

Sygn. akt I C 274/14

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 30 marca 2015 roku

Sąd Rejonowy dla Warszawy – Śródmieścia w Warszawie I Wydział Cywilny

w następującym składzie:

Przewodniczący: SSR Agnieszka Dybowska

Protokolant: Adam Włodarski

po rozpoznaniu w dniu 18 marca 2015 roku w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa P. M., E. M. i M. M.

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

o zapłatę

I. Zasądza od Klubu (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. solidarnie na rzecz P. M., E. M. i M. M. kwotę 724,50 zł (siedemset dwadzieścia cztery złote i pięćdziesiąt groszy) wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 27 stycznia 2014 r. do dnia zapłaty.

II. W pozostałym zakresie powództwo oddała.

III. Zasądza od P. M., E. M. i M. M. solidarnie na rzecz Klubu (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. kwotę 100 zł (sto złotych) tytułem zwrotu kosztów procesu, a w pozostałym zakresie odstępuje od obciążania powodów kosztami procesu.

Sygn. akt: I C 274/14

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 27 stycznia 2014 roku powodowie: P. M., E. M. i małoletnia M. M. wnieśli o zasądzenie na ich rzecz solidarnie od Klubu (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. kwoty 2415 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty tytułem odszkodowania. Ponadto powodowie wnieśli również o zasądzenie na ich rzecz kosztów procesu w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Pozwany, Klub (...) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W., wniósł o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie od powodów na rzecz pozwanego kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Sąd Rejonowy ustalił następujący stan faktyczny:

P. M. zawarł z Klubem (...) spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. umowę o świadczenie usług turystycznych, wykupując 7-dniowy pobyt wczasowy w okresie od 10 sierpnia 2013 r. do 17 sierpnia 2013 r. dla trzech osób, tj. siebie, swojej żony E. M. i córki M. M. w D. Zachodnim, w Centrum (...) za kwotę 2415 zł. Umową objęte było zakwaterowanie w pokoju typu studio, dwa posiłki dziennie, specjalny program animacyjny dla dzieci oraz wiele niespodzianek dla dzieci, w tym występy artystów cyrkowych, pokazy chodzenia na szudłach, spektakle Teatru

Krokodyl, występy iluzjonistów i inne, gry i zabawy oraz warsztaty i konkursy plastyczne, opieka wykwalifikowanego animatora, rodzinne spartakiady i turniej sportowe, wieczorne ogniska przy muzyce z konkursami. (faktura VAT, k. 16, korespondencja mailowa, 17-20, k. 77-78)

W ofercie na stronach internetowych Klub (...) sp. z o.o. oferował programy animacyjne dla dzieci, salę zabaw dla dzieci. (wydruki ze strony internetowej, k. 20-52)

Po przybyciu na miejsce P. M. i jego rodzina zostali zakwaterowani w apartamencie typu studio (sypialnia, pokój dzienny z aneksem kuchennym i łazienka) w pawilonie Meduza. Część umeblowania apartamentu była zniszczona (połamane drzwi szafek, niedomykające się drzwi, podarte obicia). Na ścianach i w kabinie natryskowej w łazience widoczne było zagrzybienie. Pokój wyposażony był w odbiornik TV jednakże dostępna była jedynie telewizja naziemna; nie było telewizji satelitarnej. (zdjęcia, pierwszych. 53-65, zeznania P. M.)

Śniadania podawane były w formie bufetu szwedzkiego, a obiadowe serwowane były do stolika (zupa w wazach, drugie danie na talerzach bez możliwości wyboru i zestaw surówek do wyboru). (zeznania M. P. (1))

W pierwszych dniach pobytu jedzenie było smaczne i nie budziło zastrzeżeń P. M. i jego rodziny. W kolejnych dniach powodowie zaobserwowali, że w menu pojawiają się te same produkty, jedynie przyrządzone w inny sposób. Powodowie odnosili wrażenie, że nie spożyte w poprzednich dniach produkty (np. jajka) są wykorzystywane przy następnych posiłkach po odpowiednim ich przetworzeniu. Po kilku dniach M. M. odmawiała spożywania jedzenia ze stołówki w ośrodku wypoczynkowym, w wyniku czego od 3 dnia pobytu powodowie zostali zmuszeni do spożywania posiłków poza ośrodkiem. (zeznania P. M.)

Organizator imprezy turystycznej zapewniał opiekę nad dziećmi w ramach tzw. „domowego przedszkola”, przy czym opiekę nad całą grupą dzieci sprawowała jedna opiekunka. Zajmowała się ona zarówno dziećmi małymi jak i nieco starszymi. Organizowane przez nią rozrywki absorbowaly przede wszystkim dzieci starsze. W pokoju zabaw znajdowało się niewiele zabawek. Udział w tych zajęciach dzieci młodszych odbywał się pod opieką rodziców. (zdjęcia, k. 66-67, zeznania P. M.)

Dla dzieci został także zorganizowany konkurs rysowania kredą na asfalcie, który odbywał się poza terenem ośrodka, na drodze pomiędzy dwoma ośrodkami, gdzie odbywał się ograniczony ruch pojazdów. (zeznania M. P. (1), P. M.)

Na terenie ośrodka odbywały się występy artystyczne dla dzieci (teatryk (...), występy iluzjonisty) i M. M. w tych atrakcjach brała udział. (zeznania M. P. (1), P. M.)

Basen dla dzieci był zanieczyszczony, nie był zadaszony i znajdowało się w nim mało zabawek. (zdjęcia, k. 68-70)

W trakcie pobytu w ośrodku (...) zgłaszał zastrzeżenia co do jakości wyposażenia pokoju, wyżywienia i opieki nad dziećmi, ale jego uwagi nie zostały przez organizatora wypoczynku uwzględnione. (zeznania M. P. (2), P. M.)

P. M. złożył reklamację po zakończeniu pobytu, ale nie została ona uwzględniona przez organizatora imprezy. (pisma, k. 74-75)

W dniu 9 lipca 2013 r. w Centrum (...) została przeprowadzona kontrola Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego w S.. W trakcie kontroli w pawilonie Meduza stwierdzono nieliczne zabrudzenia fug oraz silikonów przy brodziku prysznic, zawilgocenia w łazience. Poza tym nie stwierdzono większych uchybień w zakresie stanu sanitarnego ośrodka. (protokół kontroli, k. 86-89)

W dniu 20 sierpnia 2013 r. wydane została pozytywna opinia sanitarna dotycząca basenu zewnętrznego, budynku technicznego wraz z usługą gastronomiczną – drink baru oraz infrastruktura techniczną na terenie Ośrodka (...). (opinia sanitarna, k. 90).

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

Ponadto ustalenia stanu faktycznego w niniejszej sprawie Sąd oparł na zeznaniach świadka M. P. (2) (k. 180-182), oraz powoda P. M. (k. 197-199), które uznał za wiarygodne, albowiem były one logiczne, spójne i konsekwentne oraz znajdowały potwierdzenie w zgromadzonym materiale dowodowym. Sąd miał przy tym na uwadze, że zarówno zeznania świadka jak i powoda obarczone były pewną dozą subiektywizmu, przez co te same zdarzenia oceniane były one przez nich w odmienny sposób.

Sąd zważył, co następuje.

Powództwo zasługiwało uwzględnienie w części.

Powodowie domagali się zasądzenia odszkodowania z tytułu odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy przez stronę pozwaną. Kwota dochodzona pozwem 2415 zł stanowiła przy tym równowartość uiszczonej przez powodów ceny za udział w imprezie turystycznej.

Podstawą odpowiedzialności strony pozwanej są przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.). Zgodnie z treścią przepisu art. 11a ust. 1 wskazanej ustawy organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą. Zgodnie natomiast z treścią przepisu art. 11 powołanej ustawy, w zakresie nieuregulowanym ustawą do umów z klientami zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.

Jak wynika zatem z treści ww. przepisów odpowiedzialności organizatora turystyki oparta jest na zasadzie ryzyka. Ma ona charakter obiektywny, bowiem przesłanką tej odpowiedzialności nie jest wina organizatora turystyki. Odpowiedzialność ta ma charakter niezależny od podstaw oraz potencjalnych ograniczeń odpowiedzialności poszczególnych usługodawców-podwykonawców. Podstawową przesłanką odpowiedzialności kontraktowej organizatora turystyki w przypadku odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest wystąpienie szkody. Szkada w zakresie odpowiedzialności odszkodowawczej pełni dwójakiego rodzaju funkcje czyli jest przesłanką tej odpowiedzialności oraz decyduje o rozmiarach długu odszkodowawczego. Przez szkodę zaś rozumie się wszelkie uszczerbki w dobrach lub interesach prawnie chronionych, a w jej ramach wyróżnia się szkodę majątkową oraz szkodę niemajątkową, szkodę na osobie oraz szkodę na mieniu.

Bezspornym w niniejszej sprawie pozostawało, że powód P. M. zawarł z pozwaną Klubem (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. umowę o świadczenie usług turystycznych, na podstawie której, po jej uprzednim opłaceniu, wraz z osobami towarzyszącymi uczestniczył w imprezie turystycznej – pobycie w ośrodku (...) w D..

Kwestią sporną była natomiast okoliczność, czy pozwana wywiązała się ze swojego zobowiązania w zakresie świadczenia usługi w sposób należyty, a w przypadku odpowiedzi negatywnej – jaka winna być wysokość żadanego przez stronę powodową odszkodowania.

Sąd zważył, że zgodnie z treścią zawartej przez strony umowy, której warunki strony ustaliły w prowadzonej korespondencji mailowej, powód wraz z osobami towarzyszącymi miał zostać zakwaterowany w pokoju typu studio. Istotnie, należało przyznać, że powodowie zostali oni zakwaterowani w pokoju, o którym była mowa w umowie o usługi turystyczne. W ocenie Sądu, powodowie wykazali jednak, że przydzielony im pokój nie spełniał standardu określonego w katalogu i korespondencji mailowej przedstawionym przez pozwaną przy zawarciu umowy. Nie sposób bowiem uznać, że warunki takie spełniał pokój, w którym część mebli jest zdewastowana (podarta tapicerka, powyłamywane drzwiczki szafek, niedomykające się szafki), zaś na ścianach w łazience i na armaturze widoczny jest

grzyb. Standard pokoju zaoferowanego powodom, udokumentowany przez powodów za pomocą zdjęć odbiega od oferty prezentowanej na stronach internetowych ośrodka i określonego w umowie łączącej strony. Nie zmienia tej oceny fakt, że jak wywodził pozwany, pokoje w pawilonie Meduza zaliczały się do tych o najniższym standardzie w ośrodku. Ani w korespondencji mailowej, ani w ofercie internetowej pozwany nie informował bowiem klientów o uszkodzonych meblach czy zagrzybionych ścianach.

Wbrew umowie w pokoju znajdował się odbiornik TV bez dostępu do telewizji satelitarnej co było dla powodów istotne z tego względu, że byli oni na wakacjach z dzieckiem, które było przyzwyczajone do oglądania programów bajkowych, których w tym czasie nie oferowała telewizja naziemna.

W ocenie Sądu na wiarę zasługiwały też twierdzenia powodów odnośnie niewywiązania się przez pozwanego z umowy w zakresie zaoferowania odpowiedniej jakości posiłków. O ile powodowie nie kwestionowali, że w pierwszych dniach posiłki były smaczne, to począwszy od 3 dnia z uwagi na ich monotoność, pogarszająca się jakość zmuszeni byli do jedzenia posiłków poza ośrodkiem. Skoro pozwany w umowie gwarantował bogatą ofertę kuchni polskiej i europejskiej, to nie sposób zgodzić się z tym, że warunki te spełniały powtarzające się kolejnych dniach posiłki. Pozwany nie przedstawił przy tym żadnych dowodów, że faktycznie oferował zróżnicowane posiłki. Sam fakt, iż w tym czasie nie stwierdzono w ośrodku żadnych zatruc nie oznacza jeszcze, że pozwany wywiązał się z zagwarantowanych w umowie świadczeń w zakresie wyżywienia.

Istotne też było to, że powodowie zdecydowała się na pobyt w ośrodku pozwanego z uwagi na oferowane rozrywki dla dzieci. O ile niesporne było to, że pozwany wiązał się z umowy w zakresie oferowanych dzieciom występów artystycznych (teatryk itp.) to powodowie podnosili zarzut braku właściwej opieki nad dziećmi w ramach tzw. domowego przedszkola. Poza sporem było, że pozwany udostępniał salę zabaw dla dzieci gdzie dzieci znajdowały się pod opieką animatora. Powodowie wywodzili jednak, że opieka nad dziećmi nie była zabezpieczona w sposób należyty, zajęcia były dla dzieci mało ciekawe.

W tym zakresie Sąd podzielił stanowisko powodów jedynie w części. Nie budziło wątpliwości Sądu, że w sytuacji gdy opieka nad całą grupą dzieci sprawowana jest przez jedną osobą, zapewnienie należytej opieki i rozrywek dla dzieci nie jest możliwe. Sąd dał wiarę zeznaniom powoda, że rozrywki oferowane dzieciom przez animatora nie były ciekawe dla małych dzieci (takich jak 2,5 –letnia wówczas powódka). Pozwany nie przedstawił dowodów, które potwierdzałyby, że działania animatorki absorbowały zarówno dzieci starsze jak i młodsze, poza stwierdzeniem, że opiekę nad dziećmi oferowała wykwalifikowana opiekunka. W sytuacji, gdy pozwany nie oferował oddzielnych grup dla dzieci młodszych i starszych logicznym jest, że przynajmniej część z dzieci (młodszych lub starszych w zależności od sposobu zorganizowania czasu) mogła się nudzić i nie traktować zajęć jako atrakcyjnych.

Należało jednak mieć też na uwadze, to, że wbrew twierdzeniom powodów, pozwany nie oferował, że na czas przebywania dzieci w salce zabaw rodzice będą zwolnieni z opieki nad dziećmi. Takich wniosków nie da się sformułować w oparciu o treść oferty zawartej na stronach internetowych ani prowadzonej przez strony korespondencji mailowej. Oferował jedynie specjalny program dla dzieci obejmujący zajęcia animacyjne i występy artystyczne. W rezultacie sugestie powoda, że to, iż na czas przebywania dzieci pod opieką animatora rodzice nie byli zwolnieni z opieki nad dziećmi, było niezgodne z umową, były bezpodstawne.

Zasadne były natomiast zastrzeżenia powoda co do basenu dla dzieci. W tym zakresie pozwany sam przyznał, że nie powstał zadaszony basen dla dzieci, zaś w basenie odkrytym mogły pojawiać się liście, a woda mogła być zanieczyszczona. Pozwany powinien zdawać sobie sprawę z tego, że basen używany przez dzieci będzie szczególnie narażony na zanieczyszczenia i zadbać o jego odpowiednie i regularne czyszczenie.

Z uwagi na powyższe przyjąć należało, że impreza turystyczna, na której byli powodowie, nie odpowiadała w pełni ofercie, a zatem nie wykonała ona należycie umowy i, w konsekwencji ponosi z tego tytułu odpowiedzialność kontraktową. Podkreślenia wymaga, że standard ośrodka oraz poszczególne atrakcje i udogodnienia zostały przewidziane umową. Powodowie mieli zatem prawo, by oczekiwać, że zostaną one zapewnione.

W takim wypadku, zgodnie z treścią ww. przepisu art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (t. j. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłączenie:

1. działaniem lub zaniechaniem klienta;
2. działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć albo
3. siłą wyższą.

Nie ulega wątpliwości, że w niniejszej sprawie nienależyte wykonanie umowy przez pozwaną doprowadziło do powstania szkody po stronie powodów. Zapłacili oni bowiem za imprezę turystyczną (pobyty w ośrodku wypoczynkowym), zaś zaoferowany im ośrodek wypoczynkowy i oferowane w nim rozrywki nie spełniały w pełnym zakresie oczekiwań.

W toku procesu powodowie dochodziła odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania umowy o usługi turystyczne w wysokości stanowiącej 100% uiszczonyj ceny wycieczki, jednakże żądanie w takim zakresie jest w ocenie Sądu wygórowane. Poza sporem było bowiem, że powodowie przez cały okres objęty umową korzystali z usług oferowanych przez pozwanego, zaś w pierwszej części urlopu nie zgłaszali większych uwag i zastrzeżeń co do jakości usług (przynajmniej przez pierwsze 2 dni). Powodowie korzystali z też z rozrywek oferowanych dla dzieci (występy artystyczne, w mniejszym stopniu tzw. domowe przedszkole), wyżywienia (przynajmniej przez 2 dni). Z drugiej jednak strony, pewne niedogodności i braki utrzymywały się przez cały pobyt powodów w ośrodku (braki w umeblowaniu, brak telewizji satelitarnej, zagrzybienie).

W ocenie Sądu pomimo przeprowadzonego postępowania dowodowego, nader utrudnione było ściśle udowodnienie wysokości żądania. Trudno jest bowiem ściśle udowodnić, o ile mniej winna była kosztować przedmiotowa impreza turystyczna, biorąc pod uwagę jakość świadczonych w ramach niej usług. Mieć przy tym na uwadze należy, iż w takim przypadku przepis art. 505⁶ § 3 k.p.c. daje Sądowi możliwość zasądzenia odpowiedniej sumy według jego oceny, opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy. W przepisie tym chodzi nie tylko o niemożność rozumianą w sensie obiektywnym, lecz także o niemożność ścisłego ustalenia szkody na podstawie materiału dowodowego przedstawionego przez Powoda do oceny przez Sąd. W takim razie Sąd, nie mając obowiązku przeprowadzenia uzupełniających dowodów z urzędu, powinien, kiedy fakt poniesienia szkody jest bezsporny, podjąć próbę ustalenia jej wysokości na podstawie oceny opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 26 stycznia 2006 r., II CSK 108/05, OSP 2007/3/29, wyrok Sądu Apelacyjnego w Katowicach z dnia 21 maja 2003 r., I ACa 1337/02, LEX nr 175268).

W przedmiotowej sprawie Sąd skorzystał z możliwości danej przez art. 505⁶ § 3 k.p.c. Biorąc pod uwagę zakres, w jakim umowa nie została należycie wykonana, oraz stopień nienależytego wykonania umowy, Sąd uznał – uwzględniając całokształt okoliczności sprawy, iż powodom należy się odszkodowanie w wysokości stanowiącej 30 % uiszczonyj za imprezę turystyczną ceny, tj. kwota 724,50 zł.

Rozstrzygnięcie w przedmiocie odsetek ustawowych oparto na art. 481 § 1 i 2 kc. W tym zakresie żądanie Powoda w całości zasługiwało na uwzględnienie. Stosownie do treści art. 455 kc, jeżeli termin spełnienia świadczenia nie jest oznaczony ani nie wynika z właściwości zobowiązania, świadczenie powinno być spełnione niezwłocznie po wezwaniu dłużnika do wykonania. W realiach niniejszej sprawy uznać należy, iż powodowie jeszcze na etapie przedprocesowym wzywali pozwanego do zapłaty odszkodowania. Wobec powyższego Sąd zasądził odsetki ustawowe od zasądzonej kwoty, zgodnie z żądaniem pozwu, od dnia wniesienia pozwu do Sądu.

W pozostałym zakresie powództwo zostało oddalone.

O kosztach postępowania Sąd orzekł na podstawie art. 102 k.p.c. obciążając powodów kosztami procesu jedynie w części, tj. w zakresie kwoty 100 zł. Choć roszczenia powodów zostały uwzględnione jedynie w części Sąd miał na uwadze, że choć pozwany w sposób oczywisty nie wywiązał się w pełni z zawartej z powodami umowy, nie wyrażał woli polubownego zakończenia sprawy. Nie podejmował też żadnych działań zaradczych w sytuacji, gdy powodowie jeszcze w trakcie trwania imprezy wskazywali na stwierdzone nieprawidłowości. Wniesienie powództwa do sądu zostało zatem sprowokowane działaniami pozwanego, który z jednej strony nieprawidłowo wywiązał się z zawartej z powodami umowy. Obciążenie powodów w tych okolicznościach kosztami procesu w pełnej wysokości klóciłoby się z zasadami współżycia społecznego.

Z przytoczonych wyżej względów Sąd orzekł jak w sentencji.

ZARZĄDZENIE

(...)