

Sygn. akt: IX C 856/15

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 29 września 2015 r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Rafał Ratajczak
Protokolant:	protokolant Marta Czujko

po rozpoznaniu w dniu 29 września 2015 r. na rozprawie w O. sprawy

z powództwa I. J.

przeciwko (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O.

o zapłatę

I. Zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powódki I. J. kwotę 10000,00 zł (kwotę 10000,00 złotych) wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 30.03.2015 r. do dnia zapłaty.

II. Oddala powództwo w pozostałym zakresie.

III. Zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powódki I. J. kwotę 1710,00 zł tytułem zwrotu kosztów procesu, w tym kwotę 1200,00 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

Sygn. akt IX C 856/15

UZASADNIENIE

Pozwem wniesionym pierwotnie w elektronicznym postępowaniu upominawczym powódka I. J. wniosła o zasądzenie od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. kwoty 13.600,00 zł wskazując w uzasadnieniu, że została zakwaterowana w pokoju znacznie odbiegającym od opisu zawartego w ofercie pozwanej. Pokój był zniszczony, brudny, zaniedbany, pełno w nim było insektów. Po wezwaniu pozwanej po powrocie do zapłaty kwoty 13.600,00 zł tytułem odszkodowania i zadośćuczynienia spółka zaoferowała rekompensatę w postaci bonu wakacyjnego o wartości 500,00 zł, a po ponownej reklamacji rekompensatę w kwocie 960,00 zł, której przyjęcia powódka odmówiła.

Na skutek uznania przez Sąd Rejonowy Lublin – Zachód w Lublinie, iż w niniejszej sprawie brak było podstaw do wydania nakazu zapłaty w elektronicznym postępowaniu upominawczym, sprawa została przekazana do rozpoznania Sądowi Rejonowemu w Opolu. W piśmie procesowym z dnia 13..07.2015 r. powódka podtrzymała swoje żądanie powołując się na złożoną pozwanej reklamację.

W odpowiedzi na pozew (...) Sp. z o.o. w O. wniosła o oddalenie powództwa w całości. W uzasadnieniu pełnomocnik pozwanej w pierwszej kolejności zarzucił, iż doręczone mu pismo pełnomocnika powódki z dnia 13.07.2015 r. nie jest pozwem, a żądanie zawarte w pkt. 1. owego pisma opiewa na zasądzenie od pozwanej na rzecz powódki nie wiadomo czego. W dalszej części uzasadnienia wskazał on, że nie można opierać żądania zapłaty na zarzucie

iż pokój w którym powódka została zakwaterowana różnił się od innych pokoi. Pozwana nie zobowiązywała się bowiem do tego że wszystkie pokoje typu apartament będą wyglądać tak samo. Wskazał również, że pokój w którym zakwaterowana została powódka był zgodny z umową zawartą pomiędzy stronami. Zaprzeczył jakoby pokój powódki miał być zniszczony, brudny, zaniedbany i aby miały się w nim znajdować insekty. Załączone do pozwu fotografie, wedle pełnomocnika pozwanej, obrazują jedynie wady estetyczne pokoju powódki, niemające w jakimkolwiek stopniu wpływu na jego prawidłowe i niezakłócone funkcjonowanie, które to wady pełnomocnik pozwanej przyznaje. Zarzucił również, że wymieniona w uzasadnieniu kwota 13.600,00 zł nie została w żaden sposób sprecyzowana, opisana została jako odszkodowanie i zadośćuczynienie, choć są to dwa odrębne roszczenia.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

I. J. zawarła z (...) Sp. z o.o. w O. umowę o świadczenie usług turystycznych. Obejmowała ona 14 – dniowy pobyt, od 18.07.2014 r. do 01.08.2014 r. w Grecji, w Hotelu (...), dla 5 osób, przy czym troje z nich przebywało jeden tydzień, zaś dwoje dwa tygodnie. Stronami umowy, oprócz I. J., byli M. J. (1), A. J., M. J. (2) i A. S..

Oferta dotyczyła pobytu w hotelu pięciogwiazdkowym, z wyżywieniem w wersji all inclusive. Impreza turystyczna obejmowała również przelot samolotem w obie strony, ubezpieczenie oraz transfer lotnisko – hotel – lotnisko.

Hotel oferował pokoje standardowe o powierzchni ok. 26 m², dwuosobowe z możliwością dostawki, komfortowe, klimatyzowane, z łazienką (wanna, wc, suszarka, kaptcie), telewizją satelitarną, telefonem, sejfem, płatnym minibarem, balkonem lub tarasem albo apartamenty o powierzchni ok. 40 m², dwuosobowe z możliwością dostawek, zadbane i praktycznie urządzone, wyposażone jak pokoje standardowe, dodatkowo z aneksem kuchennym. Apartamenty oferowane były za dopłatą.

Wyboru usługi turystycznej, w tym miejsca i hotelu, dokonała I. J.. Z uwagi na to, iż na imprezie miały przebywać w poszczególnych okresach po trzy osoby dorosłe, I. J. zdecydowała się na większy apartament który miał być w tym samym standardzie. Z tego względu uiściła dopłatę w kwocie 2.100,00 zł. Łącznie całość ceny imprezy została zapłacona przez powódkę z rachunku bankowego należącego wspólnie do niej i męża.

Dowody:

- wydruk oferty ze strony internetowej pozwanej, k. 14 akt;
- dokument podróży, k. 15 – 16 akt;
- zeznania świadka A. J., k. 106 akt;
- zeznania powódki I. J., k. 106 – 107 akt.

Po przybyciu na miejsce okazało się, że I. J. wraz z córką i jej koleżanką A. S. zostały zakwaterowane w apartamencie nr (...) który znajdował się w bungalowie położonym w ogrodzie, w ramach terenu kompleksu hotelowego, lecz na jego drugim końcu w stosunku do budynku głównego. Dojście pieszo do budynku głównego, restauracji i plaży zajmowało ok. 10 – 15 minut. Apartament ten przylegał do muru stojącego na granicy kompleksu hotelowego.

Apartament wyglądał na nieużywany i niesprzątany. Wszystkie pomieszczenia były brudne, zakurzone, na ścianach i dekoracjach ściennych były liczne pajęczyny. Na podłodze leżały martwe owady, a na toalecie obgryziony paznokieć. Klimatyzacja w sypialni była mało wydajna, dodatkowo kapala z niej woda na podłogę. Meble na tarasie pokryte były warstwą kurzu i pyłu. W wannie nie działało pokrętko od korka odpływu, aby spuścić wodę należało korek podważyć paznokciami lub nożyczkami. Popsuty był także przełącznik prysznicza, uchwyt wypadł z kranu i leciała z niego strużka wody. Pomiędzy futryną a drzwiami wejściowymi była szpara o szerokości ok. 2 cm przez którą wchodziły do środka owady.

I. J. niezwłocznie zareklamowała apartament w recepcji, jednak hotel miał pełne obłożenie i rezydentka obiecała jej pomoc w zamianie pokoju, ale dopiero w następny dzień. W takiej sytuacji I. J. wraz z córką i jej koleżanką zgodziły się pozostać w apartamencie (...) na jedną noc, licząc na zamianę pokoju w dniu następnym. Tego dnia, wracając wieczorem do pokoju, wkładając kartę do bazy już wewnątrz apartamentu, I. J. poczuła że coś przebiega po jej rękę, a gdy zapaliła światło zobaczyła ok. 15 cm jaszczurkę która uciekła przez szparę w drzwiach frontowych. Tej nocy wszystkie trzy spały wspólnie na dwóch zsuniętych łóżkach. Następnego dnia rano I. J. otrzymała informację, iż zostanie jej przydzielony pokój w głównym budynku. Gdy popołudniu udała się na jego oględziny okazało się, że wprawdzie standard pokoju był nieco lepszy, było czystiej i nie było owadów, jednakże sam pokój był mały, posiadał jedynie dwa łóżka i małą rozsuwaną dostawkę, a także widok na plac budowy. Pokój ten nie był przystosowany dla trzech dorosłych osób. W takiej sytuacji manager hotelu zaproponowała I. J. aby poczekała jeszcze jeden dzień, a wtedy otrzyma inny apartament. Ponadto obiecano, że drzwi do pokoju (...) zostaną uszczelnione, jednakże pomimo to nikt ich nie naprawił. W takiej sytuacji I. J. uszczelniła je sama papierem toaletowym. Ostatecznie następnego dnia wieczorem przydzielono im apartament nr (...) również w bungalowie. Nowy pokój był bliżej restauracji i plaży, jednakże meble w nim były stare, armatura w łazience zużyta, a wanna nie była uszczelniona przez co woda wyciekała na podłogę. I. J. poprosiła o uszczelnienie wanny, jednakże do końca pobytu nie dokonano naprawy i po każdym użyciu wanny trzeba było ręcznie zbierać szmatą wodę z podłogi. Na suficie w łazience był otwór wentylacyjny w którym było widać pokruszony sufit, a mydelniczka odpadała. Ponadto lodówka była stara, jej drzwi były zardzewiałe i nieszczelne przez co urządzenie stale pracowało, hałasując. Produkowało przy tym zbyt dużo lodu, co z kolei powodowało niemożność zamknięcia drzwiczek. Dokonane jednorazowe odkucie lodu nic nie pomogło, do końca imprezy lodówka pozostała nienaprawiona. Nie można jej też było odłączyć od prądu gdyż była zabudowana. W pokoju znajdował się duży, kineskopowy telewizor postawiony na toaletkach, przez co nie można było korzystać z lustra. Z kolei oświetlenie, składające się z dwóch lub trzech kinkietów było niewystarczające, tym bardziej że jeden z nich po włączeniu przez kilka minut migał.

W trakcie pobytu córka I. J., M. J. (1), spotkała znajomą zakwaterowaną w pokoju standardowym. Pokój ten był nowocześniej umeblowany, czysty, miał nowe wyposażenie, były w nim cztery łóżka, łazienka z dużą wanną i prysznicem, dwiema umywalkami.

Dowody:

- reklamacja wraz z dowodem doręczenia, k. 17 – 20 oraz 22 akt;
- mapka, k. 21;
- dokumentacja zdjęciowa, k. 37 – 72 akt;
- zeznania świadka A. S., k. 105 – 106 akt;
- zeznania świadka A. J., k. 106 akt;
- zeznania świadka M. J. (1), k. 107 akt;
- zeznania powódki I. J., k. 106 – 107 akt.

Po powrocie, w dniu 25.08.2014 r., I. J. wystosowała do biura podróży reklamację, w której podniosła że usługa turystyczna została wykonana w sposób nieprawidłowy. Zaznaczyła, że wyjeżdżając na wczasy w trzy dorosłe osoby zdecydowali się na apartament dokonując dopłaty w kwocie 2.100,00 zł. Tymczasem pokój nr (...) w którym ich zakwaterowano położony był z dala od budynku głównego, restauracji i plaży. Wskazała, iż w opisie oferty nie ma informacji, iż apartamenty znajdują się w bungalowach położonych w ogrodzie, z dala od głównej infrastruktury. Zarzuciła, że wszystkie pomieszczenia w apartamencie były brudne, klimatyzacja uszkodzona, w drzwiach była szpara, sprzęty w łazience uszkodzone. Opisała swoje starania celem zamiany pokoju, przyczyny nieprzyjęcia pierwszego z zaoferowanych pokoi na zmianę, a także usterki drugiego z apartamentów. Podkreśliła, że mając na uwadze te usterki

nie sposób uznać Hotelu (...) za hotel pięciogwiazdkowy. Zareklamowała również transfer z hotelu na lotnisko podczas którego, po przejechaniu kilku kilometrów, pojawił się głośny stukot dochodzący z lewej, tylnej części autokaru. Gdy na żądanie podróżnych autobus został zatrzymany poddano oględzinom koła, następnie kierowca i rezydentka wykonali połączenia telefoniczne, a po ich zakończeniu wskazali, że nie można ustalić źródeł stukotu dlatego dalej pojadą wolniej. Po godzinie podróżujący autokarem usłyszeli huk i poczuli dym, po czym autokarem zarzuciło. Po zatrzymaniu okazało się, że tylna lewa opona została rozerwana, a podróżni czekali godzinę na podstawienie autobusu zastępczego.

W takiej sytuacji zażądała zwrotu kwoty 2.100,00 zł uiszczonej tytułem dopłaty do apartamentu, tym bardziej że osoby które zakupiły pokój standardowy mieszkały w nowych pokojach, ze wszelkimi udogodnieniami jakie oferuje nowoczesny pięciogwiazdkowy hotel. Ponadto zażądała obniżenia ceny w kwocie 8.500,00 zł tytułem połowy ceny imprezy zgodnie z Tabelą F. za brak estetyki pokoju, robactwo oraz z powodu licznych wad pokoju wymagających licznych napraw i remontu. Ponadto w związku z narażeniem życia bądź zdrowia jej oraz jej rodziny, a także niedogodnościami doznany podczas transferu na lotnisko zażądała także zadośćuczynienia za poniesioną krzywdę w kwocie 3.000,00 zł. Łącznie zażądała kwoty 13.600,00 zł.

W odpowiedzi na reklamację (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w O. wskazała, iż przykro jej że standard oraz lokalizacja otrzymanego pokoju nie spełnił oczekiwań, zaznaczając że w ofercie oraz umowie przedstawiono kategorię hotelu przyznaną przez upoważnione do tego instytucje. Przeprosiła za wszelkie niedogodności związane z awarią autokaru podczas transferu na lotnisko. W piśmie tym wskazano również, że po przeanalizowaniu reklamacji spółka proponuje w ramach rekompensaty skorzystanie z bonu wakacyjnego o wartości 500,00 zł.

W odpowiedzi I. J. w piśmie z dnia 21.10.2014 r. wskazała, iż nie akceptuje zaoferowanej rekompensaty, podtrzymując swoje wcześniejsze stanowisko.

W kolejnym piśmie z dnia 25.11.2014 r. spółka wskazała, iż po powtórny przeanalizowaniu sprawy podtrzymuje wcześniejsze stanowisko. Podkreśliła że zakwaterowanie dokonane zostało w pokojach zgodnych z umową – trzyosobowych apartamentach. Jednakże z uwagi na wyrażone niezadowolenie oraz wskazane wady estetyczne, w trosce o dobre imię biura zdecydowano o zamianie formy rekompensaty i podniesieniu wartości do 5 % ceny podstawowej rezerwacji, przyznając w miejsce bonu wakacyjnego rekompensatę pieniężną w kwocie 960,00 zł.

W odpowiedzi udzielonej w formie elektronicznej I. J. poinformowała, iż nie akceptuje zaproponowanej kwoty 960,00 zł prosząc o jej nieprzelewanie na jej konto. Jednocześnie wskazała, że z uwagi na negatywne rozpoznanie jej wniosku składa pozew do sądu przeciwko spółce.

Dowody:

- reklamacja wraz z dowodem doręczenia, k. 17 – 20 oraz 22 akt;
- odpowiedź na reklamację, k. 23 – 24 akt;
- pismo powódki z dnia 21.10.2014 r., k. 25 – 27 akt;
- pismo pozwanej z dnia 25.11.2014 r., k. 35 akt;
- wydruk wiadomości e – mail, k. 36 akt.

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo należało uwzględnić częściowo, co do łącznej kwoty 10.000,00 zł.

Na wstępie wskazać należy, iż powództwo w niniejszej sprawie zostało pierwotnie wniesione w elektronicznym postępowaniu upominawczym, gdzie wskazano iż powódka domaga się zasądzenia od pozwanej kwoty 13.600,00 zł. W takiej sytuacji pismo pełnomocnika powódki z dnia 13.07.2015 r. potwierdzało jedynie roszczenie wniesione pierwotnie w postępowaniu elektronicznym. Ponadto mając na uwadze uzasadnienie tego pisma, w którym powołała

się na żądanie zawarte w reklamacji, sąd przyjął iż powódka domagała się łącznie kwoty 13.600,00 zł, przy czym 2.100,00 zł tytułem zwrotu dopłaty do apartamentu, kwoty 8.500,00 zł tytułem obniżenia ceny imprezy o połowę za brak estetyki pokoju, robactwo oraz z powodu licznych wad pokoju wymagających licznych napraw i remontu, a także kwotę 3.000,00 zł tytułem zadośćuczynienia za poniesioną krzywdę w związku z narażeniem życia bądź zdrowia jej oraz jej rodziny, a także niedogodnościami doznanymi podczas transferu na lotnisko.

Zgodnie z przepisem art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, 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 nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą. Co istotne, zgodnie poglądami wyrażonymi przez Sąd Najwyższy, przepis art. 11a ust. 1 ustawy może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu (por. uchwała SN z dnia 19 listopada 2010 r., sygn. III CZP 79/10, LexPolonica nr 2412173 oraz wyrok SN z dnia 24 marca 2011 r., sygn. I CSK 372/10 LexPolonica nr 2505492). W uzasadnieniu powyższego orzeczenia Sąd Najwyższy podkreślił, iż przytoczony przepis stanowi regulację szczególną wobec art. 471 k.c., zatem nie ma żadnych przeszkód aby w reżimie odpowiedzialności kontraktowej zasądzać odszkodowania za szkody o charakterze niemajątkowym. Jednocześnie Sąd Najwyższy zauważył, że taka interpretacja analizowanego przepisu pozostaje w zgodzie z dyrektywą Rady z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (90/314/EWG) (Dz. Urz. UE L 1990.158.59), implementowanej przez wszystkie państwa Unii Europejskiej, także przez Polskę. Podstawowe znaczenie w tym zakresie miało uchwalenie art. 11a, będącego odpowiednikiem art. 5 ust. 1 i 2 dyrektywy statuującego odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej za szkody wyrządzone klientowi w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Powyższa argumentacja została również w pełni zaakceptowana przez przedstawicieli doktryny (por. Glosa Mirosława Nesterowicza OSP 2012/1 str. 14, Glosa Katarzyny Kryli Przegląd Sądowy 2011/9 str. 137 oraz Glosa Jerzego Gospodarka OSP 2012/1 str. 8).

Nadto zgodnie z treścią art. 16 b ust. 3 i 5 ustawy 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, jeśli natomiast organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

Zdaniem sądu powódka w należyty sposób wykazała istnienie podstaw do uwzględnienia jej powództwa, a w szczególności fakt nienależytego wykonania zobowiązania wynikającego z łączącej strony umowy. Dopuszczone w sprawie dowody, a w szczególności dokumentacja zdjęciowa oraz zeznania świadków i powódki jednoznacznie potwierdzają zarzuty zawarte w reklamacji złożonej przez I. J.. Wynika z nich niewątpliwie, iż pokój w którym pierwotnie zakwaterowano powódkę, jej córkę oraz koleżankę, był brudny i zaniedbany, a jego wyposażenie pozostawiało wiele do życzenia, armatura była zepsuta, podobnie jak klimatyzacja, a drzwi były nieszczelne. Można wprawdzie uznać, iż niektóre z podnoszonych przez powódkę zarzutów mają bardziej subiektywny charakter od pozostałych (w szczególności dotyczy to incydentu z jaszczurką która przebiegła po jej ręce), jednakże wady apartamentu nr (...) traktowane całościowo dają podstawy do uznania, że zakwaterowanie w takim pokoju nie stanowiło należytego wykonania łączącej strony umowy. Podkreślić w tym miejscu należy, iż usługa turystyczna obejmowała zakwaterowanie w hotelu kategorii piątej, a zatem powódka miała pełne prawo oczekiwać najwyższego standardu usługi, nie mówiąc o tym iż w pokoju takiego hotelu powinno być co najmniej czysto. O zasadności zastrzeżeń powódki świadczy również pośrednio fakt, iż po jej interwencji zaproponowano jej zmianę pokoju. Niestety nie sposób uznać, aby zaoferowanie jej mniejszego pokoju w budynku głównym stanowiło odpowiednie świadczenie zastępcze, zwłaszcza że w trakcie imprezy w pokoju miały przebywać stale trzy dorosłe osoby, zaś powódka dokonała dopłaty za apartament aby mieć większą powierzchnię (40 m² zamiast 26 m²). Również apartament do którego ostatecznie powódka się przeprowadziła miał wady uzasadniające zgłaszane przez nią pretensje. Jak wynika z dowodów meble w nim były stare, armatura w łazience zużyta, a woda z wanny wyciekała na podłogę. Zwłaszcza ta ostatnia wada, powodująca konieczność ręcznego zbierania wody szmatą z podłogi po każdym użyciu wanny, mogła spowodować u powódki uzasadnione przekonanie o nienależytym standardzie apartamentu, zwłaszcza w kontekście

pięciogwiazdkowej kategorii hotelu oraz dokonanej dopłaty. Pomijając przy tym drobniejsze usterki (jak odpadająca mydelniczka, mrugające światło czy też niemożność korzystania z lustra z uwagi na stojący na toalecie kineskopowy telewizor) zwrócić należy na stan lodówki w tym drugim apartamencie, która nie tylko była zardzewiała, ale też stale pracowała hałasując oraz produkowała lód powodujący niedomykanie się drzwiczek, co z kolei powodowało jej dalszą stałą pracę, a na dodatek nie dało się jej wyłączyć.

Nie sposób przy tym zgodzić się z pełnomocnikiem pozwanej, który zarzucał iż powódka oparła swoje żądanie na stwierdzeniu że pokój w którym została zakwaterowana różnił się (in minus) od innych pokoi, a także nie sposób zgodzić się z jego stwierdzeniem że pokój w którym zakwaterowana została powódka był zgodny z umową zawartą pomiędzy stronami. Powódka przede wszystkim podnosiła, iż pokoje w których była zakwaterowana nie odpowiadały ofercie pozwanej. Jak już wyżej wskazano, sąd podzielił to stanowisko powódki, zaś uzyskana przez powódkę wiedza o warunkach panujących w pokojach standardowych mogła jedynie pogłębić jej frustrację i niezadowolenie, zwłaszcza w kontekście dokonanej dopłaty za apartament. Wprawdzie apartamenty (oba) w których została zakwaterowana posiadały większą powierzchnię niż pokoje standardowe (zgodnie z ofertą), jednakże ich wyposażenie, które zgodnie z ofertą miało odpowiadać wyposażeniu pokoju standardowego, drastycznie od niego odbiegało. I nie jest zdaniem sądu istotne, iż literalnie wyposażenie apartamentu obejmowało to zawierała oferta, skoro jakość tego wyposażenia była nieporównywalna do wyposażenia w pokojach standardowych, nie wspominając już o zaniedbaniu apartamentów przydzielonych powódce.

Podkreślić przy tym wypada, że powódka przyznała w swoich zeznaniach, iż poza standardem apartamentu nie miała zastrzeżeń do poziomu usług świadczonych przez hotel (w szczególności wyżywienia), który jej zdaniem spełniał w pozostałym zakresie (a także w zakresie pokoi standardowych) warunki właściwe dla hotelu pięciogwiazdkowego.

Biorąc pod uwagę powyższe sąd przyjął, że uzasadnione roszczenie odszkodowawcze powódki obejmuje żądanie zwrotu dokonanej dopłaty za apartament, który choć był większy niż pokój standardowy, to wyposażeniem i stanem utrzymania rażąco odbiegał od pokoju nie wymagającego dopłaty. Ponadto wobec faktu, iż w zaoferowanym ostatecznie powódce apartamencie nr(...)były istotne wady jego stanu i wyposażenia, zasadne było żądanie obniżenia ceny imprezy. Do wad tych zaliczyć należy przede wszystkim przeciekającą wannę (powodującą opisane powyżej niedogodności) oraz uszkodzoną lodówkę, a także pomniejsze uszkodzenia związane z wyposażeniem łazienki i oświetleniem. Podkreślenia wymaga, że wady te nie zostały usunięte przez cały okres imprezy, pomimo ich zgłaszania. Nie bez znaczenia jest przy tym okoliczność, iż wady istniejące w pierwotnie przyznanym powódce apartamencie nr (...) (uszkodzona klimatyzacja, wady wyposażenia, szpary w drzwiach ogólny brud i zaniedbanie) spowodowały konieczność spędzenia przez powódkę, jej córkę i koleżankę dwóch dni na walizkach, co w oczywisty sposób zmniejszało komfort pobytu. Zgodnie z mającą pomocnicze zastosowanie tzw. Kartą frankfurcką, wady wyposażenia pokoju w postaci uszkodzeń uzasadniają obniżenie ceny imprezy turystycznej o 10 do 50 %. Powyżej opisane wady, które wywołały niewątpliwie istotny wpływ na obniżenie satysfakcji powódki oraz pozostałych osób biorących udział w imprezie turystycznej, przy uwzględnieniu ceny imprezy (po odjęciu dopłaty do apartamentu stanowiła ona ok. 17.000,00 zł) uzasadnia zdaniem sądu żądanie obniżenia ceny imprezy o prawie połowę. Dlatego też ostatecznie sąd zasądził z tego tytułu kwotę 7.900,00 zł, uznając ją za adekwatną do stwierdzonych uchybień.

Wypada przy tym wskazać, iż to powódka zawierała umowę w imieniu wszystkich osób korzystających z imprezy turystycznej, ona też dokonała zapłaty całości ceny. Stąd też była ona uprawniona do dochodzenia roszczeń związanych z całością kosztów imprezy.

Sąd nie uwzględnił natomiast żądania zasądzenia na rzecz powódki zadośćuczynienia. Faktem wprawdzie jest, iż stosownie do treści dopuszczonych dowodów w trakcie transferu na lotnisko doszło do pęknięcia opony w autobusie oraz konieczności zmiany środka transportu, jednakże zdaniem sądu żądanie na tej podstawie faktycznej zadośćuczynienia za narażenie zdrowia i życia osób uczestniczących w imprezie jest zbyt daleko idące. Okoliczności te mogłyby stanowić wprawdzie podstawę innych roszczeń (w szczególności związanych z obniżeniem ceny usługi), jednakże powódka reprezentowana przez profesjonalnego pełnomocnika żądała z tego tytułu zadośćuczynienia za narażenie dóbr osobistych uczestników imprezy.

Mając na uwadze powyższe sąd zasądził na rzecz powódki ostatecznie łącznie kwotę 10.000,00 zł wraz z odsetkami od dnia wytoczenia powództwa do dnia zapłaty, oddalając powództwo w pozostałym zakresie.

Rozstrzygnięcie w przedmiocie kosztów znajduje uzasadnienie w treści art. 100 zd. 1 k.p.c. Mając na uwadze stopień w jakim powództwo zostało uwzględnione (ok. $\frac{3}{4}$) sąd zasądził na rzecz powódki $\frac{3}{4}$ opłaty sądowej oraz połowę kosztów zastępstwa procesowego (obie strony były reprezentowane przez profesjonalnych pełnomocników).

Zarządzenia:

1. odnotować uzasadnienie;
2. odpis wyroku wraz z uzasadnieniem doręczyć pełn. pozwanej;
3. kal. 14 dni.