art. 232 k.p.c.). Stosownie do zasady wyrażonej w art. 3 k.p.c., a rozwiniętej m.in. w art. 232 zd. 1 k.p.c., dowody są obowiązane przedstawiać strony, a rozkład ciężaru dowodu wynikający także z art. 6 k.c. powoduje to, że strona, która chce dochodzić roszczeń wymagających dowodzenia środkami dowodowymi, z których może skorzystać, powinna liczyć się z koniecznością przedstawienia takich dowodów, gdyż w przeciwnym razie jej powództwo może być oddalone. Należy również pamiętać, że zaprzeczenie okolicznościom przez stronę procesu wywołuje ten skutek, że istotne dla rozstrzygnięcia sprawy fakty stają się sporne i muszą być udowodnione, zaś w razie ich nieudowodnienia Sąd oceni je na niekorzyść strony, na której spoczywał ciężar dowodu, chyba że miał możliwość przekonać się o prawdziwości tych twierdzeń na innej podstawie (por. postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 28 kwietnia 1975 r., III CRN 26/75, LEX nr 7692).

Na uwadze należy mieć także treść przepisu art. 229 k.p.c. stanowiącego, iż nie wymagają dowodu fakty przyznane w toku postępowania przez stronę przeciwną, jeżeli przyznanie nie budzi wątpliwości oraz treść art. 230 k.p.c. wskazującego na to, iż gdy strona nie wypowie się co do twierdzeń strony przeciwnej o faktach, sąd, mając na uwadze wyniki całej rozprawy, może fakty te uznać za przyznane.

W ocenie Sądu, nie budzi wątpliwości to, że pozwany nie wykonał należycie usługi turystycznej o numerze (...), dotyczącej pobytu powodów na wyspie K. od 18 lipca 2020 r. do 25 lipca 2020 r., jednakże nie wszystkie zarzuty powodów skierowane pod adresem pozwanego jako organizatora imprezy turystycznej zasługiwały na uwzględnienie. Natomiast wykonanie usługi turystycznej o nr. (...), obejmującej pobyt powodów na M. w okresie od 26 lipca 2020 r. do 2 sierpnia 2020 r., było prawidłowe i nie zawierało żadnych niezgodności z umową o udział w imprezie turystycznej.

W toku postępowania rozpoznawczego wykazane zostało, iż umowa o udział w imprezie turystycznej nr (...) dotycząca pobytu na wyspie K. została nienależycie wykonana, gdyż w hotelu w którym zostali zakwaterowani powodowie nie było ciepłej wody, a wyposażenie pokoju hotelowego nie posiadało suszarki do włosów. Pozwany w odpowiedzi na reklamację powodów z 1 października 2020 r. nie odniósł się do poruszonej kwestii braku ciepłej wody przez cały pobyt powodów w hotelu i nie zaprzeczył jej poprzez powołanie się na jakiegokolwiek okoliczności, a jedynie powołał się na informację zawartą na stronie pozwanego, że w innych krajach mogą mieć miejsce przerwy w dostawie wody bądź ograniczenie w dostępie do niej z uwagi na susze. Pozwany nie zaprzeczył też temu, iż powodom nie zapewniono suszarki do włosów. Stanowisko pozwanego przedstawione z piśmie z 1 października 2020 r. nie stanowi odniesienia się do zgłoszonego przez powodów problemu. Zaznaczyć należy, iż powodowie nie złożyli reklamacji dotyczącej przerw w dostawie wody, lecz braku ciepłej wody, a wystąpienie ewentualnych suszy, w ocenie Sądu pozostaje bez związku z tym, iż w łazience hotelowej była wyłącznie zimna woda. Fakt ten jest na tyle uderzający, iż hotel na pobyt w którym zdecydowali się powodowie był hotelem pięciogwiazdkowym, zapewniającym nie tylko wysoki standard mieszkalny, lecz także odpowiedni poziom obsługi hotelowej, gdzie brak ciepłej wody, czy też brak zatroszczenia się o to by pokoju była suszarka do włosów, należy poczytać jako znaczne uchybienie i brak profesjonalizmu.

Zdaniem Sądu powyższe okoliczności uzasadniały obniżenie ceny z umowy o świadczenie usług turystycznych o numerze (...) o kwotę 1.800 zł (po 600 zł na rzecz każdego z powodów), gdyż brak ciepłej wody w łazience hotelowej i braki w podstawowym wyposażeniu, w przypadku pięciogwiazdkowego obiektu hotelowego należy uznać za czynniki obniżające standard obiektu hotelowego (pkt I. wyroku).

Pozostałe zastrzeżenia co do sposobu wykonania umowy nr (...) nie zasługiwały na uwzględnienie przez Sąd. Zarzuty powodów dotyczące ich pokoju dotyczyły wyłącznie tego, iż ich pokój znajdował się w piwnicy hotelu. Powódka zeznała, iż ich pokój miał być na „super poziomie”, przy czym umieszczenie pokoju w piwnicy hotelowej nie wykluczało tego, iż pokój nie spełnia wysokiego standardu. Powodowie tego nie wykazali. Podkreślić również należy, iż strony w chwili zawarcia umowy nie ustaliły żadnych szczegółów co do tego, na jakiej kondygnacji pokój powodów ma się znajdować. Warto zaznaczyć, iż wyposażenie pokoju i jego rozmiar były zgodne z ustalonymi warunkami umowy. Tym samym ulokowanie pokoju powodów w piwnicy hotelu nie stanowiło naruszenia łączącej strony umowy, gdyż umowa określała wyłącznie typ pokoju jako „(...)”, a oczekiwania powodów co do położenia pokoju w hotelu wynikały głównie z ich wyobrażeń i nie miały oparcia w łączącej strony umowie. Jedynie na marginesie wskazać należy, iż gdyby powodowie chcieli uzyskać zakwaterowanie w pokoju na wyższej kondygnacji albo z określonym widokiem (np. na basen czy morze), to taka opcja prawdopodobnie byłaby dodatkowo płatna. W niniejszej sprawie powodowie nie udowodnili natomiast, że otrzymany przez nich pokój znajdował się na innej niż umówiona kondygnacji albo był niezgodny z umową pod względem wyposażenia.

Powodowie nie udowodnili w sposób niewątpliwy, iż w ich pokoju hotelowym znajdowały się robaki (karaluchy, prusaki) w takiej ilości, która miałyby świadczyć o niezgodności usługi turystycznej z umową. Dowodem na tę okoliczność nie może być wyłącznie fotografia przedstawiająca pojedynczego robaka na podłodze. Naturalną rzeczą jest bowiem to, iż w pomieszczeniach zamieszkiwanych przez ludzi (nie tylko w obszarze klimatu śródziemnomorskiego) pojawiają się owady (muchy, pająki, ćmy), co nie świadczy o zaniedbaniu takiego miejsca. Powódka zeznała, iż „(...) po pokoju i łazience chodziły prusaki, karaluchy – robiłam zdjęcia”, ale nie przedstawiła Sądowi tych zdjęć, co należy ocenić na niekorzyść strony powodowej. Powodowie dysponując bowiem dokumentacją zdjęciową ujawniającą skalę zarobaczenia pokoju i łazienki hotelowej nie przedłożyliby zdjęcia ukazującego jednego owada, lecz dążyliby do tego by uwidocznic ogrom problemu. Wobec braku dokonania powyższego, Sąd ocenił na podstawie przepisu art. 233 § 1 k.p.c. dowód w postaci rzeczony dokumentacji zdjęciowej jako nie do końca wiarygodny. Wyposażenie powodów w środek owadobójczy także nie dowodzi, iż powodowie borykali się z problemem licznych owadów w pokoju. Taki środek mógł zostać wydany powodom na ich prośbę przez obsługę hotelu, bez konieczności weryfikowania przez pracowników hotelowych czy problem taki rzeczywiście istnieje. Posiadanie takiego środka mogło stanowić również jedynie zabezpieczenie, gdyby problem z owadami mógł się pojawić w przyszłości, co nie oznacza, iż rzeczywiście on wystąpił.

Niezależnie od powyższego, Sąd uznał, iż nawet gdyby rzeczywiście było tak, że w pokoju powodów pojawił się problem owadów, to zachowanie obsługi hotelu, która wydała powodom środek na insekty w sprayu, było prawidłowe. Biorąc pod uwagę trwającą wówczas pandemię, środki podjęte przez obsługę hotelu w sytuacji związanej z insektami, były zasadne. Dla bezpieczeństwa epidemiologicznego powodów lepiej było jeśli oni sami zastosowaliby środek na owady w sytuacji, kiedy takie znowu by się pojawiły, aniżeli do och pokoju miałby wejść ktoś z obsługi hotelowej. Było to zrozumiałe, w szczególności jeżeli weźmie się pod uwagę ówczesną strategię zarządzających hotelem, mającą na celu zminimalizowanie kontaktów obsługi z gośćmi, uzasadnioną pandemią. Jednocześnie powodowie nie twierdzili, aby po otrzymaniu przez nich środka na owady, problem się utrzymywał.

Nie wykazane zostało przez powodów również to, iż ich pokój nie był sprzątnięty. Na uwadze ponownie należy mieć okoliczności związane z pandemią C.-19, które towarzyszyły pobytowi powodów na wyspie K.. Lipiec 2020 r. był okresem ogromnej liczby przypadków zachorowań na wirusa, także w Grecji. Fotografia z k. 21 przedstawiająca niepościelone łóżko nie może w żaden sposób dowieść tego, iż pokój był pomijany przez obsługę hotelową. Ponadto jak wynika z pisma pozwanego (k. 26) pandemia i środki ostrożności z nią związane spowodowały, iż sprzątanie pokoi gości było rzadsze lub odbywało się tylko na ich prośbę. Powodowie nie wykazali, aby kierowali względem obsługi bezskuteczne prośby. Wręcz przeciwnie, jak wskazano w reklamacji, po zgłoszeniu potrzeby sprzątania pokoju, taka usługa została w pokoju powodów wykonana.

Istotne dla oceny powyższych kwestii jest również to, iż powodowie przez cały okres pobytu nie zgłaszali przedstawicielowi pozwanego żadnych zastrzeżeń co do obecności robaków w pokoju, braku sprzątania. Z dowodów nie wynika, iż powodowie domagali się w trakcie swojego pobytu zmiany pokoju z jakiegokolwiek przyczyny. Co prawda powodowie w reklamacji z 3 sierpnia 2020 r. wskazali, iż komunikowali rezydentce oraz obsłudze hotelu chęć zmiany pokoju, jednakże okoliczność ta została zaprzeczona przez pozwanego. W odpowiedzi na reklamację z 1 października 2020 r. podniósł on, iż w jego systemie operacyjnym nie odnalazł potwierdzenia skutecznego zgłoszenia zastrzeżeń dotyczących otrzymanego pokoju do jego przedstawiciela w miejscu pobytu. Powodowie nie przedstawili natomiast żadnych innych dowodów na powyższą okoliczność.

Zdaniem Sądu powyższe jest potwierdzeniem tego, iż skala przedstawionych w pozwie przez powodów niedogodności była znacznie mniejsza bądź nie wystąpiła w ogóle; w szczególności potwierdza to fakt, iż powodowie przez tydzień czasu zajmowali pokój, w którym rzekomo miały zagnieździć się robaki. Opierając się na doświadczeniu życiowym należy uznać, iż obecność insektów skutkowałaby natychmiastową i zdecydowaną interwencją powodów u obsługi hotelowej i pozwanego z żądaniem zmiany pokoju. To także miałyby siłą rzeczy odzwierciedlenie w posiadanej przez powodów dokumentacji. Trudno bowiem uznać, że powodowie daliby się w jakikolwiek sposób przekonać do powrotu do zarobaczonego pokoju, do zamieszkania w nim przez cały tydzień, a także, iż zwlekiliby na zgłoszenie reklamacji dopiero na czas po zakończeniu imprezy turystycznej.

W zakresie zarzutów powodów dotyczących sposobu wykonania umowy nr (...) (M.) nie zostało przez nich wykazane, iż basen hotelowy przez cały okres ich pobytu (siedem dni) był zanieczyszczony oraz, że utrudniał im spokojny wypoczynek. Fotografia na k. 22 akt ukazuje wodę basenu, na której mienia się tłuste plamy. Sąd podzielił stanowisko pozwanego, iż plamy te prawdopodobnie pochodzą ze zmytych z ciał kosmetyków do opalania i zapewniających ochronę przed słońcem. Zdjęcie nie ma oznaczenia daty i godziny, aby móc oszacować, iż basen w takim stanie od początku dnia oczekiwał na przybycie gości hotelowych. Ponadto zdjęcie dotyczy tylko fragmentu basenu.

W reklamacji powodów dotyczących pobytu na M. (k. 23) wskazali oni, iż „Basen na terenie hotelu był tak przepełniony, że ciężko było znaleźć miejsce po godzinie 7 rano. Woda w basenie była brudna.” Wskazuje to na subiektywną ocenę powodów co do stanu basenu, gdyż z przedstawionego przez nich opisu wynika, iż basen nie odstręczał innych gości hotelowych i cieszył się dużym wzięciem.

Z uwagi na brak danych co do tego, kiedy zdjęcie zostało zrobione, należało przychylić się do stanowiska pozwanego i uznać, iż stan wody na fotografii dotyczył pory popołudniowej lub wieczorowej, po całonocnym użytkowaniu basenu przez gości. Powodowie nie wykazali w żaden sposób, że basen znajdował się w takim stanie przez cały czas. Pojawienie

się na wodzie płam od środków do opalania jest natomiast naturalną konsekwencją tego, że basen był użytkowany przez osoby używające tych środków, zwłaszcza, że jak podkreśliła powódka, z basenu korzystało bardzo dużo gości.

Odnosząc się do pozostałych, niewyartykułowanych w treści pozwu zarzutów powodów wobec pozwanego, należało wskazać, iż obowiązek noszenia maseczek ochronnych na ustach i nosie podczas pobytu w hotelu na M., bądź stan tamtejszego nabrzeża i morza, nie były okolicznościami na które pozwany miał jakikolwiek wpływ.

Restrykcje związane z pandemią C.-19 były ustalane przez rządy poszczególnych państw i obywatele oraz inne podmioty (w tym usługodawcy) zobligowani byli stosować się do dynamicznie zmieniających się wytycznych. Powodowie decydując się na pobyt w Hiszpanii, jako osoby wykształcone i zorientowane w sytuacji na świecie, mając na uwadze doświadczenia ze zmiennością stosowania ograniczeń w Polsce, powinny być przygotowane na każdy scenariusz. Zaznaczyć trzeba, iż obowiązek noszenia masek ochronnych miał na celu ochronę zdrowia i życia ludzi, w tym zdrowia i życia samych powodów – ciężko tym samym poprzeć stanowisko powodów, iż pobyt w tak popularnym turystycznie miejscu jak M., tym bardziej w ramach zorganizowanej imprezy turystycznej w czterogwiazdkowym hotelu i trakcie szczytu sezonu, miał stanowić dla nich azyl i oderwanie od trudności dotykających cały świat.

Umowa nr (...) nie przewidywała dostępu do prywatnej plaży, a plaża zapewniona powodom była plażą publiczną. Tym samym za jej stan ponosiła odpowiedzialność gmina i lokalne władze. Zaznaczyć należy, iż zastrzeżenia powodów dotyczące plaży oraz morza dotyczyły wyłącznie stanu wywołanego siłami natury i kierowanie tak sformułowanych zarzutów pod adresem pozwanego nie mogło odnaleźć uzasadnienia.

Powództwo w zakresie obniżenia ceny podlegało zatem uwzględnieniu co do łącznej kwoty 1.800 zł na rzecz powodów i dotyczy wyłącznie umowy nr (...), o czym Sąd orzekł w pkt. I wyroku. Decydując o wysokości zasądzonej kwoty Sąd wziął pod uwagę w szczególności charakter niezgodności usługi z umową, czas trwania niedogodności oraz cenę usługi.

Sąd rozstrzygając niniejszą sprawę nie bazował na tzw. tabeli frankfurckiej, uznając ją jedynie za element posiłkowy, który może tylko wyznaczyć pewne ramy, w których Sąd dokonuje oceny, jaka kwota będzie należna w stosunku do udowodnionych i rzeczywiście odczuwalnych niedogodności z powodu rozbieżności pomiędzy ofertą a faktycznymi warunkami zapewnionymi przez pozwanego organizatora wycieczki. Tzw. tabela frankfurcka nie jest źródłem obowiązującego prawa. Zdaniem Sadu również nie jest dopuszczalne jej stosowanie w ściśle matematycznym ujęciu, jak żądają tego powodowie, zaś określenie szkody mogło nastąpić wyłącznie w odniesieniu do realiów niniejszej sprawy.

O odsetkach orzeczono na podstawie art. 481 k.c. Powodowie pismami z 20 października 2020 r. wezwali pozwanego do zapłaty na swoją rzecz kwot: 1.018,25 zł tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy nr (...) i kwoty 3.022,20 zł tytułem odszkodowania na nienależyte wykonanie umowy nr (...), w terminie 7 dni. Powodowie jednakże nie przedłożyli dowodu doręczenia powyższych pism pozwanemu w konkretnej dacie. Z tego względu Sąd uznał, iż od daty pism stanowiących wezwanie do zapłaty (20 października 2020 r.) należy liczyć 14 dni jako okres przeznaczony na skuteczne doręczenie pisma pozwanemu. Tym samym doręczenie nastąpiłoby 3 listopada 2020 r. i dzień ten stanowi początek biegu na spełnienie przez pozwanego świadczenia. Jednakże termin na spełnienie świadczenia powinien w ocenie Sądu wynosić 30 dni, jako adekwatną do weryfikacji żądania powodów, uwzględniając przy tym m. in. ewentualny kontakt z obiektami hotelowymi w których powodowie przebywali, celem zasięgnięcia dalszych informacji. Termin na spełnienie świadczenia upływał z tego względu pozwanemu 3 grudnia 2020 r. i od dnia następnego roszczenie powodów stało się wymagalne. Wobec tego Sąd zasądził odsetki ustawowe za opóźnienie od 4 grudnia 2020 r. do dnia zapłaty.

W pozostałym zakresie powództwo podlegało oddaleniu (pkt II wyroku).

O kosztach postępowania Sąd rozstrzygnął zgodnie z zasadą stosunkowego ich rozdzielenia, przewidzianą w treści art. 100 k.p.c. Powodowie utrzymali się ze swoim żądaniem w 43 %, natomiast pozwany ze swoim stanowiskiem w 57 %.

Poniesione przez strony koszty procesu w odniesieniu do każdego z powodów z osobna wyniosły łącznie 387 zł, na co składały się: opłata sądowa od pozwu w wysokości 100 zł, koszty zastępstwa procesowego w wysokości 270 zł i opłata skarbową od pełnomocnictwa pełnomocnika powodów. Pozwany poniósł natomiast koszt zastępstwa procesowego w wysokości 270 zł. Skoro więc powodowie przegrali niniejszy proces w 57 % to – według zasady stosunkowego rozdzielenia kosztów procesu przewidzianej w art. 100 k.p.c. – powinni ponieść taką część tych kosztów. Każdy z powodów powinien ponieść koszty w kwocie 371,38 zł, a pozwany w kwocie 285,62 zł. Dokonując stosunkowego rozdzielenia kosztów, Sąd zasądził na rzecz każdego z powodów kwotę po 15,62 zł.

asesor sądowy

Ł. B.

Sygn. akt I C 642/21

ZARZĄDZENIE

1. Odstąpić od dokonywania doręczeń za pośrednictwem portalu informacyjnego, o czym zawiadomić pełnomocnika powodów;
2. Odpis wyroku z uzasadnieniem proszę doręczyć pełnomocnikowi powodów (bez pouczenia).

W., 26 lipca 2021 roku

asesor sądowy

Ł. B.