

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 3 października 2017 roku

Sąd Rejonowy w Gdyni

Wydział I Cywilny - Sekcja d.s. rozpoznawanych w postępowaniu uproszczonym

w składzie:

Przewodniczący: SSR Marzanna Stefaniuk-Muczyńska

Protokolant: sekr. sąd. Monika Welka

po rozpoznaniu w dniu 26 września 2017 r. w Gdyni

na rozprawie

sprawy z powództwa: **S. H. (1) i A. H.**

przeciwko: **(...) S.A. z siedzibą w Ł.**

o zapłatę

I. zasądza od pozwanej (...) S.A. z siedzibą w Ł. na rzecz powodów S. H. (1) i A. H. kwotę 3.371 zł 67 gr (trzy tysiące trzysta siedemdziesiąt jeden złotych 67/100) wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie za okres od dnia 10 stycznia 2017 r. do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanej (...) S.A. z siedzibą w Ł. na rzecz powoda S. H. (1) kwotę 1.000 zł (jeden tysiąc złotych) wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie za okres od dnia 10 stycznia 2017 r. do dnia zapłaty;

III. zasądza od pozwanej (...) S.A. z siedzibą w Ł. na rzecz powódki A. H. kwotę 1.000 zł (jeden tysiąc złotych) wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie za okres od dnia 10 stycznia 2017 r. do dnia zapłaty

IV. zasądza od pozwanej na rzecz powodów kwotę 2.067 zł (dwa tysiące sześćdziesiąt siedem złotych) tytułem zwrotu kosztów procesu.

UZASADNIENIE

Powodowie A. (...) S. H. (2) w pozwie skierowanym przeciwko (...) S.A. w Ł. żądali zasądzenia solidarnie na ich rzecz kwoty 5.371,67 zł wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 10 stycznia 2017 r. i od dnia zapłaty oraz zwrotu kosztów procesu wg norm przepisanych.

W uzasadnieniu pozwu wskazali, że nabyli w pozwanej spółce usługę turystyczną polegającą na zorganizowaniu wczasów na K. w okresie od 21 do 28 września 2016 r. Powodowie wskazali też, że zobowiązanie nie zostało wykonane przez pozwaną właściwie tj. zgodnie z przyjętą w umowie treścią, przedstawioną im ofertą, zapisami folderu katalogowego oraz zapewnieniami Agenta. Wczasy nie spełniły bowiem ich oczekiwań z uwagi na: zaniżenie standardu hotelu, który wyposażony był w brudne, porwane sofy i fotele, zagrzybiały, zapleśniały z nieprzyjemnym zapachem pokój, brak systematycznego sprzątania w nim (w ciągu pobytu tylko 1 raz pokój został zamieciony przez obsługę hotelu), znajdujący się na tarasie brudny stolik ogrodowy i połamane krzesła, brak placu zabaw przy hotelu mimo zapewnień o nim w ofercie, zatajanie informacji o położeniu hotelu, który znajdował się na

wysokiej górze, co utrudniało wypoczynek z małym dzieckiem, powodowało ograniczenie mobilności, położenie hotelu zdecydowanie dalej od morza niż umowne 800m, kamienistą plażę, chodzące w hotelu po podłodze mrówki, pleśń i grzyb oraz robaki (czarne i długie) na ścianach, fakt iż zaproponowany im pokój zamienny był w jeszcze gorszym stanie, wszechobecny brud panujący w łazience, zakamienioną toaletę, która okryta była rdzą (nieczystości z łazienki wywieziono w ciągu pobytu tylko 2 razy), kabinę prysznicową, która posiadała wyłamane drzwi, brudną zasłonę prysznicową, zagrzybiałe słuchawkę prysznicową, fugi oraz obudowę brodzika, z którego by móc w ogóle korzystać powódka sama zakupiła niezbędne detergenty go wyczyścić, wyłącznie letnią lub zimną wodę w pokoju (przez ponad dobę brak było w ogóle ciepłej wody, brud panujący w restauracji hotelowej (niedoczyszczone sztućce, niedostateczna ilość szklanek na sok/wodę, brudne obrusy, które po 2-krotnej interwencji rezydentki zostały przykryte serwetkami), brak zaopatrzonego baru zgodnie z zapewnieniami oferty (all inclusive) - brak soków niegazowanych dla dziecka, okresowy brak piwa, które było nalewane z dzbanków, nalewanie wody dla gości z kranów, powtarzające się, mało urozmaicone i permanentnie zimne jedzenie (po interwencji rezydentki były tylko 2 razy ciepłe frytki - serwowane stale na śniadanie, obiad i kolację), żadnego urozmaicenia owoców (wyłącznie pomarańcze i arbuzy), brak przekąsek, które serwowane były dopiero 2 dni przed wyjazdem w formie resztek posiłków, brak lokalnych potraw (pomimo zapewnień oferty), brak w hotelu restauracja a la carte (...) (pomimo zapewnień oferty); uszczuplony program animacyjny (brak zakontraktowanych atrakcji).

Powodowie wskazali też, że na złożoną przez nich reklamację pozwana odpowiedziała dopiero po upływie 58 dni od jej złożenia - zaszło zatem domniemanie prawne, że pozwana uznała roszczenia powodów opisane w reklamacji (zapłaty odszkodowania w wysokości 70% ceny imprezy). Jak podali, pomimo bowiem, że dochodzenie roszczenia przysługuje im m.in. na podstawie art. 16b ust. 3 w zw. z art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, to zgodnie z art. 16b ust. 5 tej ustawy: „Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 3, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.” Podkreślili jednocześnie, że nawet w odpowiedzi na reklamację doręczoną im po niemal 2 miesięcznym okresie oczekiwania, pozwana sama przyznała się do części opisywanych wyżej uchybień.

Uzasadniając żądanie zapłaty zadośćuczynienia w wysokości 2.000 zł powodowie podali, że z uwagi na stan pokoju i łazienki (pleśń, grzyb) od razu po przyjeździe ich trzyletni syn (alergik) zareagował katarem i kaszlem. Stan zdrowia dziecka pogorszył się podczas wakacji, co naraziło powodów na dyskomfort, obawy i nerwy zamiast pożądanego relaksu i odpoczynku. Po powrocie z wakacji powodowie i ich 3 letnie dziecko czuli się oszukani i zmęczeni. Zarówno w czasie wakacji, jak i po nich powodowie przeczucali się wzajemnie winą co do wyboru oferty pozwanej, a to dodatkowo negatywnie rzutowało na ich relację małżeńską. To były drugie wspólne wakacje powodów w życiu (1 raz byli w 2015 r. na Z.). Powód w 2016 r. dostał w pracy premie i wynagrodzenie i wtedy powódka długo przekonywała go, aby je spożytkować na kolejne wspólne wakacje. W związku z przeżytym rozczarowaniem, powódka czuła się winna, że to z jej namowy pieniądze zostały zużyte na nieudane wakacje, gdyż to ona upierała się na wyjazd całą rodziną, a powód nie był przekonany, ani co do wyjazdu, ani co do wyboru wycieczki. To spowodowało, że w czasie wycieczki między powodami dochodziło do częstych sprzeczek i nie czerpali oni 100% przyjemności z pobytu i tylko przed dzieckiem udawali, że wszystko jest w porządku. Towarzyszący powodom smutek, złość, zdenerwowanie wpłynęły także na ich relacje seksualne. Rok pracy był dla powodów bardzo trudny, a permanentny brak czasu spowodował spore oddalenie uczuciowe. Powodowie jechali na wczasy z nadzieją na odstresowanie, aby być wreszcie blisko z sobą i dla siebie. Powodowie pokładali nadzieję na odbudowę relacji i ponowne zbliżenie się do siebie, jednak ciągle poczucie winy, wyrzuty sumienia i wszechobecny brud w pokoju potęgowały niechęć do jakiegokolwiek zbliżenia. Z powodu skandalicznego stanu hotelu powodowie po prostu nie chcieli w nim przebywać, co generowało kłótnie z powodu konieczności dodatkowego wydatkowania funduszy poza nim (pomimo wykupionej opcji all inclusive). Każde wyjście lub wyjazd powiększało koszt pobytu powodów - łącznie o ok. 2.000 zł. Z powodu złego stanu pokoju (grzyb, pleśń) i alergii dziecka powodów, podczas 2 wyjazdów na okoliczne wycieczki małoletni syn zniósł je bardzo źle (nudności, wymioty, marudzenie), co niestety przekładało się na niezbyt przyjemną rodzinną atmosferę, zdenerwowanie i kłótnie. Ponadto sytuacja w hotelu powodowała stres i generowała myśli co przyniesie kolejny dzień pobytu, jaki będzie wieczór, czy będzie można odetchnąć choć jednego wieczoru. Ciągła troska czy owady nie zakłócą snu dziecka,

czy będzie ciepła woda, ciągła „batalia” w przekonywanie dziecka, aby nie bało się skorzystać z brudnej łazienki wyczerpywała powodów do granic możliwości. Brak ciepłej wody w dniu przyjazdu spowodował konieczność umycia dziecka (po odbytej podróży, kąpieli w chlorowanym basenie i osolonym morzu) w zimnej wodzie, pod zgrzybiałym i brudnym prysznicem. Wytlumaczenie tej sytuacji trzylatkowi nie było możliwe. Podczas pobytu ciężko było przekonać syna powodów do skorzystania z prysznicy, a nawet korzystania z WC. Sytuacja ta była także punktem zapalnym relacji małżeńskiej powodów, kłótni i sprzeczek, generując permanentny stres i powrót do kraju w jeszcze gorszym nastroju i zmęczeniu, niż przed wyjazdem na upragniony urlop wypoczynkowy. Powodowie wrócili do swoich obowiązków zawodowych zestresowani i w złych nastrojach, co w sytuacji dość krótkich wczasów miało bardzo negatywny wymiar. Powodowie potrzebowali sporo czasu na powrót do formy fizycznej i psychicznej po wakacjach. Ponadto w czasie przewidzianym na beztrudny i relaks towarzyszyły im obawy, dotyczące warunków odbywania podróży powrotnej.

Powodowie wskazali też, że za pośrednictwem swojego pełnomocnika skierowali do pozwanej w dniu 20 grudnia 2016 r. przedsądowe wezwanie do zapłaty prosząc o zapłatę dochodzonej obecnie pozwem kwoty w terminie 7 dni od dnia doręczenia niniejszego pisma. Wyjaśnili też, że ponieważ pozwana odebrała to wezwanie w dniu 2 stycznia 2017 r., to od dnia 10 stycznia 2017 r. pozostaje w zwłoce i od tego dnia - na zasadzie art. 481 §1 i §2 kc powodowie dochodzą odsetek ustawowych za opóźnienie.

W odpowiedzi na pozew pozwana spółka (...) S.A. oświadczyła, iż przeczy wszelkim twierdzeniom, strony powodowej poza wyraźnie przyznanymi w odpowiedzi na pozew. Pozwana podała też, że nie uznaje powództwa w całości co do wysokości i wnosi o jego oddalenie, wskazując że jej zdaniem nieudzielenie odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie skutkuje jedynie tym, że touroperator uznał za uzasadnione zarzuty przytoczone w reklamacji i zgodził się na to, że naprawienie szkody nastąpi w ramach odpowiedzialności kontraktowej poprzez spełnienie na rzecz powódki świadczenia pieniężnego. Pozwana jednak w przedmiotowej sprawie - jak oświadczyła - kwestionuje wysokość roszczenia, gdyż jej zdaniem jest ono znacznie zawyżone biorąc pod uwagę cenę całej wycieczki, która zgodnie z zawartą umową stanowiła kwotę 4.951,02 zł. Zasądzenie kwoty zgodnej z żądaniem doprowadziłoby do bezpodstawnego wzbogacenia powoda kosztem pozwanej.

Jednocześnie pozwana przyznała, że zawarła ze stroną powodową umowę o świadczenie usług turystycznych polegających na organizacji wycieczki K.-C. w terminie od 21.09.2016 r. do 28.09.2016 r. oraz że cena całkowita imprezy turystycznej wynosiła 4.951,02 zł.

W piśmie procesowym z dnia 5 lipca 2017 r. sprecyzowali roszczenie pozwu wskazując, iż wnoszą o zasądzenie od pozwanej łącznie na rzecz dwojga powodów - A. i S. H. (1) kwoty 3.371,67 zł z odsetkami liczonymi od dnia 10 stycznia 2017 r. do dnia zapłaty z tytułu odszkodowania za niewłaściwe wykonanie umowy oraz na rzecz każdego z nich odrębnie kwoty po 1.000 zł z tytułu zadośćuczynienia - tzw. odszkodowania za zmarnowany urlop z odsetkami liczonymi od dnia 10 stycznia 2017 r. do dnia zapłaty.

W uzasadnieniu wskazali, że mimo że w pierwotnie złożonym pozwie żądali solidarnego zasądzenia na ich rzecz kwoty 5.371,67 zł z odsetkami liczonymi od dnia 10 stycznia 2017 r. do dnia zapłaty, to jednak pomimo tego, że małżonków łączy w zakresie ich wspólnego majątku współwłasność łączna, to nie są oni wierzycielami solidarnymi. Natomiast z uwagi na okoliczność, iż między powodami jako małżonkami istnieje ustrój wspólności majątkowej, to strona pozwana może być zobowiązana do zapłaty na ich rzecz łącznie, a nie solidarnie dochodzonej kwoty z tytułu niewłaściwego wykonania umowy w wysokości 3.371,67 zł. W sprawie występuje bowiem po stronie powodowej w tym zakresie współuczestnictwo materialne jednolite.

Odnosząc się zaś do roszczenia o zadośćuczynienia - tzw. odszkodowania za zmarnowany urlop i utratę przyjemności z wakacji, powodowie wskazali iż każdemu z nich przysługuje na zasadzie art. 11a ustawy o usługach turystycznych roszczenie o naprawienie szkody niematerialnej - krzywdy spowodowanej naruszeniem ich dobra osobistego w postaci „prawa do czerpania satysfakcji z zakupionej imprezy turystycznej” i „udanego urlopu”. Roszczenie to stanowi formę rekompensaty finansowej i jest ściśle związane z osobą pokrzywdzonego. Oznacza to, że w niniejszym procesie każdy z powodów realizuje własne roszczenie z tytułu negatywnych przeżyć związanych z korzystaniem z usług

turystycznych zorganizowanych przez pozwaną spółkę. Mając zaś na uwadze materiał dowodowy przedstawiony w niniejszej sprawie, oraz fakt, iż pozwany skierował powodów na wyjazd wakacyjny z pełną świadomością warunków i naruszeń panujących w miejscu pobytu - jak podali - w ich ocenie dochodzone zadośćuczynienie po 1.000 zł na rzecz każdego z nich nie jest wygórowane w stosunku do zaistniałych niedogodności i uchybień powstałych z winy pozwanej.

Jednocześnie z uwagi na podniesiony przez pozwaną zarzut bezpodstawnego wzbogacenia powodów kosztem pozwanej i proszę powodowie podnieśli, iż jest on całkowicie chybiony.

Wobec treści art. 505¹ kpc niniejsza sprawa rozpoznawana była w postępowaniu uproszczonym.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powodowie na podstawie umowy rezerwacyjnej nr (...) nabyli u pozwanej usługę polegającą na zorganizowaniu imprezy turystycznej - wczasów na K. (C.) w hotelu (...) w terminie od 21 do 28 września 2016 r. dla nich obojga oraz ich syna P.. Hotel ten został im polecony przez pracownicę biura podróży, która podała, że widziała ten hotel.

Tytułem wynagrodzenia powodowie - małżonkowie uregulowali ze swojego małżeńskiego majątku wspólnego na rzecz pozwanej łącznie kwotę 4.951,02 zł. W treści umowy jako zamawiający został wskazany powód, zaś powódka i ich syn jako uczestnicy wycieczki.

Według treści oferty wykupiony przez powodów hotel został opisany jako usytuowany na północnym wybrzeżu K., w malowniczej, nadmorskiej miejscowości - A. K., od której odległość od C. wynosi ok. 65 km, a od historycznego miasta R. ok. 7 km, zaś od przystanku autobusowego ok. 800 m. Plaża: Piaszczysta, szeroka z Certyfikatem Błękitnej F., z możliwością uprawiania sportów wodnych (za dodatkową dopłatą), znajduje się w odległości ok. 800 m od hotelu. Do dyspozycji gości: Recepcja 24h, basen, basen dla dzieci, leżaki i parasole przy basenie (bezpłatne), klimatyzowana restauracja, restauracja a la carte (...) serwująca lokalne i międzynarodowe specjały, plac zabaw, sala konferencyjna, sejf w recepcji (za opłatą). Wskazano też, że każdy ze 113 pokoi typu standard wyposażony jest w łazienkę z wanną i wc, balkon/teras, TV, lodówkę, klimatyzację indywidualnie sterowaną (w cenie), suszarkę, sejf (za opłatą). Wyżywienie: (...) inclusiv w formie bufetu: śniadania (7:30-10:00), obiady (12:30-14:30) i kolacje (19:00 - 21:30). Przekąski w godzinach 11:00-12:00 oraz 17:00-18:30. Lokalne napoje alkoholowe (raki, ouzo, brandy, wine, beer) i bezalkoholowe (cola, sprite, lemoniada, woda, kawa, herbata) dostępne dla gości między godziną 10:00 a 22:00. Program sportowy i animacyjny: greckie wieczory 2 razy w tygodniu oraz muzyka na żywo 1 w tygodniu. Kategoria lokalna: *** W opinii pozwanego biura podróży wskazanej w tej ofercie: obiekt ten znajdujący się w urokliwej miejscowości, która stanowi również świetną bazę wypadową do zwiedzania wyspy - polecany jest osobom mniej wymagającym, ale ceniącym sobie wygodę all inclusive.

dowód: umowa rezerwacyjna nr (...) z dnia 09.06.2016 r. - k. 15; katalogowa oferta dot. imprezy turystycznej ((...) G. - agent pozwanej) - k. 14; dowód zapłaty ceny przez powodów z dnia 09.06.2016 na kwotę 1.574,35 zł - k. 17 i dowód zapłaty ceny przez powodów z dnia 19.08.2016 na kwotę 3.376,67 zł. - k. 16, przesłuchania powoda - k. przesłuchanie pozwanej - k.

W dniu przyjazdu powodowie zostali zakwaterowani w hotelu, który wyglądał tak, jakby wszyscy z niego uciekli, począwszy od recepcji, a skończywszy na pokojach. Pokoje były brudne, a łazienki zapuszczone, zagrzybiałe, a armatura pokryta rdzą. Syn powodów zareagował alergicznie na warunki w pokoju. Już drugiego czy trzeciego dnia był zakatarzony i powódka musiała wdrożyć inhalację, za pomocą przywiezionego ze sobą inhalatora i leków.

Powódka sama, drugiego dnia pobytu, zakupiła środki czystości i szorowała łazienkę, by móc wprowadzić tam dziecko. Syn powodów nie chciał korzystać z toalety w łazience w ich pokoju, gdyż była ona w środku czarna. Pierwszego dnia pobytu nie było też ciepłej wody do mycia.

Do jedzenia były frytki z dodatkami, przy czym frytki zaczęły być podgrzewane dopiero po interwencji rezydentki. Napoje były podawane w brudnych szklankach. Brakowało przy obiedzie soku, który syn powodów chciał sobie

zamówić, była tylko gazowana woda, której nie pił. Jedzenie było zimne, a obrusy na stołach i sztućce brudne. Dopiero na drugi dzień, po interwencji rezydentki wstawiono podgrzewacze w jadalni oraz przykryto brudne obrusy serwetami.

Powodowie nie zgodzili się na zaoferowaną im zamianę pokoi, gdyż kolejny pokój był w jeszcze gorszym stanie.

Niezadowoleni z tego powodu byli wszyscy i to zarówno ci, którzy przyjechali z nim na ten turnus, jak ci którzy mieli wyjeżdżać. Powodowie pierwszego dnia pobytu dowiedzieli się od osób, które wróciły do hotelu z jakiejś wycieczki, że tutaj się nic nie zmieni i dlatego oni spędzają całe dni poza hotelem by w nim nie przebywać. Powodowie, z uwagi na małe dziecko nie nastawiali się jednak na pobyt poza hotelem.

W pierwszym dniu pobytu powód chciał stamtąd uciekać, ponieważ nie dało się tam siedzieć. Hotel w ciągu dnia wydawał się opuszczonym miejscem. Kto mógł to w nim nie przebywał. Ludzie wyjeżdżali rano i wracali dopiero wieczorem. Powodowie pierwsze dwa dni byli na miejscu na plaży, hotel wyglądał wówczas jakby go zamykano i miano wyburzyć. Dopiero ostatniego dnia wieczorem wszyscy uczestnicy wycieczki spotkali się i wymieniali opinie u kogo było gorzej.

Cały wyjazd był dla powoda gonitwą, która miała na celu wymyślenie co robić kolejnego dnia by nie przebywać w hotelu. Pobyt w tym hotelu nie był wypoczynkiem. By w nim nie przebywać, (nie było bowiem przy nim nawet deklarowanego placu zabaw), zaczęli jeździć na wycieczki. Na wycieczkę zorganizowaną przez pozwaną musieli jednak obudzić dziecko już o godzinie 5:30, żeby zdążyć na autobus. Wycieczka zaczynała się bowiem bardzo wcześnie. Później jeździli już sami, bez korzystania z pośrednictwa R. T., gdyż wycieczki organizowane przez pozwaną były znacznie droższe. Wycieczki te były jednak bardzo uciążliwe, gdyż ich syn źle znosił jazdę autobusem po krętych drogach, przez co wymiotował. Również podczas wycieczki statkiem dostał choroby morskiej.

Na wycieczki i stołowanie się na mieście, którego - z uwagi na wykupienie wycieczki z opcją all inclusive nie planowali – wydali w czasie pobytu na K. około 2.000 zł. L., który otrzymali z hotelu drugiego dnia nie nadawał się bowiem do dojedzenia ani dla dziecka ani dla nich.

Wczasy miały być dla powoda okresem wypoczynku po ciężkim roku w pracy i perspektywie takiego samego w kolejnym. Zamiast tego były kłótnie między nim a powódką. Powód miał jej za złe, że to ona wybrała tę wycieczkę, że zmarnowane zostały w ten sposób jego pieniądze z premii. Do domu wraz żoną powód wracali w gorszym stanie niż tam wyjechali. Odczuli ulgę, że już stamtąd wyjeżdżają. Po powrocie byli rozgoryczeni. Wracając, już w autobusie wsiadały do niego osoby z innych hoteli, wypoczęte i uśmiechnięte, a powodowie mogli tylko powiedzieć, jak wielkie mieli robaki w pokoju.

Również powódka wróciła z tej wycieczki zmęczona, z przekonaniem o zmarnowaniu pieniędzy z premii męża i poczuciem winy, ze względu na to, że to ona namówiła powoda na ten wyjazd. Była też rozczarowana, gdyż wspólny wyjazd miał być dla niej i męża czasem zbliżenia się do siebie po ciężkim okresie w pracy, a tak się nie stało. Nie było dnia by wraz z mężem nie kłócili się. Podczas pobytu na K. drobiazgi, z którymi normalnie sobie radziła urastały do niewyobrażalnych rozmiarów. Czuła się wściekła, co potęgowało jej poczucie odpowiedzialności za wybór. Jednocześnie czuła się bezsilna wobec panującego w hotelu brudu, którego w takiej skali nigdzie nie widziała. Przepadł jej też urlop, z którego pozostały jej tylko 4 dni zarezerwowane na okres świąteczny.

W dniu 28 września 2016 r. - na ręce rezydentki - została przez powodów złożona reklamacja, w której powód podał, że z uwagi na to, że wraz z żoną i synem miał być zakwaterowany w hotelu trzygwiazdkowym, a nie był - reklamując oni wczasy i żądają od pozwanej zwrotu 70% jej ceny, gdyż warunkami, które zastali na miejscu są zażenowani i rozczarowani, czują się też oszukani i zmęczeni.

W uzasadnieniu reklamacji zostało wskazane, iż standard hotelu był o wiele niższy, gdyż z powodu zepsutej drukarki ponad pół godziny czekali w recepcji na zakwaterowanie na brudnych i porwanych sofach i fotelach. Przydzielony im pokój był zagrzybiony, zapleśniały, z nieprzyjemnym zapachem stęchlizny. Na podłodze były mrówki, a na ścianach czarne i długie robaki, w łazience wszechobecny bród, zakamieniała toaleta, pokryta rdzą, kabina prysznicowa

miała wyłamane drzwi, zastąpione brudną zasłonką prysznicową, słuchawka prysznicowa oraz obudowa brodzika były zagrzybiałe, przez co trzyletni syn - alergik od razu zareagował kaszlem i katarem. W ciągu całego pobytu pokój był wyłącznie raz zamieciony, nieczystości ze śmietnika z łazienki wyniesiono dwa razy. Pokój zaofiarowany im w dniu 22 września do zamiany był w jeszcze gorszym stanie. Brud był też uderzający w restauracji hotelowej, gdyż niedoczyszczone były sztuce, niedostateczna ilość szklanek, brudne były obrusy, które dopiero po 2-krotnej interwencji rezydentki zostały przykryte czystszyimi serwetkami. Jedzenie było ciągle powtarzające się, permanentnie zimne (po interwencji rezydentki dwa razy były ciepłe frytki), z owoców tylko pomarańcz i arbuz. Brak było soków bez gazu, raz nie było też piwa już przed 18-tą - 26 września, a piwo do 27 września nalewane było z dzbanków, a woda z kranu. Przekąski do 27 września nie były serwowane w wyznaczonych godzinach, w hotelu nie funkcjonowała restauracja a la carte (...), nie było placu zabaw, na tarasie przed pokojem stał brudny stół i połamane krzesła, hotel był też położony na wysokiej górze, co znaczenie ograniczało powodów mobilność, brakowało ciepłej wody przez 1,5 doby - niedogodność tę usunięto dopiero po interwencji rezydentki, mimo że wcześniej goście sami zgłaszali to w recepcji hotelu.

W czasie wycieczki oprócz powodów jeszcze co najmniej 10 par złożyło reklamacje.

Stan hotelu, panujący w nim bród oraz braki w wyżywieniu były pozwane wiadome z faktu otrzymania reklamacji zgłoszonych przez osoby uczestniczące w wycieczkach do hotelu (...) we wcześniejszych turnusach niż turnus powodów, a które miały miejsce na przełomie lipca i sierpnia. M. i D. S. także reklamowali swój pobyt w tym hotelu, gdyż w ich ocenie warunki jakie były w tym hotelu były takie, że tam turyści w ogóle nie powinni być zakwaterowani. Wszystkiego brakowało, wszyscy chodzili zdenerwowani. Z tego powodu świadkowie wraz z innymi uczestnikami ich wycieczki doprowadzili nawet do tego, że do hotelu w czasie ich pobytu przyjechali przedstawiciele R. T. na K.. Jednak to nic nie dało.

W swojej reklamacji z 11 sierpnia 2016 r. (którą pozwana odebrała w dniu 18 sierpnia 2016 r.) wymienili oni następujące wady w wyposażeniu i stanie pokoju: o oberwane drzwi od szafy, brak szyby w kabinie prysznicowej, oberwane kafelki w łazience, zepsute drzwi balkonowe, obecność wilgoci w pokoju, wilgoć na ścianach (grzyb), wygnitą futrynę w drzwiach, obecność robactwa w łazience, brak telewizora, mimo, że zgodnie z Umową powinien znajdować się na wyposażeniu pokoju, brak sprzątania pokoju w trakcie realizacji Umowy, brak wymiany ręczników, liczne awarie urządzeń i instalacji sanitarnej w pokoju: zatkany odpływ w kabinie prysznicowej, zatkana kanalizacja w toalecie - zapach wybijającego szamba, brak ciepłej wody, zepsutą lodówkę, zepsutą klimatyzację. W zakresie niezgodności opisu infrastrukturalno-sanitarnego obiektu hotelowego, z jego rzeczywistym stanem wskazali na: brud w barze przy basenie: stare butelki, nieczyszczone powierzchnie blatu, zalegające śmieci; stare meble na tarasie słonecznym; brak klimatyzacji w holu, brak placu zabaw na terenie hotelu, mimo, że został wyszczególniony w Umowie. Natomiast w kwestii niezgodności oferty gastronomicznej podali oni, że: podawane posiłki były zimne; niektóre dania nie nadawały się do spożycia: były niedosmażone/niedopieczone; warzywa były zgniłe, jadłospis był bardzo monotony - przez cały wyjazd były te same dania (frytki na śniadanie, obiad, kolacje), do tego w małych ilościach; podawany chleb był zawsze czerstwy, niektóre dania były odgrzewane z poprzednich dni - nie były świeże. Zarzucili też, że pozwana spółka dopuściła się licznych niezgodności z Umową w zakresie realizacji formuły all inclusive, które polegały m.in. na: braku przekąsek w wyznaczonych porach - powinny być dostępne w godzinach 11:00- 12:00 oraz 17:00 - 18:00 - w rzeczywistości dostępne były jedynie przez pierwsze 10 minut, ponieważ na cały hotel serwowana była zbyt mała ilość (np. jedna taca z około 30 ciastkami); o zmianę godzin posiłków, brak dostępności napoi importowanych typu C. - Cola, F. itp., które zostały zastąpione lokalnymi odpowiednikami; w barze przy basenie piwo często nie było dostępne, woda serwowana w formule all inclusive pochodziła z kranu, a woda butelkowana dostępna była jedynie za dodatkową opłatą. Odnośnie standardu restauracji wskazali, że w pomieszczeniu tym odpadały panele z sufitu, wystawały kable, nie działała klimatyzacja, stoły przez cały pobyt były zabrudzone i nie sprzątane, nie zmieniane były obrusy, zabrudzone były naczynia, które nie były myte oraz sztuce, które było widać, że były jedynie opłukiwane wodą - pozostawały na nich resztki jedzenia. Brak też było restauracji a la carte (...), gdyż taka restauracja w tym hotelu nie istniała, chociaż wyraźnie została wyszczególniona w Umowie.

Na reklamację złożoną przez świadków nie otrzymali oni odpowiedzi. Dopiero gdy wynajęli prawników pozwana firma skapitulowała i dzień przed wyznaczoną rozprawą ich roszczenia zostały uwzględnione.

dowód: reklamacja - k. 24-24v; zdjęcia przedstawiające wygląd udostępnionego powodom obiektu - płyta CD - k. 65; przesłuchanie powoda w charakterze strony - k. 198-200; przesłuchanie powódki w charakterze strony - k. 200-201; zeznania świadka M. S. - k. 195-197; zeznania świadka D. S. - k. 197-198; korespondencja mailowa pomiędzy uczestnikami reklamowanej wycieczki - k. 25-33; pisemne reklamacje oraz wezwania do zapłaty innych uczestników wycieczki - k. 34-45 i 87-92, dokumentacja medyczna syna powodów - k. 93-115, rozliczenia kosztów zakupionych przez powodów wycieczek fakultatywnych - k. 120; bilety zakupu tych wycieczek - k. 118-119; wydruki internetowe opinii o hotelu - k. 162-193

Pozwana nie udzieliła odpowiedzi na złożoną przez powodów reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź pozwanej została przez nią udzielona dopiero po prawie 60 dniach - pismem z dnia 23 listopada 2016 r., po kilkukrotnych próbach telefonicznego skontaktowania się przez powoda z pozwaną, kiedy to usiłował on uzyskać od pozwanej wyjaśnienie wszystkich okoliczności niewykonania przez nią zawartej umowy, poznania przyczyn i terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację.

Wcześniej pozwana unikała udzielenia powodom jakichkolwiek informacji. Dopiero w piśmie z dnia 23 listopada 2016 r. pozwana wskazała, iż w odpowiedzi na zażalenie powodów złożone podczas pobytu na K. na ręce rezydentki E. M. wskazała, że hotel (...) został skategoryzowany jako 3-gwiazdkowy wg standardów prawa greckiego, co oznacza dość skromny standard, przy czym jego atutami są z pewnością: dogodna lokalizacja w malowniczej nadmorskiej miejscowości stanowiącej świetną bazę wypadową do zwiedzania wyspy, wyżywienie w wygodnej formule all inclusive i stosunkowo niska cena, gdyż jest to jeden ze skromniejszych obiektów w ofercie pozwanej na K., przez co dedykowany jest mniej wymagającym klientom.

Przyznała też, odnosząc się do stanu foteli i sof znajdujących się w lobby recepcyjnym, iż hotel ten, jakkolwiek nie należy do najnowszych, to jednak manager hotelu zapewnił, że jego umeblowanie nadaje się do użytku oraz że obsługa systematycznie kontroluje stan poszczególnych sprzętów i w razie stwierdzenia takiej potrzeby - lub w razie otrzymania stosownego zawiadomienia ze strony gości - czyści tapicerkę mebli lub dokonuje ich doraźnych napraw. Wskazała też, że to powodowie wybrali 38 z 42-óch, co oznacza, iż przez niemal 5 miesięcy poprzedzających ich przyjazd hotel był intensywnie eksploatowany przez innych gości, co w oczywisty sposób pozostawiło ślady na jego wyposażeniu. Podała też, że w ocenie jej rezydentki umeblowanie hotelu (...) nosi widoczne ślady intensywnego użytkowania, które stanowi wprawdzie defekt estetyczny, lecz nie umniejsza jego funkcjonalności.

Przekazała też przeprosiny od siebie i jej greckiego kontrahenta z uwagi na brak utrzymania pokoi i łazienek należyтым stanie techniczno-sanitarnym, umożliwiającym bezpiecznie korzystanie z nich, w szczególności z uwagi na ślady rdzy, kamienia, grzyba i pleśni na urządzeniach sanitarnych, słuchawce prysznicowej i obudowie brodzika. Podała, że pod wpływem doniesień powodów, w dużej części potwierdzonych przez rezydentkę, zwróciła się do hotelarza z kategoriycznym żądaniem by niezwłocznie przeprowadził niezbędne prace (odgrzybienie, odkamienianie, osuszenie, malowanie) w celu wyeliminowania tych nieprawidłowości oraz podała, że od efektów tych prac uzależnia swoją decyzję o kontynuowaniu współpracy z hotelem (...) w kolejnym sezonie.

Pozwana podała też, że przedstawiciel hotelu przyznał, że niekiedy w pokojach (szczególnie o północnej ekspozycji i położonych na najniższych kondygnacjach) może być odczuwalny charakterystyczny zapach wilgoci, który nie wynika z zaniedbań obsługi hotelowej, lecz z lokalnych uwarunkowań naturalnych oraz wskazała, iż by zminimalizować niedogodności spowodowane obecnością tej charakterystycznej woni, wystarczy codziennie dokładnie wywietrzyć pokój. Oświadczyła też, że jakkolwiek wilgoć, pleśń i grzyb w jednostce mieszkalnej powód musiał stanowić dla nich niedogodność, szczególnie ze względu na alergię dziecka, to jednak nie daje wiary doniesieniom powodów o niekorzystnym wpływie warunków kwaterunkowych na jego samopoczucie, z uwagi na brak zgłoszenia przez powodów podczas całego pobytu na K. potrzeby zorganizowania pomocy lekarskiej dla ich syna, która to pomoc zostałaby udzielona bezpłatnie w ramach ubezpieczenia KL w kalkulowanym w cenę każdej wycieczki. Podała też, że gdyby

powodowi zawczasu poinformowali o chorobie syna, to biuro zawczasu mogło by dopilnować, aby przydzielono im pokój na wyższej kondygnacji (nie na parterze), lepiej nasłoneczniony, a przez to mniej zawilgocony.

W kwestii obecności mrówek i innego robactwa w pokoju powodów pozwana wskazała, iż ich występowanie, w miejscowościach nadmorskich, szczególnie w cieplejszych strefach klimatycznych, jest dużo bardziej intensywne oraz „na porządku dziennym” oraz że są one często spotykane w hotelach, niezależnie od ich kategorii. Ich obecność nie jest jednak konsekwencją uchybień w czystości, lecz uwarunkowań klimatycznych i przyrodniczych, przede wszystkim wysokiej wilgotności powietrza, lubianej przez insekty. Zapewniła jednocześnie, że obsługa hotelowa w ramach sprzątnięcia robi wszystko, aby problem ten zlikwidować, np. poprzez regularne rozpylanie repelentów w jednostkach mieszkalnych i likwidowanie wykrytych gniazd owadów.

Odnosząc się do stanu kotary prysznicowej pozwana wskazała, iż w Grecji zamykana kabina albo kotara prysznicowa stanowią udogodnienie niedostępne w większości hoteli oraz że kotary takie są montowane na życzenie gości, dla których kłopotliwe jest korzystanie z otwartego prysznica. Przy czym, jako podała, zażądała od hotelarza, by w przyszłości personel porządkowy regularnie kontrolował stan kotar prysznicowych i niezwłocznie wymieniał je na nowe, jeśli pojawiają się na nich jakiegokolwiek ślady grzyba lub trwałego brudu.

Odnosząc się do zarzucanego przez powodów braku czystości w pokojach wskazała, że na przekazane rezydentce podczas spotkania informacyjnego w dniu 22.09.2016 zastrzeżenia powodów co do stanu techniczno-sanitarnego zajmowanej jednostki mieszkalnej, głównie łazienki rezydentka zareagowała na nie od razu proponując przekwaterowanie do innego pokoju, jednak to powodowie po oględzinach zdecydowali się pozostać w tym, który pierwotnie im przydzielono. Tym niemniej rezydentka zgłosiła u kierownika recepcji potrzebę pilnego przeprowadzenia w nim dodatkowych prac porządkowych i otrzymała zapewnienie, że wkrótce potem zostało to uczynione. Pozwana przyznała też, że w trakcie pobytu pozwanych na K., hotel (...) borykał się ze skomplikowanymi problemami kadrowymi, które mogły ujemnie wpływać na utrzymanie pokoi, łazienek i przestrzeni ogólnodostępnych w należytej czystości. Personel sprzątnięcia ogłosił bowiem we wrześniu strajk, który poskutkowało konfliktem z kierownictwem obiektu, skutkiem czego znaczna część strajkujących osób odeszła z pracy, zaś reszta domagała się wypłaty zaległych wynagrodzeń, odmawiając wykonywania swych obowiązków służbowych do czasu spełnienia tego żądania. Sprawę dodatkowo skomplikował fakt, iż znalezienie nowych pracowników, okazało się znacznie trudniejsze niż początkowo przewidywał właściciel obiektu. W rezultacie, do sprzątnięcia pokoi zatrudniono - po pobieżnym szkoleniu - osoby bez większego doświadczenia w wykonywaniu tego typu prac, co mogło skutkować pewnymi niedociągnięciami.

Jednocześnie pozwana wskazała, że czasowa niedostępność czystych obrusów, naczyń i sztućców jest dość często spotykana w hotelach serwujących posiłki w formie all inclusive A., szczególnie kiedy z restauracji korzysta w tym samym czasie wielu gości, jednak jak przekazała pozwanej kierownictwo hotelu - naczynia i sztućce są myte na bieżąco w trakcie posiłku, w specjalnych zmywarkach przy użyciu detergentów oraz wysokiej temperatury, a obsługa kelnerska uzupełnia je, jeśli całkowicie się wyczerpią. Sporadycznie, może zdarzyć się, że sztućce będą niedokładnie umyte, ponieważ zmywanie to proces zautomatyzowany i nie ma możliwości skontrolowania stanu każdego sztućca, zaś w przypadku natrafienia na niedomyty sztućce wystarczy po prostu oddać go obsłudze i poprosić o czysty. Jeśli zaś chodzi o wymianę obrusów, w większości hoteli na świecie nie wymienia się ich po każdym posiłku, a co najwyżej raz dziennie, bądź w razie stwierdzenia ewidentnej potrzeby. Przedstawiciel hotelu (...) zapewnił zaś pozwaną, że brudne obrusy są prane w sposób zgodny z zaleceniami producenta i wyraził żal, jeśli mimo to nie zawsze udaje się usunąć wszystkie plamy. Pozwana wyraziła też wiarę, że zastosowanie na wniosek jej rezydentki dodatkowych, czystych serwetek poprawiło estetykę nakryć stołowych.

Jednocześnie pozwana zaprzeczyła opinii powodów jakoby opinii posiłki serwowane w hotelu (...) były monotonne podając, że wyżywienie w formule all inclusive nie oznacza, że codziennie serwowane są inne potrawy. W wielu hotelach na całym świecie, które serwują posiłki w formie bufetów, mają one z reguły codziennie taki sam (lub bardzo podobny) skład. Podała też, że zarówno jej grecki kontrahent, jak i rezydentka, która systematycznie kontroluje jakość wyżywienia w R. S., zgodnie twierdzą, że posiłki w tym hotelu są zróżnicowane odpowiednio do jego kategorii oraz że rezydentka przekazała, że w bufetach hotelu (...) zawsze znajdują się cztery ciepłe dania i różne dodatki (m. in.

frytki) oraz kilka tac z sałatkami. Przyznała jednak, że w dniach 22 - 26.09.2016r. doszło do awarii podgrzewaczy, w wyniku czego serwowane ciepłe potrawy nie utrzymywały odpowiedniej temperatury przez całą porę serwowania posiłku, przedstawiciel hotelu (...) zapewnił jednak, że obsługa restauracji starała się przygotowywać i wydawać ciepłe posiłki na bieżąco, tak aby nie były narażone na zbyt szybkie wystygnięcie. Pozwana zaprzeczyła też doniesieniom powodów o braku przekąsek, powołując się na opinię rezydentki, z której obserwacji wynikało, że hotel (...) na ogół prawidłowo wykonywał założenia naszej oferty w zakresie dotyczącym przekąsek, tj. serwował je Gościom w wyznaczonych godzinach (11:00 - 12:00 i 17:00 - 18.30), zaś powodowie podczas pobytu nie zgłaszali rezydentce żadnych nieprawidłowości w kwestii przekąsek, co uniemożliwiło jej zweryfikowania tego zarzutu, a w przypadku jego potwierdzenia - podjęcia jakichkolwiek działań zaradczych, które mogłyby się przyczynić do ich wyeliminowania.

Pozwana wskazała też, że hotele zwyczajowo serwują owoce sezonowe, a arbuzy i pomarańcze to właśnie owoce sezonowe występujące w Grecji w porze letniej, dlatego są one najczęściej serwowane podczas posiłków. Podniosła nadto, że oferta biura nie gwarantowała, że w czasie posiłków lub między nimi gościom będą serwowane owoce.

Pozwana przyznała jednocześnie, że hotel (...) - jak większość hoteli 3-gwiazdkowych - nie serwuje w ramach opcji all inclusive soków owocowych, lecz wyłącznie lokalne alkohole i napoje bezalkoholowe oraz że soki nie zostały wymienione w katalogowym opisie obiektu. Przyznała jednak, że asortyment w hotelowym barze czasami wyczerpywał się przedwcześnie, jednak przedstawiciel R. S. zapewnił ją, że hotel na bieżąco zaopatruje się w lokalne alkohole i napoje bezalkoholowe u swoich dostawców, więc ewentualne braki w asortymencie zostają szybko uzupełnione (najpóźniej w dniu następnym). Stąd niedobór piwa, który wystąpił w dniu 27.09.2016 r. został w niedługim czasie wyeliminowany. Wskazała też, że przedstawiciel hotelu potwierdził, że pod koniec września uległ awarii system hydrauliczny w dystrybutorze piwa, w związku z czym było ono nalewane Gościom z dzbanka, a nie bezpośrednio z kegla, jednak sytuacja ta miała wyłącznie incydentalny charakter, bowiem awaria została niezwłocznie (tj. następnego dnia) naprawiona.

Pozwana poinformowała też powodów, że wbrew ich opinii woda podawana w hotelowej restauracji nie jest wodą kranową, gdyż w (...) (nie tylko w Grecji, ale także we W. i Hiszpanii) wiele hoteli posiada własne, głębinowe ujęcia wody zdatnej do picia, znajdujące się w części gastronomicznej. Woda ta jest doprowadzona z innego źródła niż woda w łazienkach, służąca do celów higienicznych.

Jednocześnie pozwana przyznała, że wbrew postanowieniom zawartej umowy, na terenie wzmiankowanego hotelu nie funkcjonował plac zabaw ani restauracja a la carte (...), wyjaśniając jednocześnie, że w czasie gdy spółka opracowywała katalogi z ofertą na sezon (...) (tj. jesienią 2015r.), hotelarz zapowiedział, że zostanie on utworzony przed rozpoczęciem pierwszego turnusu i na tej podstawie zamieszczona została stosowna informacja w opisie hotelu (...). Niestety, ostatecznie hotel wycofał się z tego pomysłu, nie informując o tym naszego biura. Natomiast restauracja a la carte znajduje się na terenie wzmiankowanego obiektu noclegowego, ale wymaga przeprowadzenia remontu, dlatego hotelarz postanowił tego lata nie udostępniać jej gościom, o czym również pozwana nie została w porę powiadomiona.

Pozwana przyznała też, że okoliczność, iż hotel (...) jest usytuowany na niewielkim wzniesieniu nie została odnotowana w jego opisie katalogowym, wskazując jednak, że podawanie tak szczegółowych informacji nie jest obowiązkowe w świetle obowiązujących przepisów prawnych z zakresu turystyki, które nakazują jedynie, by w ofercie i umowie podać lokalizację hotelu (np. względem morza i plaży), nie narzucają natomiast obowiązku szczegółowego opisywania topografii otoczenia hotelu ani wskazywania ewentualnych przeszkód terenowych, jakie należy pokonywać by dojść do miasta lub do plaży.

Odnosząc się do zarzucanego przez powodów braku ciepłej wody pozwana podała, że w sekcji (...), która jest uzupełnieniem Ogólnych Warunków Uczestnictwa, uprzedza swoich klientów o możliwości wystąpienia tego typu przerw: „... w krajach południowych, a zwłaszcza na wyspach mogą wystąpić krótkotrwałe braki wody lub prądu...”. Okoliczność jest w zdecydowanej większości przypadków niezawiniona przez hotele. Zakłócenia w dostawach wody z reguły nie są bowiem spowodowane awariami infrastruktury w obrębie hotelu lecz parametrami miejscowej sieci wodociągowej, która nierzadko ulega przeciążeniom w okresach wzmożonego ruchu turystycznego, kiedy to musi

dostarczyć wodę nie tylko codziennym jej odbiorcom (lokalnym mieszkańcom) ale również licznym turystom. Przy ocenie tej sytuacji należy również uwzględnić, iż śródziemnomorskie wyspy - w tym także K. - charakteryzują się brakiem rzek i innych źródeł słodkiej wody, przez co do celów higienicznych wykorzystuje się tam uzdatnioną wodę opadową, którą retencjonuje się w specjalnych cysternach ogrzewanych energią słoneczną. W związku z powyższym, w porach zwiększonego zużycia ciepłej wody mogą zdarzać się przerwy w jej dostępności - do czasu ponownego ogrzania się jej zapasów zgromadzonych w cysternach. Jest to jednakże specyfika gospodarki wodnej wyspy, którą wybrali powodowie na cel swych wakacji, a na którą - jak podała pozwana - nie ma ona wpływu, lecz o której uprzedza swoich klientów przytoczonym powyżej zapisem.

Reasumując pozwana podała, że bez wątpliwości powodom przysługuje rekompensata z tytułu zgłoszonego zażalenia, jednak nie w wysokości określonego przez nich roszczenia odpowiadającego 70% ceny całego wyjazdu, gdyż nie wszystkie spośród zgłoszonych przez powodów zastrzeżeń okazały się zasadne lub dotyczyły kwestii, które nie były w ogóle przedmiotem umowy, a nadto w ramach uiszczonej ceny, przysługiwał powodom cały pakiet świadczeń (przelet na K. i z powrotem, zakwaterowanie w hotelu (...) w wymiarze 7 dób hotelowych, wyżywienie w formule all inclusive, transfery lotnisko-hotel-lotnisko, opieka rezydenta, ubezpieczenie) i wszystkie one zostały Państwu zapewnione. Pozwana podkreśliła, że przedmiotem reklamacji nie była utrata któregokolwiek z w/w świadczeń, a tylko jakość dwóch z nich (zakwaterowania i wyżywienia). Co do pozostałych świadczeń wliczonych w cenę niniejszej imprezy nie zgłosili Państwo żadnych zastrzeżeń. W tym stanie rzeczy, roszczenie w wysokości 70% ceny całej imprezy uznać należy za stanowczo zbyt wygórowane w stosunku do zaistniałych nieprawidłowości.

Jednak z uwagi na fakt, że w czasie pobytu powodów w hotelu (...) miały miejsce pewne niedociągnięcia, głównie na polu dbałości o utrzymanie go w należyтым stanie techniczno-sanitarnym (awaria drukarki, która wydłużyła nieco procedurę meldunkową, mankamenty na polu czystości pokoju i łazienki, wyeksploatowane meble, zbyt rzadkie sprzątanie, awaria podgrzewaczy do dań na ciepło, awaria dystrybutora z piwem) oraz wynikające z faktu, że - wbrew informacjom podanym w jego opisie katalogowym oraz w treści zawartej umowy - plac zabaw i restauracja a la carte nie były dostępne pozwana postanowiła przyznać powodom oprócz naszych przeprosin rekompensatę o łącznej wartości 696,67 zł, co - jak wskazała - stanowił nieco ponad 40% kosztu świadczeń naziemnych wliczonych w cenę wczasów: $[4\ 816,67\ \text{zł} - (3\ \text{os} \times 1\ 025\ \text{zł}/\text{os})2] \times 40\% = (4\ 816,67\ \text{zł} - 3\ 075\ \text{zł}) \times 40\% = 1\ 741,67\ \text{zł} \times 40\% = 696,67\ \text{zł}$.

dowód: pismo pozwanej dotyczące reklamacji powodów z dnia 23.11.2016 r. Nr (...) 31 - 39/09/16 - k. 46-55; przesłuchanie powoda w charakterze strony - k. ; bilingi połączeń powoda z pozwaną z dnia 31.10.2016 r., 09.11.2016 r., 10.11.2016 r., 16.11.2016 r. i 25.11.2016 r. - k. 56-61;

Skierowane do pozwanej przez powodów przedsądowe wezwanie do zapłaty kwoty dochodzonej pozwem, tj. sumy 3.371,67 zł z tytułu odszkodowania za niewłaściwe wykonanie umowy oraz sumy 2.000 zł z tytułu odszkodowania za zmarnowany urlop, z zakreślonym tam 7-dniowym terminem zapłaty, pozwana odebrała w dniu 2 stycznia 2017 r.

dowód: przedsądowe wezwanie do zapłaty z dnia 20 grudnia 2016 r. - k. 61-62; wraz z dowodem nadania i pocztowym potwierdzeniem odebrania przesyłki przez pozwaną - k. 63-64.

Sąd zważył, co następuje:

Przedstawiony wyżej stan faktyczny sprawy Sąd ustalił w oparciu o powołane wcześniej dokumenty prywatne, które uznał za wiarygodne w całości. Treść i autentyczność tych dokumentów - w przeciwieństwie do ustalania skutków z nich wynikających - nie była bowiem kwestionowana przez strony procesu.

Podstawę ustaleń faktycznych w sprawie stanowiły także zeznania obojga powodów przesłuchanych w charakterze strony oraz świadków - uczestników wcześniejszej wycieczki do miejsca, w którym urlop swój spędzili powodowie. Zeznania tych osób były bowiem spójne i nawzajem się uzupełniające, znajdowały też potwierdzenie w treści reklamacji sporządzonej przez powodów oraz przedstawionej przez nich dokumentacji fotograficznej.

W świetle ustalonego wyżej stanu faktycznego sprawy, żądanie pozwu w ocenie Sądu podlegało uwzględnieniu w całości.

Według art. 11a ust. 1. ustawy z dnia 29.08.1997r. o usługach turystycznych (t.j. Dz.U.2014.196, ze zm.) organizator turystyki odpowiada bowiem za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 1) działaniem lub zaniechaniem klienta; 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą.

Art. 16 b ust. 1 ww. ustawy stanowi zaś, że jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi. W myśl zaś ust. 3 przywołanego przepisu niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 3, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną (art. 16 ust. 5 tejże ustawy).

W niniejszej sprawie okolicznością bezsporną był fakt nie ustosunkowania się przez pozwaną spółkę do reklamacji wniesionej przez powoda w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Okoliczność ta miała zaś, wbrew stanowisku pozwanej, konsekwencje wykraczające poza przyjęcie jedynie, iż touroperator uznał za uzasadnione zarzuty przytoczone w reklamacji i zgodził się na to, że naprawienie szkody nastąpi w ramach odpowiedzialności kontraktowej poprzez spełnienie na rzecz powodów świadczenia pieniężnego.

Ustawowe skutki milczenia organizatora imprezy turystycznej w tym terminie zostały wszak określone jako uznanie przez niego reklamacji za uzasadnioną. Konsekwencją takiego brzmienia przepisu ustawy jest zatem sytuacja, w której na skutek bezskutecznego upływu terminu do ustosunkowania się do reklamacji dochodzi do złożenia przez organizatora imprezy turystycznej oświadczenia woli o uznaniu reklamacji, która w swej treści zawierała nie tylko zawiadomienie o stwierdzonych uchybieniach w sposobie wykonania umowy (art. 16 b ust.3 ww. ustawy), poprzez przytoczenie okoliczności faktycznych stanowiących podstawę jej wniesienia (tj. opis niezgodności z umową do jakich doszło ze strony podmiotu przy pomocy którego pozwana wykonywała obciążające ją świadczenie), ale też treść roszczenia, którym było żądanie wypłaty na rzecz powoda i jego żony odszkodowania w wysokości 70% ceny wycieczki. Przedmiotowa reklamacja składała się zarówno z oświadczenia wiedzy jak i oświadczenia woli. Skoro więc wolą klienta pozwanej było uiszczenie na rzecz jego i powódki określonej sumy pieniędzy (70% ceny odpowiadało dochodzonej pozewem kwocie 3.371,67 zł i skoro pozwana reklamację tę uznała, to przyjąć należało, że doszło do zawarcia pomiędzy stronami procesu porozumienia, którego konsekwencją stało się powstanie po stronie pozwanej wymagalnego obowiązku spełnienia świadczenia określonego w ten reklamacji. Podkreślić bowiem należy, że złożone przez pozwaną w sposób milczący oświadczenie dotyczyło niewątpliwie całości reklamacji, a nie dowolnego, wybranego obecnie przez pozwaną zakresu czy też fragmentu. Co więcej oświadczenie to mimo iż złożone sposobem milczącym (a więc w sposób stanowiący wyjątek od zasady, iż kto milczy niczego nie oświadcza) wywołało - jak z definicji każde oświadczenie woli - wpływ na sytuację prawną stron.

Zawarte w ten sposób porozumienie jest wszak niczym innym jak właściwym uznaniem długu przez pozwaną. Jakkolwiek bowiem w dacie złożenia reklamacji fakt istnienia okoliczności faktycznych stanowiących źródło sformułowanego w niej roszczenia, jak też fakt istnienia samego roszczenia i jego rozmiaru był wątpliwy, to jednak z upływem wyznaczonego ustawą okresu na ustosunkowanie się przez pozwaną do treści tej reklamacji wątpliwość ta została usunięta. Z przywołanego brzmienia art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych wynika bowiem, iż milczenie pozwanej wywołało skutek wyrażania przez nią oświadczenia o uznaniu reklamacji za uzasadnioną.

Konsekwencją powyższego jest zaś sytuacja, w której aktualnie wyrażone w odpowiedzi na pozew oświadczenia procesowe pozwanej spółki o nieuznaniu długu i zaprzeczeniu okolicznościom faktycznym przytoczonym w

uzasadnieniu pozwu, a wynikającym z treści złożonej jej reklamacji - jest pozbawione jakiegokolwiek skutku prawnego. Zaakceptowanie procesowej skuteczności takich oświadczeń w toku procesu z jednej strony miałyby się bowiem z celem tego przepisu, a z drugiej było sprzeczne z prawnymi skutkami uprzednio złożonego przez nią oświadczenia o uznaniu reklamacji za uzasadnioną.

Usunięcie wyżej wskazanym wyrażonym w sposób milczący oświadczeniem pozwanej wątpliwości dotyczącego samego istnienia długu i jego rozmiaru powoduje wszak, że tak dokonane ustalenie nie może być przez nią aktualnie podważane twierdzeniem, iż jej dług nie istnieje w takim rozmiarze w jakim został przez nią uznany. Obrona pozwanej w tej sytuacji mogła ograniczać się w zasadzie do możliwości powoływania się na wady oświadczenia woli, którą dotknięte było uznanie. (...) w tym kierunku pozwana spółka jednakże nie prowadziła.

W tym miejscu pokreślić należy, iż z uwagi na powyższe, zdaniem Sądu, normy art. 16 b ust. 5 przedmiotowej ustawy nie można i należy utożsamiać z obalalnym domniemaniem prawnym, którego ziszczenie skutkowałby jedynie przerzuceniem ciężaru dowodu prawidłowości wykonania świadczenia na stronę pozwaną. Takiemu ujęciu - poza przytoczonymi wyżej argumentami - sprzeciwia się także samo brzmienie omawianego przepisu, które nie posługuje się zwrotem: "domniemuje się", lecz jednoznacznie określa, iż w sytuacji milczenia w okresie 30 dni od dnia złożenia reklamacji, z upływem tego terminu uważa się, że organizator imprezy turystycznej uznał reklamację za uzasadnioną.

Z uwagi na powyższe, już jedyne uzupełniająco wskazać należy, że również Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 5 lipca 2012 r., wydanym w sprawie o sygn. akt IV CSK 75/12 (opubl. OSNC 2013 nr 3, poz. 40, str. 81) w sprawie dotyczącej sprzedaży konsumenckiej, w której znajdowała się przepis analogiczny do omawianego uznał, że sprzedający, który nie udzielił w ustawowym terminie odpowiedzi na żądanie naprawy albo wymiany towaru, nie może w procesie skutecznie kwestionować swojej odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową. Uzasadniając swoje stanowisko Sąd Najwyższy wskazał bowiem, że brak odpowiedzi na zgłoszone przez kupującego żądanie stwarza fikcję jego uznania i tak jak przy uznaniu roszczenia oznacza przyznanie przez sprzedającego okoliczności niezgodności towaru z ustawą oraz zgodę co do treści żądania, a więc sposobu doprowadzenia do zgodności towaru z umową, jeżeli został on przez uprawnionego określony w treści żądania. Po bezskutecznym upływie terminu określonego w art. 8 ust. 3 ustawy o sprzedaży konsumenckiej sprzedający, który nie udzielił w ustawowym terminie odpowiedzi na żądanie naprawy albo wymiany towaru, nie może w procesie skutecznie kwestionować swojej odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową. W tym względzie Sąd Najwyższy wyraził pogląd, że przyjęte rozumienie znaczenia i celu unormowania ujętego w art. 8 ust. 3 ustawy o sprzedaży konsumenckiej, odpowiada ogólnym celom ustawy, mającej zgodnie ze wskazaniem wynikającymi z Dyrektywy (...) z dnia 25 maja 1994 r. o niektórych aspektach sprzedaży towarów konsumenckich i związanych z tym gwarancji (Dz.U. UE L. 1999, Nr 171, poz. 12.), którą inkorporuje, zapewnić wysoki poziom ochrony konsumentów, rzeczywistą i efektywną realizację ich praw i wzmocnić zaufanie konsumenta. Ta sama argumentacja odnosi się do tożsamego uregulowania zawartego w 16 b ust.5 ustawy z dnia 29.08.1997r. o usługach turystycznych, którego celem jest udzielenie szerokiej ochrony uczestnikowi imprezy turystycznej, będącego w tym stosunku prawnym stroną słabszą. Unormowanie to pozostaje w zgodzie z celami ujętymi w Dyrektywie Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz.U. UE. L. 1990 Nr 158. poz. 59). Stosownie bowiem do art. 6 tej dyrektywy w przypadku reklamacji organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej lub jego lokalny przedstawiciel, jeżeli taki istnieje, muszą podjąć natychmiastowe starania w celu znalezienia właściwych rozwiązań. Z kolei art. 8 dyrektywy upoważnia Państwa Członkowskie do przyjęcia – w celu ochrony konsumenta – bardziej surowych przepisów w zakresie objętym niniejszą dyrektywą. Tożsamy pogląd został wyrażony także w "Kodeks cywilny. Komentarz do zmian wprowadzonych ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta" pod redakcją D. L. i M. N., jak też przez R. T. w komentarzu do art. 561⁵ kc w: Kodeks cywilny. Komentarz. Tom IV. Zobowiązania. Część szczegółowa, pod red. J. G., opub. (...) 2017.

Skoro więc pozwana złożyła względem w sposób milczący oświadczenie o uznaniu przedmiotowej reklamacji za uzasadnioną i skoro do chwili orzekania świadczenie, którego wypłaty powód domagał się w tej reklamacji na rzecz swoją i swojej żony nie zostało przez nią spełnione, to sytuacja ta musiała pociągać względem pozwanej negatywne konsekwencje procesowe, czego skutkiem była treść rozstrzygnięcia zawartego w pkt. I wyroku.

W pkt. II i III wyroku Sąd uwzględnił także żądanie zasądzenia na rzecz każdego z powodów kwoty po 1.000 zł z tytułu odszkodowania za szkodę niematerialną w postaci zmarnowanego urlopu, do czego doszło wskutek nienależytego wykonania zobowiązania przez pozwaną, wynikającego z zakwaterowania powódki i powoda w hotelu i w pokoju hotelowym, które standardem nie odpowiadał temu, który winni byli zamieszkać.

Rozstrzygając o powyższym Sąd zważył, że wszyscy klienci imprezy turystycznej (którym zgodnie z brzmieniem art. 3 pkt. 11 ustawy o usługach turystycznych są zarówno osoby, które zawarły umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, jak i osoby, na rzecz których umowa została zawarta, a także osoby, którym przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową) mogą domagać się od organizatora wyrównania szkód majątkowych poniesionych wskutek nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych, ale ich uprawnieniem jest także żądanie zadośćuczynienia ich szkodom niemajątkowym, polegającym na dyskomforcie psychicznym jako konsekwencji niewłaściwego wykonania usługi przez biuro turystyczne („zmarnowany urlop”). Z tych samych okoliczności, które da się zakwalifikować jako skutek nienależytego wykonania umowy przez organizatora wycieczki, można bowiem wywodzić zarówno roszczenia majątkowe, jak i niemajątkowe.

Oba roszczenia znajdują swoje oparcie w art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 187) oraz art. 5 unijnej dyrektywy 90/314/EWG z 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz. Urz. WE L 158 z 23 czerwca 1990, s. 59), którego implementacja stanowi podstawę rozszerzenia wykładni przepisu wspomnianej ustawy poprzez możliwość wywodzenia z niego także roszczeń niemajątkowych związanych z nienależytym wykonaniem umowy. Jak wynika z orzecznictwa Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, krzywda w postaci nieudanego urlopu (na przykład poprzez niezapewnienie odpowiednich warunków zakwaterowania lub nieprzewidzianą zmianę środka transportu) jest uważana za wystarczającą by dochodzić odszkodowania (zadośćuczynienia) od biura podróży. W wyroku z 12 marca 2002 r. w sprawie S. L. v. TUI Deutschland GmbH (...). KG, sygn. akt C 168/00 Europejski Trybunał Sprawiedliwości wskazał bowiem, że „Artykuł 5 Dyrektywy Rady 90/314/EWG z 13 czerwca 1990 w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek musi być, co do zasady, wykładany w ten sposób, by nadawać konsumentowi prawo do rekompensaty za szkodę niemajątkową będącą skutkiem niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania w przypadku usług składających się na umowę o świadczenie usług turystycznych.”. W orzeczeniu tym ETS orzekł, iż pojęcie krzywdy którą konsument doznał w związku z działaniem lub zaniechaniem biura turystycznego powinno być interpretowane szeroko. Powyższe umożliwia więc objęcie nim również dyskomfortu na który został narażony klient biura podróży poprzez zmarnowany urlop. Powyższe stanowisko znalazło wyraz także w uchwale Sądu Najwyższego z dnia 19 listopada 2010 r. (wydanej w sprawie o sygn. akt III CZP 79/10), w której Sąd ten stwierdził, że: „(...) implementacja dyrektywy do prawa polskiego w formie ustawy oznacza obowiązek takiej jej wykładni, która jest zgodna z dyrektywą, a jeżeli dyrektywa była poddana interpretacji Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej – zgodnie z tą interpretacją (por. postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 27 czerwca 2008 r., III CZP 25/08, OSNC 2009, nr 9, poz. 127).” i dalej: „(...) skoro Trybunał Sprawiedliwości w przytoczonym orzeczeniu z dnia 12 marca 2002 r. orzekł, że art. 5 dyrektywy 90/314 powinien być wykładany w sposób obejmujący pojęciem szkody także uszczerbek niemajątkowy w postaci „zmarnowanego urlopu”, to art. 11a UsługiTurystU, przenoszący art. 5 dyrektywy do polskiego porządku prawnego, musi być wykładany w ten sam sposób. Taka wykładnia, mająca zarazem charakter scalający, pozwala również na wniosek, że rozwiązanie zastosowane w prawie krajowym jest zgodne z dyrektywą.”.

Skoro więc warunki, w jakich zostali zakwaterowani powodowie były niezgodne z treścią łączącej strony procesu umowy, a jednocześnie wskutek konieczności przebywania przez nich w takich warunkach podczas wyjazdu doszło u nich do powstania straty w postaci zmarnowanego urlopu, to stratę tę pozwane biuro powinno im zrekompensować. Trafnie bowiem argumentował ich pełnomocnik, iż przez niewłaściwy i niezgodny z umową sposób wykonania przez pozwaną obciążającego ją świadczenia - zawiedzione zostały ich nadzieje na relaks i wypoczynek. Powodowie kupujący wycieczkę w biurze podróży liczyli bowiem na korzyści niematerialne takie jak przyjemność, spokój, aktywny wypoczynek z dzieckiem na placu zabaw. Nie uzyskali ich jednak ze względu na uchybienia pozwanej - tak przy konstruowaniu oferty (która zawierała deklarację usług, których w rzeczywistości w przedmiotowym hotelu nie było), jak i

przy wykonaniu umowy. W efekcie, zdaniem Sądu, powodowie mieli podstawy uważać, że inwestycja w ich odpoczynek i zdrowie w dużej mierze została zmarnowana. Powodowie doznali zatem krzywdy w sferze uczuć i wrażeń. W tym miejscu należy wskazać, że pomiędzy niewłaściwym wykonaniem umowy tj. niezapewnieniem umówionych warunków pobytu w hotelu i wokół niego, a powstałą krzywdą w postaci cierpień psychicznych związanych ze zmarnowanym urlopem zaistniał adekwatny związek przyczynowy, o którym mowa w art. 361 §1 kc. Gdyby bowiem pozwana w sposób właściwy wykonała umowę, powodowie nie ponieśliby owej krzywdy.

Wysokość żądanych przez powodów odszkodowań z tego tytułu nie jest też, w ocenie Sądu, w żaden sposób zawyżona, czy nadmierna. Wręcz przeciwnie jest ona w pełni miarodajna do zaistniałych uchybień. Podkreślić też należy, że w pełni słuszne jest stanowisko powodów, iż przyznane im przez Sąd zadośćuczynienie nie jest karą, lecz sposobem naprawienia krzywdy, ujmowanej jako cierpienia psychiczne, powstałe wskutek negatywnego uczucia przeżywanego przez powodów w związku z utratą przyjemności z podróży. Celem zadośćuczynienia jest zaś przede wszystkim złagodzenie tego cierpienia.

Rację ma też pełnomocnik powodów, iż przy ustalaniu zadośćuczynienia za zmarnowany urlop znaczenie ma nie cena imprezy, ale stopień zawinienia biura oraz dyskomfortu poszkodowanych. Stopień dyskomfortu każdego z powodów była zaś duży, a jednocześnie stopień zawinienia pozwanej spółki większy niż znaczny. W sprawie zostało bowiem wykazane, iż z uwagi na uprzednio złożone jej już reklamacje przez uczestników wcześniejszych turnusów, pozwana doskonale zdawała sobie sprawę z warunków panujących w miejscu zakupionej przez powodów wycieczki turystycznej i świadomie - uwzględniając możliwość wyrządzenia szkody oraz krzywdy – dopuściła do skorzystania przez nich ze sprzedanej im wcześniej oferty.

Stąd też jako zupełnie chybione należało ocenić argumenty pozwanej odwołujące się do porównania wysokości kwoty żądanej pozwem z wysokością ceny przez nich uiszczonej. W konsekwencji stwierdzić też należało, iż wbrew zarzutom pozwanej w niniejszej sprawie nie doszło do bezpodstawnego wzbogacenia powodów kosztem pozwanej.

Odsetki za opóźnienie od przyznanych przez Sąd od pozwanej dla powodów kwot zostały zasądzone zgodnie z żądaniem pozwu od dnia 10 stycznia 2017 r., tj. od dnia kolejnego po upływie siedmiodniowego terminu do zapłaty określonego w wezwaniu przedsądowym.

W pkt. IV wyroku pozwana, jako strona spór przegrywająca, została obciążona obowiązkiem zwrotu powstałych w sprawie kosztów procesu, czego skutkiem było zasądzenie na rzecz powodów kwoty 2.067 zł, na którą składał się zwrot kosztów zastępstwa procesowego reprezentującego go pełnomocnika będącego radcą prawnym (w wysokości 1.800 zł), zwrot opłaty od pozwu (250 zł) oraz wydatków poniesionych w związku ze złożonym do akt sprawy dokumentem pełnomocnictwa procesowego. Orzeczenie w tym zakresie wydano na podstawie art. 98 kpc i 99 kpc oraz art. 108 kpc. Wysokość kosztów zastępstwa procesowego ustalono zgodnie z brzmieniem §2 pkt. 4 rozp. Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych (Dz.U. z 2015 r. poz. 1804).