

Sygn. akt: IX C 891/15

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 25 kwietnia 2016r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Małgorzata Garbowicz
Protokolant:	sekr. sądowy Joanna Romkowska

po rozpoznaniu w dniu 5 listopada 2015r., 18 stycznia 2016r., 25 kwietnia 2016r. w O.

sprawy z **powództwa M. G.**

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 powoda M. G. kwotę 4.518,00 zł (cztery tysiące pięćset osiemnaście złotych) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 29 grudnia 2014r. do dnia zapłaty, a w pozostałym zakresie powództwo oddala;

II. znosi wzajemnie koszty procesu pomiędzy stronami.

Sygn. akt IX C 891/15

UZASADNIENIE

Powód M. G. domagał się zapłaty na swoją rzecz od pozwanej (...) Sp. z o.o., w O. kwoty 3.643,94 zł tytułem odszkodowania wraz z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 29 grudnia 2014 r. do dnia zapłaty oraz kwoty 5.000,00 zł tytułem zadośćuczynienia, ponadto zasądzenia kosztów procesu według norm przepisanych.

W uzasadnieniu wskazał, iż zawarł z pozwaną umowę o usługę turystyczną polegającą na zorganizowaniu dla niego i E. K. imprezy turystycznej w hotelu (...) (Turcja), za co zapłacił 3.518,00 zł. Powód - wybierając imprezę pozwanej - kierował się informacjami zamieszczonymi w ofercie pozwanej, z których wynikało, iż w hotelu (...) jest wysoka jakość świadczonych usług oraz dostęp do prywatnej plaży.

Po przyjeździe na miejsce (w dniu 22 czerwca 2014 roku) okazało się, że standard hotelu (...) rażąco odbiega od tego, co wynikało z oferty pozwanej. W pokoju nie były zachowane podstawowe zasady porządku i higieny (ręczniki białe niedoprane, z plamami). Stan łazienki znacząco odbiegał od podstawowych standardów (zepsuta spłuczka, kran lepiący się od brudu, insekty). Korzystanie z prysznica było utrudnione w stopniu znacznym, ze względu na to, iż nie było możliwości ustawienia temperatury wody, która samoczynnie zmieniała się raz na lodowatą a raz na bardzo gorącą. Klimatyzacja znajdująca się w pokoju nie utrzymywała temperatury, działała tylko wtedy, kiedy była ustawiona na najwyższą bądź najniższą moc nawiewu, a pod koniec pobytu zupełnie się zepsuła. Meble w pokoju były zniszczone

w stopniu odbiegającym od stanu normalnego zużycia i nie spełniały standardów czterogwiazdkowego hotelu (zepsuta szafa, nie działające lampki przy łóżkach ze względu na przepalone żarówki)

Głównym powodem wyboru hotelu (...) przez powoda była przede wszystkim prywatna plaża z serwisem. Jak okazało się na miejscu hotel nie posiadał prywatnej plaży ani nie oferował dowozu do innej plaży - informacje te znajdowały się w każdym pokoju hotelowym, a także w hotelowej recepcji. Dodatkowo kawałek ogólnodostępnej plaży znajdującej się w odległości kilkuset metrów od hotelu, był zanieczyszczony, brudny i zaśmiecony - w stopniu powodującym, iż nie było żadnej przyjemności z korzystania z plaży.

Spokojny odpoczynek, który nie był możliwy na plaży, nie był również możliwy przy hotelowym basenie. Niemal bez przerwy z głośników przy basenie emitowana była hałaśliwa muzyka (techno, głośne utwory lokalnych wokalistów), która uniemożliwiała zarówno odpoczynek jak i swobodną rozmowę.

Pokój, chociaż wyposażony w minibar, nie był codziennie uzupełniany o wodę jak to zostało przedstawione w ofercie, a jego powierzchnia była zdecydowanie mniejsza od gwarantowanych 17m².

Przedstawiony na zdjęciu w katalogu bar w lobby w czasie pobytu powoda w hotelu nie działał. W jego miejsce dostępny był automat z napojami, który niestety był niesprawny (przeciekał) i po trzech dniach został zabrany. Natomiast znajdujący się przy basenie snack-bar oferował wyłącznie jeden rodzaj niezbyt dobrych hamburgerów. Obsługa hotelu pozostawiała wiele do życzenia, gdyż była nieuprzejma i w większości przypadków nie potrafiła się posługiwać innym językiem niż tureckim.

Dodatkowo powód został zakwaterowany w pokoju, w którym widok z balkonu był na śmietnik, gdzie przy panujących upalnych temperaturach (powyżej 30°C) do pokoju wdzierał się nieprzyjemny zapach, którego w żaden sposób nie dało się zniwelować.

W związku z powyższym powód, bezpośrednio po przybyciu do hotelu (...) w dniu 23 czerwca 2014 roku ustnie zgłosił swoje zastrzeżenia w recepcji hotelu a także rezydentowi (P. M. W.). Niestety nie przyniosło to pożądanego efektu. W związku z tym powód złożył kolejną reklamację na piśmie w dniu 25 czerwca 2013 roku rezydentowi pozwanej. Niestety inny pokój, który został mu zaoferowany na skutek złożonej reklamacji, okazał się być nie do przyjęcia (jedno małe okienko, stan pokoju znacząco odbiegający od jakichkolwiek standardów czystości i higieny, ciemny i mały).

Po powrocie do kraju, powód wystosował do pozwanej pisemną reklamację, w której szczegółowo opisał swoje zastrzeżenia oraz wezwał do zwrotu pełnej kwoty poniesionych przez niego kosztów. W odpowiedzi pozwana przedstawiła dwie oferty rekompensaty za nieudany urlop. Po pierwsze zaproponowała zwrot gotówkowy o równowartości 10% ceny podstawowej rezerwacji tj. 265,00 zł bądź bon wakacyjny o równowartości 400,00 zł. Obie oferty nie były satysfakcjonujące i z całą pewnością nie zrekompensują nieudanego wypoczynku. Świadczenie, które otrzymał powód, nie odpowiadało treści zobowiązania pozwanej, gdyż pozwana gwarantowała w umowie pobyt w hotelu czterogwiazdkowym z prywatną plażą a Hotel (...) takim standardom nie odpowiadał. Stan Hotelu (...) był niezgodny z treścią oferty (poprzez którą (...) zachęcała klientów do pobytu w tym hotelu), gdyż zamiast obiecanego zadbanego, komfortowego, z wyposażonymi pokojami we wszystkie wygody i z prywatną plażą hotelu, powód zastał na miejscu hotel, którego standard nie miał nic wspólnego z przedstawionym opisem.

W związku z tym żądał również zadośćuczynienia pieniężnego za zmarnowany urlop w kwocie 5.000,00 zł. Wybierając Hotel (...) liczył na przeżycie niezapomnianych wrażeń podczas krótkiej przerwy od codziennych obowiązków, a został narażony na stres związany z walką o otrzymanie tego, za co de facto zapłacił. Szkoda powoda polega przede wszystkim na zawiedzionych nadziejach na udany urlop (utracie przyjemnych przeżyć z nim związanych), braku odpoczynku (konieczność powrotu do pracy po zupełnie nieudanym wypoczynku) i wszelkich ujemnych przeżyciach psychicznych z tym związanych. Nie sposób pomijać również, iż powód wraz z swoją partnerką nie byli w stanie - po powrocie z Turcji — zorganizować sobie „zastępczego” urlopu, który pozwalałby ma osiągnąć koniecznego wypoczynku.

W odpowiedzi na pozew pozwana (...) Sp. z o.o., w O. wniosła o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego koszt postępowania, w tym kosztów zastępstwa adwokackiego w tym postępowaniu wraz z opłatą skarbową od pełnomocnictwa.

Podawała, iż prawdą, że powód uczestniczył w zorganizowanej przez nią imprezie turystycznej opisanej w pozwie w ramach, której zapewniona została pod względem ilościowym i jakościowym usługa zgodna z ofertą katalogową. Stan sanitarno-higieniczny pokoju, w którym zakwaterowano powoda spełniał standardy typowe dla hotelu. Zaprzeczał, aby ręczniki były niedoprane, a urządzenia w łazience zepsute lub żeby armatura umożliwiała normalne ustawienia temperatury wody. Klimatyzacja w pokoju powoda poddawała się normalnej regulacji, choć być może jej obsługa sprawiała powodowi trudności. Wyposażenie pokoju wykazywało zdaniem pozwanej normalne ślady użytkowania i zużycia. Meble w pokoju nie miały być nowe. Hotel dysponował wymienioną w ofercie „plażą hotelową”, z której można było bezpłatnie i bez ograniczeń korzystać. Plaża nie była zanieczyszczona. Zdaniem pozwanej funkcjonowało także bez zarzutu lobby hotelowe, bezobsługowy bar serwujący chłodzące i gorące napoje. Natomiast zarzuty odnośnie głośnej muzyki pozwana uznała jako rzecz dotyczącą jedynie indywidualnych upodobań. Pozwana podnosiła, iż powierzchnia pokoju była zgodna z ofertą, zaś mini bar był uzupełniany w miarę opróżniania. Pozwana nie zapewniała, że wszyscy członkowie personelu hotelowego będą władać obcymi językami. Odnosząc się do widoków z oknem wskazała że były one typowe dla hotelu. Ponadto zaprzeczyła, aby do pokoju dochodziły nieprzyjemne zapachy.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powód M. G. zawarł z pozwaną (...) Spółką z o.o. w O. umowę o świadczenie usług turystycznych w Turcji, w B. w okresie od dnia 22 czerwca 2014 roku do dnia 30 czerwca 2014 roku. Cena imprezy dla dwóch osób dorosłych wyniosła 3.518 zł. Umowa przewidywała zakwaterowanie dla dwóch osób dorosłych w pokoju dwuosobowym w hotelu (...) kategorii 4 gwiazdek, z wyżywieniem all inclusive, przelot, ubezpieczenie oraz transport z lotniska i na lotnisko.

Powód zdecydował się na zawarcie tej umowy po zapoznaniu się z ofertą katalogową pozwanej. Planował wypoczynek w spokojnym miejscu, zależało mu na korzystaniu z plaży. Miał zamiar zregenerować siły po okresie ciężkiej pracy zawodowej. Wspólnie z nim miała wypoczywać jego partnerka E. K.. Dla powoda ważne było, aby spędzić czas w miejscu estetycznym i czystym i żeby świadczenia hotelowe były na wysokim poziomie. Impreza zakupiona od pozwanej miała zapewnić powodowi miły, przyjemny czas odpoczynku, relaksu, regenerację sił na dłuższy czas. Powód i E. K. mają bardzo stresującą pracę. Po 30 czerwca 2014r. nie mogli skorzystać z urlopu. Powód zapewniał swoją partnerkę, że zgodnie z ofertą pozwanej hotel (...) miał mieć wysoki standard. W momencie zawarcia umowy powód oczekiwał, że pozwana spełni warunki opisane w ofercie katalogowej.

Dowód: przesłuchanie powoda M. G. e-protokół z dnia 18 stycznia 2016r, 00:24:00-00:52:00; zeznania świadka E. K. e-protokół z dnia 18 stycznia 2016r, 00:01:15-00:21:00; dokument podróży k. 17; oferta katalogowa, k. 18;

Hotel (...) w Turcji był reklamowany w ofercie katalogowej strony pozwanej, jako „świetny” obiekt na tureckie wakacje. Dobry serwis i wyjątkowa dbałość o gości miała być wizytówką tego hotelu. Zgodnie z opisem katalogowym hotel (...) miał być bardzo zadbane i oferować komfortowe i ładnie urządzone pokoje, które wyposażono we wszystkie wygody potrzebne do udanego wypoczynku. Do dyspozycji gości hotelu miał być przygotowany basen z widokiem na morze. Dla miłośników plażowania miała być udostępniona prywatna plaża z bezpłatnym serwisem. W hotelu miały być dwie restauracje i trzy bary, w tym jeden przy basenie. Był polecany szczególnie na wyjazd ze znajomymi lub wakacje we dwoje.

Goście hotelu (...) mieli mieć możliwość skorzystania z przyhotelowej piaszczysto-żwirkowej plaży z łagodnym zejściem do morza, oddalonej ok. 150 m od hotelu, gdzie miały być bezpłatne parasole, leżaki i ręczniki. Ponadto mieli mieć możliwość skorzystania z plaży w B., ok. 1,5 km od hotelu, na którą miał być zapewniony bezpłatny transport hotelowym autobusem.

Hotel (...) był reklamowany przez pozwaną jako czterogwiazdkowy, zbudowany w 1988 r. i odnowiony w 2012r., posiadający 100 pokoi, w 6 budynkach o 3 piętrach z windami, z przestronnym lobby, całodobową recepcją, restauracją główną z wydawanymi daniami w formie bufetu, kuchnią międzynarodową, daniami wegetariańskimi, restauracją carte-kuchnią chińską (czynną: od 1 lipca do 31 sierpnia), bar w lobby, snack-bar przy basenie, kantor, centrum konferencyjne dla 150 osób, taras z widokiem na morze, bezpłatnym internetem bezprzewodowym w lobby za opłatą, pralnią.

W hotelu miał być dostępny standardowy: 2-os. pokój z możliwością 1 dostawki, z powierzchnią ok. 17 m². Pokój miał on być zadbane, z indywidualnie sterowaną klimatyzacją łazienką (prysznicem, wc; suszarką), telewizją satelitarną, telefonem, minibarem (z codziennie uzupełnianą wodą, w dniu przyjazdu napojami).

Wyżywienie przygotowywane w formule (...) obejmowało zgodnie z ofertą: śniadanie w godzinie od 7.30 do 10.00, późne śniadanie w godzinie od 10.00 do 10.30, obiad w godzinie od 12.30 do 14.00, kolacje w godzinie od 19.30 do 21.30 w formie bufetu w restauracji głównej, przekąski w snack-barze w godzinie 12.00 do godziny 17.00 i możliwość skorzystania z lokalnych napoi bezalkoholowych i alkoholowych w wyznaczonych barach od godziny 10.00 do godziny 23.00, napoje bezalkoholowe w barze w lobby przez 24h, możliwość zjedzenia kolacji w restauracji & la carte (woda w cenie, pozostałe napoje dodatkowo płatne z wymaganą wcześniej rezerwacją), świeżo wyciskane soki z owoców.

Dowód: oferta katalogowa, k. 18;

Warunki, jakie zastał powód po przyjeździe na miejsce pobytu wakacyjnego diametralnie odbiegały opisu zamieszczonego w katalogu pozwanej. Pomieszczenie, w którym zakwaterowano powoda i jego towarzyszkę odbiegało znacząco od standardu pokoju dwuosobowego o powierzchni około 17 m², zadbanego, komfortowego, ładnie urządzonego, wyposażonego w indywidualnie sterowaną klimatyzację, łazienkę z prysznicem, wc, suszarkę, minibar. Powód wraz z E. K. zostali zakwaterowani w brudnym, zaniedbanym pomieszczeniu, z pewnością nieodnawianym w 2012r, w którym podłoga była brudna, chodzenie boso było niemożliwe. Wyposażenie pokoju było nadmiernie zużyte, a dodatkowo było brudne. Charakter tych zabrudzeń był trwały. Powód i E. K. otrzymali nadmiernie zużyte ręczniki i pościel, dziurawe, z trwałymi przebarwieniami, ani razu nie zostały one wymienione w trakcie pobytu. Z tego względu powód kupił na miejscu ręczniki by być pewnym, że są czyste. Otrzymali tylko jedną sztukę prześcieradła do przykrycia i pomimo interwencji obsługa nie dostarczyła drugiego. Łazienka była brudna, toaleta miała zepsutą spłuczkę, kran lepiący się od brudu. Nieczynna spłuczka w toalecie powodowała, że w łazience i w pokoju unosił się nie do zniesienia, nieprzyjemny zapach, który potęgowała wysoka temperatura, panująca na zewnątrz. Korzystanie z prysznica było bardzo utrudnione ze względu na to, iż nie było możliwości ustawienia temperatury wody, która samoczynnie zmieniała się raz na lodowatą a raz na bardzo gorącą. Klimatyzacja znajdująca się w pokoju nie utrzymywała temperatury, działała tylko wtedy, kiedy była ustawiona na najwyższą bądź najniższą moc nawiewu, a pod koniec pobytu zupełnie się zepsuła. Meble w pokoju były zniszczone w stopniu odbiegającym od stanu normalnego zużycia i nie spełniały standardów czterogwiazdkowego hotelu, nie zamykała się zepsuta szafa, lampki przy łóżkach nie działały ze względu na przepalone żarówki. Z okna pokoju był widok na śmietnik, położony bardzo blisko, ze względu na wysoką temperaturę do pokoju wdzierał się nieprzyjemny zapach ze śmietnika, którego w żaden sposób nie dało się zniwelować.

Bezpośrednio po przybyciu do hotelu (...) w dniu 23 czerwca 2014 roku ustnie zgłosił w recepcji hotelu a także rezydentowi pozwanej (M. W.) swoje zastrzeżenia, co do warunków zakwaterowania. Nie przyniosło to pożądanego efektu. Po zgłoszeniu pracownikom recepcji zastrzeżeń, co do standardu pokoju, pracownicy hotelu zaproponowali powodowi inne pomieszczenie, jednak było ono w jeszcze gorszym stanie, położone na parterze, gdzie była wilgoć, pokój ten miał jedno małe okienko, jego stan znacząco odbiegał od jakichkolwiek standardów czystości i higieny, był ciemny i mały, zawilgocony. W związku z tym powód złożył rezydentowi pozwanej kolejną reklamację na piśmie w dniu 25 czerwca 2013 roku. Powód i jego partnerka chcieli natychmiast powrócić do Polski, lecz okazało się, że nie ma takiej możliwości. Rezydentka nie była w stanie pomóc powodowi ani w poprawie warunków pobytu, ani w zorganizowaniu wcześniejszego powrotu do Polski.

Powodowi bardzo zależało na wypoczynku na plaży. Z oferty wynikało, że będzie miał do dyspozycji wypoczynek na piaszczysto-żwirkowej plaży około 150 metrów od hotelu, gdzie będą bezpłatne parasole, leżaki i ręczniki, a ponadto wypoczynek na plaży w B., około 1,5 km od hotelu, na którą dowiezie go bezpłatnie bus hotelowy. Po przybyciu na miejsce okazało się, że hotel (...) nie posiada prywatnej plaży ani nie oferuje dowozu do innej plaży, a informacje o tym znajdowały się w każdym pokoju hotelowym, a także w hotelowej recepcji. Dodatkowo kawałek ogólnodostępnej plaży znajdującej się w odległości kilkuset metrów od hotelu, był zanieczyszczony, brudny i zaśmiecony, używany przez bezpańskie psy w charakterze toalety. Plaża ta miała bardzo wąski dostęp do morza o kamienistym podłożu.

Wbrew temu, co wynikało z oferty, powód nie miał do dyspozycji basenu, gdzie mógłby się relaksować i podziwiać piękny widok na morze. Przy hotelowym basenie niemal bez przerwy z głośników emitowana była hałaśliwa muzyka (techno, głośne utwory lokalnych wokalistów), która uniemożliwiała zarówno odpoczynek jak i swobodną rozmowę. Nie było żadnego widoku, ponieważ basen był ogrodzony kilkumetrowym płotem, przy basenie był problem ze znalezieniem leżaka.

Okazało się też, że przedstawiony na zdjęciu w katalogu bar w lobby w czasie pobytu powoda w hotelu nie działał. W jego miejsce dostępny był automat z napojami, który był niesprawny (przeciekał) i po trzech dniach został zabrany. Natomiast znajdujący się przy basenie snack-bar oferował wyłącznie jeden rodzaj niezbyt dobrych hamburgerów. Wbrew zapisom w ofercie wyżywienie było podawane w niewielkich ilościach, niesmaczne, podane nieestetyczne, serwetki, talerze sztucze wydawały się niedomyte. Powód mógł korzystać tylko z jednej restauracji.

Jedzenie serwowane w hotelu (...) nie było smaczne. Po spożyciu kilku posiłków partnerka powoda miała problemy żołądkowe. Posiłki były podawane w niewielkich ilościach. Serwetki, talerze, sztucze sprawiały wrażenie niedomytych. Dodatkowo lobby przy recepcji było cały czas nieczynne. Jedynie w pierwszy dzień czynny był automat do napojów. Bar w okolicach basenu serwował jedynie hamburgery.

Powód w czasie pobytu w hotelu (...) był bardzo nerwowy. Wielokrotnie zgłaszał obsłudze zastrzeżenia, co do warunków panujących w pokoju. Skupiał się na próbach zmiany pokoju.

Wyjazd urlopowy do hotelu (...) powód uznał za stracony. Po powrocie do Polski z uwagi na obowiązki zawodowe, powód nie mógł skorzystać z kolejnego urlopu. Pobyt w hotelu (...) Turcji był pierwszym wspólnym wyjazdem powoda i E. K.. Powód czuł się zażenowany warunkami panującymi w hotelu. Podczas pobytu w tym obiekcie powód i jego towarzysza nie wypoczęli, wrócili stamtąd zawiedzeni, zestresowani i bardzo zmęczeni.

Dowód: dokumentacja fotograficzna k. 21 – 26, płyta CD k. 30 – 36, przesłuchanie powoda M. G. e-protokół z dnia 18 stycznia 2016r, 00:24:00-00:52:00; zeznania świadka E. K. e-protokół z dnia 18 stycznia 2016r, 00:01:15-00:21:00; reklamacja z dnia 25 czerwca 2014 r. k. 27;

W piśmie z dnia 1 lipca 2014 r. powód złożył kolejną reklamację, w której wskazał, że warunki w hotelu (...) odbiegały od oferty katalogowej na podstawie, której zawarta została umowa. Poinformował pozwaną, że wbrew obietnicom hotel nie dysponował prywatną plażą ani nie realizował dowozu do innej plaży. Informacje o braku plaży znajdowały się w każdym pokoju oraz na widocznym miejscu w hotelowej recepcji. Tym samym nie został zrealizowany jeden z podstawowych warunków umowy. Znajdujący się w odległości kilkuset metrów od hotelu wąski kilkumetrowy skrawek ogólnodostępnego brzegu (tzw. plaża miejska) był brudny, zaśmiecony z potłuczonym szkłem i zanieczyszczony przez bezpańskie psy. Natomiast odpoczynek na basenie uniemożliwiała emitowana z głośników głośna muzyka techno, która nie pozwalała także na prowadzenie rozmowy. Standard pokoju, w który został zakwaterowany rażąco odbiegał od standardu opisanego w katalogu, w toalecie była zepsuta spłuczka, w pokoju zepsuta szafa i przepalone żarówki w lampkach przy łóżku, niektóre miejsca np. przycisk spłuczki, kran prysznicza kleiły się od brudu, korzystanie z prysznicza było utrudnione, a czasami wręcz niemożliwe z uwagi na brak możliwości ustawienia temperatury wody, która zmieniała się samoczynnie od zupełnie zimnej do bardzo gorącej. Jako wadę usługi powód wskazał także niesprawną klimatyzację. Naprawy sprzętu były prowizoryczne. Do przykrycia przekazano 2 osobom tylko jedno prześcieradło, ręczniki były trwale poplamione i sprawiały wrażenie niedopranych, pokój był około 5 m⁽²⁾ mniejszy niż

podany w katalogu. Widok z okna roztaczał się na śmierdzący śmietnik. Snack-bar przy basenie pomimo obszernego menu oferował wyłącznie jeden rodzaj kiepskich hamburgerów. Obsługa obiektu była gburowata i nie знаła żadnego języka poza tureckim. Powołując się na nie wywiązanie się pozwanej z umowy wniósł o zapłatę kwoty 3.643,94 zł .

Dowód: reklama z dnia 1 lipca 2014 r. k. 28 - 30;

W odpowiedzi na reklamację pozwana z uwagi na wyrażone ogólne niezadowolenie powoda z pobytu, w trosce o dobre imię biura pozwana podjęła zaproponowała powodowi przyznaniu powodowi dwie alternatywne formy rekompensaty. Pierwszą w formie zwrotu gotówkowego o równowartości 10% ceny podstawowej rezerwacji (zawierającej koszt świadczeń hotelowych oraz przelotu) w kwocie 265,00 zł lub zamiennie z bonu wakacyjnego o wartości 400,00 zł., który stanowić miał bezgotówkową formę płatności.

Dowód: pismo z dnia 29 lipca 2014 r. k. 31 - 32

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie w części.

Strony łączyła umowa o organizację usługi turystycznej, która obejmuje kilka różnych świadczeń traktowanych jako jedno zobowiązanie. Mając na celu ochronę osoby zawierającej umowę z organizatorem usług turystycznych, ustawodawca wprowadził domniemanie odpowiedzialności organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej. Uczestnik imprezy, dochodzący ochrony swoich praw z tego tytułu wykazać musi, że świadczenia objęte umową nie zostały wykonane lub zostały wykonane nienależycie oraz że stanowiło to przyczynę powstania po jego stronie szkody. Zakres odpowiedzialności, za który odpowiada organizator turystyki musi uwzględniać wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty (art. 355 § 2 k.c.).

Podstawą prawną zasądzonego roszczenia jest art. 11 a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), zgodnie, z którym 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 lub siłą wyższą.

Realizacja programu imprezy turystycznej nie może być oceniana tylko i wyłącznie przez pryzmat starannego działania, ale i przez pryzmat osiągniętego rezultatu. Umowa o świadczenie usług turystycznych jest umową mieszaną - nie tylko starannego działania, ale również rezultatu. To rezultat wyznacza granice zrealizowania obowiązku. Jeśli nie został osiągnięty, to znaczy, że cel podróży, na który godził się konsument, również nie została osiągnięty.

Pozwana zobowiązana była zrealizować imprezę turystyczną zgodnie z postanowieniami zawartej umowy, a zobowiązanie to obejmowało wszystkie świadczenia wchodzące w zakres umowy – również realizowane przez inne podmioty. Nieotrzymanie przez uczestnika imprezy świadczeń wyszczególnionych m.in. w dokumencie podróży bądź, jakość świadczeń niższa od jakości umówionej, stanowi wadę imprezy. Uczestnik nie może domagać się zwrotu części ceny lub rozwiązania umowy, jeżeli biuro podróży usunęło wady w odpowiednim terminie, a zaistniałe okoliczności nie pociągnęły za sobą specjalnych niedogodności ani dodatkowych kosztów dla uczestnika.

Powód podnosił, że miejsce i warunki zakwaterowania, możliwość wypoczywania na plaży, przy basenie, wyżywienie, były dla niego zasadniczą okolicznością mającą wpływ na zawarcie umowy. Oczywiście jest, że charakter wyjazdu na urlop wypoczynkowy przesądza o tym, iż warunki zakwaterowania, wyżywienie, otoczenie obiektu, jego zaplecze rekreacyjne i sportowe, walory krajobrazowe miejsca wypoczynku, w kurortach nadmorskich m.in. rodzaj plaży, są jednymi z najistotniejszych czynników decydujących o wyborze danej oferty biura podróży. Na organizatorze imprezy turystycznej ciąży szczególnie obowiązek należytego informowania klienta o tych warunkach, tak by konsument mógł rozsądnie ocenić, mając pełną wiedzę, czy zamierza usługę nabyć i na jakich warunkach cenowych. W rozpoznawanej sprawie zarówno zakwaterowanie, jak i otoczenie obiektu, jego zaplecze rekreacyjne i sportowe, walory krajobrazowe

miejsca wypoczynku, m.in. rodzaj plaży, były istotną częścią programu imprezy turystycznej i stanowiły jeden z głównych elementów tej imprezy.

Kwestią sporną w sprawie pozostawało ustalenie czy pozwana, jako organizator imprezy turystycznej istotnie nienależycie wykonała zobowiązanie wynikające z umowy i w jakim zakresie i czy w związku z tym powinna ponieść z tego tytułu odpowiedzialność za szkodę niemajątkową poniesioną przez powoda. W rozpatrywanej sprawie do powoda należało, zatem udowodnienie faktu zawarcia umowy i jej treści, wynikających z niej albo wprost z przepisów ustawy wzajemnych obowiązków stron oraz tego, że pozwana nienależycie wykonała wobec niego zobowiązanie oferując świadczenie niezgodne z umówionym lub niższej, jakości niż umówione. Stronę pozwaną obciążałby ewentualny obowiązek wykazania, że nienależyte wykonanie zobowiązania było wynikiem okoliczności, za które nie odpowiada. Natomiast ustalenie wysokości odszkodowania pozostawione zostało uznaniu Sądu.

W ocenie Sądu doszło do niewłaściwego wykonania przez pozwaną spółkę umowy o świadczenie usług turystycznych, którą strony były związane. Sąd ustalił przejawy tegoż zgodnie z twierdzeniami powoda. Skutkiem tego powód otrzymał świadczenie o niższej wartości niż te, za które zapłacił cenę, i ta okoliczność stanowi o szkodzie majątkowej po stronie powoda (braku odpowiedniego ekwiwalentu za uiszczoną cenę).

W sprawie ustalono, że przed zawarciem umowy powód zapoznał się z ofertą katalogową strony pozwanej, z której wynikało, iż za wskazaną w katalogu kwotę pozwana zapewni mu pobyt w czterogwiazdkowym hotelu (...), w którym miała być wyjątkowa dbałość o gości, dobry serwis. Pozwana polecała ten obiekt na wyjazd ze znajomymi lub na wakacje we dwoje. Pozwana opisała w ofercie hotel, jako bardzo zadbane, oferujący pokoje komfortowe i ładnie urządzone, wyposażone we wszystkie wygody potrzebne do udanego wypoczynku. Do dyspozycji gości miał być basen, gdzie można się relaksować i podziwiać piękny widok na morze, dla miłośników plażowania prywatna plaża z bezpłatnym serwisem. W obiekcie tym miały być dwie restauracje i trzy bary, w tym jeden przy basenie, usługi hotelowe miały świadczyć o to wizytówki hotelu. Zgodnie z ofertą obiekt ten był odnowiony w 2012r. W ofercie zaznaczono, że pokój dwuosobowy ma ok. 17m², jest zadbane, wyposażony w indywidualnie sterowaną klimatyzację, łazienkę z prysznicem, wc, suszarkę, posiadać miał telewizję satelitarną, telefon, minibar (codziennie uzupełniany w wodę, w dniu przyjazdu napoje).

Powód miał spędzić wakacje ze swoją partnerką. Oboje mają bardzo stresującą pracę, planowali wypocząć w ładnym miejscu, w przyjemnych warunkach. W dalszych miesiącach nie mogli korzystać z urlopu, impreza zakupiona u pozwanej, miała zapewnić im wypoczynek, który pozwoli zregenerować im siły na dłuższy czas. Powód zapewniał swoją partnerkę, że zgodnie z ofertą pozwanej hotel (...) ma wysoki standard, pobyt w nim pozwoli im odpocząć, będą zadowoleni. W momencie zawarcia umowy z pozwaną powód oczekiwał, że standard czterogwiazdkowego hotelu gwarantuje przede wszystkim czystość i że będą zostaną spełnione warunki opisane w ofercie katalogowej.

W ocenie Sądu przedstawione przez powoda dowody w postaci zeznań świadka E. K., zdjęć, filmu, reklamacji powoda, przesłuchania powoda są spójne i zgodne ze sobą, w sposób szczegółowy opisują warunki pobytu powoda w hotelu (...). Wynika z nich, że jakość świadczeń otrzymanych przez powoda była rażąco niższa od świadczeń wynikających z umowy stron. W toku procesu pozwany nie zaoferował dowodów, które mogły być podstawą odmiennych ustaleń. Z ustaleń faktycznych dokonanych przez Sąd wynika, że warunki, jakie zastał powód po przyjeździe na miejsce pobytu wakacyjnego diametralnie odbiegały od jego obiektywnie uzasadnionych oczekiwań. Gdyby powód wiedział, że zostanie zakwaterowany w hotelu o rażąco niższym standardzie od tego, który wynikał z oferty katalogowej, nie zawarłby z pozwaną umowy. Bezpośrednio po przybyciu do hotelu (...) w dniu 23 czerwca 2014 roku ustnie zgłosił w recepcji hotelu a także rezydentowi pozwanej (M. W.) swoje zastrzeżenia, co do zakwaterowania. Nie przyniosło to pożądanego efektu. W związku z tym złożył kolejną reklamację na piśmie w dniu 25 czerwca 2013 roku rezydentowi pozwanej.

Analiza tych wyżej wskazanych dowodów prowadzi do wniosku, że wszystkie okoliczności podnoszone przez powoda, a dotyczące imprezy turystycznej organizowanej przez pozwaną są wiarygodne. W oparciu o powyższe dowody Sąd ustalił w szczególności, że warunki, w jakich zostali zakwaterowani powód i jego towarzysząca odbiegały znacząco

od standardu pokoju dwuosobowego o powierzchni około 17 m², zadbanego, komfortowego, ładnie urządzonego, wyposażonego w indywidualnie sterowaną klimatyzację, łazienkę z prysznicem, wc, suszarkę, minibar (codziennie uzupełniany w wodę, w dniu przyjazdu napoje). Powód wraz z E. K. zostali zakwaterowani w brudnym, zaniedbanym pomieszczeniu, z pewnością nieodnawianym w 2012r, podłoga była tam brudna, chodzenie boso było niemożliwe. Wyposażenie pokoju było nadmiernie zużyte, a dodatkowo było brudne. Charakter zabrudzeń był trwały. Powód i E. K. otrzymali nadmiernie zużyte ręczniki i pościel, dziurawe, z trwałymi przebarwieniami, ani razu niewymieniane w trakcie pobytu. Z tego względu powód kupił na miejscu ręczniki by być pewnym, że są czyste. Otrzymali tylko jedną sztukę prześcieradła do przykrycia i pomimo interwencji obsługa nie dostarczyła drugiego. Łazienka była brudna, toaleta miała zepsutą spłuczkę, kran lepiący się od brudu. Korzystanie z prysznica było bardzo utrudnione ze względu na to, iż nie było możliwości ustawienia temperatury wody, która samoczynnie zmieniała się raz na lodowatą a raz na bardzo gorącą. Nieczynna spłuczka w toalecie powodowała, że zapach w łazience i w pokoju był nie do zniesienia. Klimatyzacja znajdująca się w pokoju nie utrzymywała temperatury, działała tylko wtedy, kiedy była ustawiona na najwyższą bądź najniższą moc nawiewu, a pod koniec pobytu zupełnie się zepsuła. Meble w pokoju były zniszczone w stopniu odbiegającym od stanu normalnego zużycia i nie spełniały standardów czterogwiazdkowego hotelu, nie zamykała się zepsuta szafa, lampki przy łóżkach nie działały ze względu na przepalone żarówki. Z okna pokoju był widok na śmietnik, położony bardzo blisko pokoju, ze względu na wysoką temperaturę do pokoju wdzierał się nieprzyjemny zapach ze śmietnika, którego w żaden sposób nie dało się zniwelować.

Po zgłoszeniu pracownikom recepcji zastrzeżeń, co do standardu pokoju, pracownicy hotelu zaproponowali powodowi inne pomieszczenie, lecz w jeszcze gorszym stanie, położone na parterze, gdzie była wilgoć. Powód i jego partnerka chcieli natychmiast powrócić do Polski, lecz okazało się, że nie ma takiej możliwości. Rezydentka, której zgłosił reklamację nie była w stanie mu pomóc ani w poprawie warunków pobytu, ani w zorganizowaniu wcześniejszego powrotu do Polski.

Nie budziło wątpliwości, że głównym celem zawarcia umowy przez powoda było spędzenie wypoczynku w miejscu i w sposób przez siebie wybrany. Powodowi bardzo zależało na noclegu w schludnym, czystym pokoju oraz na wypoczynku na plaży. Co do tej ostatniej kwestii, to z oferty wynikało, że będzie miał do dyspozycji wypoczynek na piaszczysto-żwirowej plaży około 150 metrów od hotelu, gdzie będą bezpłatne parasole, leżaki i ręczniki, a ponadto wypoczynek na plaży w B., około 1,5 km od hotelu, na którą dowiezie go bezpłatnie bus hotelowy. Powód zasadnie oczekiwał, że będzie mógł w tych miejscach spędzić czas. Po przybyciu na miejsce okazało się jednak, że hotel (...) nie posiada prywatnej plaży ani nie oferuje dowozu do innej plaży, a informacje o tym znajdowały się w każdym pokoju hotelowym, a także w hotelowej recepcji. Dodatkowo kawałek ogólnodostępnej plaży znajdującej się w odległości kilkuset metrów od hotelu, był zanieczyszczony, brudny i zaśmiecony, używany przez bezpieczeństwa psy w charakterze toalety i z tego względu nie nadawał się do wypoczynku.

Wbrew temu, co wynikało z oferty, powód nie miał również do dyspozycji basenu, gdzie mógłby się relaksować i podziwiać piękny widok na morze. Przy hotelowym basenie niemal bez przerwy z głośników emitowana była hałaśliwa muzyka (techno, głośne utwory lokalnych wokalistów), która uniemożliwiała zarówno odpoczynek jak i swobodną rozmowę. Nie było żadnego widoku, ponieważ basen był ogrodzony kilkumetrowym płotem, przy basenie był problem ze znalezieniem leżaka.

Okazało się również, że przedstawiony na zdjęciu w katalogu bar w lobby w czasie pobytu powoda w hotelu nie działał. W jego miejsce dostępny był automat z napojami, który był niesprawny (przebiekał) i po trzech dniach został zabrany. Natomiast znajdujący się przy basenie snack-bar oferował wyłącznie jeden rodzaj niezbyt dobrych hamburgerów. Wbrew zapisom w ofercie wyżywienie było podawane w niewielkich ilościach, niesmaczne, podane nieestetyczne, serwetki, talerze sztucznie wydawały się niedomyte. Powód mógł korzystać tylko z jednej restauracji.

Nie budziła wątpliwości okoliczność, iż powód na poczet imprezy turystycznej uścił łącznie kwotę 3.518 zł, 1.759 zł na osobę. Jak już zaznaczono na organizatorze usług turystycznych ciąży szczególny obowiązek należytego informowania klienta o stanie obiektu turystycznego, jego otoczeniu, walorach krajobrazowych wpływających na wypoczynek, tak by konsument mógł rozsądnie ocenić, mając pełną wiedzę o stanie obiektu, czy zamierza usługę nabyć i na

jakich warunkach cenowych. Przy ustalaniu odpowiedniego obniżenia ceny imprezy, Sąd posiłkował się tzw. tabelą frankfurcką. W doktrynie i orzecznictwie jest ona coraz częściej omawiana oraz stosowana. Oczywiście nie traktuje się tej tabeli jako wiążącej, ale raczej jako instrument wynikający z pewnego doświadczenia, który można, przy braku przeciwwskazań, stosować w konkretnych przypadkach także w naszym kraju. Stawki określone w tym dokumencie można stosować do podobnych zdarzeń. Zgodnie z tzw. tabelą frankfurcką, przykładowo, w przypadku różnicy w odniesieniu do zarezerwowanego obiektu przyjmuje się możliwość obniżenia ceny usługi, w zależności od wad usługi, w szczególności od:

- 10-20% w przypadku złego sprzątnia,
- 5-10% za niewystarczającą zmianę pościeli, ręczników,
- 15% awaria urządzeń zasilających w toalecie,
- 15% awaria urządzeń zasilających w łazience,
- 10% awaria urządzeń zasilających w wodę,
- 10-20 % awaria klimatyzacji,
- 10-50% wady w wyposażeniu pokoju taki jak uszkodzenia mebli,
- 10-20% brak plaży,
- 5-25% hałas w dzień,
- 5-15% przykre zapachy,
- 10-15% zabrudzone naczynia, sztucce,

Mając na względzie ustalone okoliczności, co do wadliwości wykonania umowy przez stronę pozwaną, Sąd zastosował normę art. 322 k.p.c., określając wysokość odszkodowania w odpowiedniej kwocie pieniężnej stanowiącej procentowe odniesienie świadczeń wykonanych nienależnie do ceny imprezy. Sąd uznał za zasadne obniżenie ceny o 20% za złe sprzątnie, 10% za niewystarczającą zmianę pościeli i ręczników, 10% za awarię spłuczki w toalecie, 15% za awarię prysznicy, 20 % za awarię klimatyzacji, 5 % za uszkodzenia mebli, 20% za brak plaży, 5 % za hałas w dzień przy basenie, 15% za przykre zapachy w pokoju. W konsekwencji z tego tytułu należało zasądzić od pozwanej 3.518 zł.

Zdaniem Sądu wysokość szkody poniesionej przez powoda określona w taki sposób uwzględnia zarówno przyczynę oraz charakter i natężenie nieprawidłowości powstałych w wykonaniu umowy i uciążliwości z nim związanych, stopień nienależytego wykonania umowy przez stronę pozwaną, stopień jej realizacji, jak i wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty (art. 355 § 2 k.c.). Zastosowana metoda określenia odszkodowania, uwzględnia także okoliczność, że realizacja programu imprezy turystycznej musi być oceniana przez pryzmat osiągniętego rezultatu. Co do tej ostatniej kwestii, wskazać wypada, iż biuro podróży nie może uwolnić się od odpowiedzialności za przekazanie konsumentowi świadczeń innych od tych, które ustaliło z nim w umowie, gdyż w innym przypadku, na konsumenta byłby przenoszony ciężar ryzyka imprezy turystycznej. Skoro pozwanej nie udało się sprzedać konsumentowi (powodowi) tego, co wynikało z umowy, to kosztów z tym związanych nie może ponosić konsument. W ocenie Sądu, tak obliczone odszkodowanie jest kwotą adekwatną do stopnia niewywiązania się pozwanej z zawartej umowy, jak i stopnia pozbawienia powoda możliwości spędzenia czasu w takich warunkach, za jakie uiszczył umówioną kwotę.

Co do zadośćuczynienia to Sąd Najwyższy w uzasadnieniu uchwały z dnia 19 listopada 2010 r. III CZP 79/10 (OSNC 2011/4/41) wyjaśnił, że art. 11a ustawy o działalności turystycznej jest przepisem szczególnym w stosunku do art. 471 k.c., a treść tego przepisu wynika z dokonanej ustawą z dnia 8 grudnia 2000 r. o zmianie ustawy o szkolnictwie wyższym, ustawy o wyższych szkołach zawodowych, ustawy o transporcie kolejowym i ustawy o usługach

turystycznych oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego, ustawy Prawo o ustroju sądów powszechnych i ustawy o działach administracji rządowej - w związku z dostosowaniem do prawa Unii Europejskiej (Dz.U. Nr 122, poz. 1314) nowelizacji ustawy o usługach turystycznych będącej implementacją dyrektywy nr 90/314/EWG z 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek, przy czym art. 11 a ustawy o usługach turystycznych stanowi odpowiednik art. 5 ust. 1 i 2 dyrektywy. Orzeczeniem interpretującym powyższy przepis dyrektywy jest wyrok Trybunału Sprawiedliwości UE nr C-168/00, w którym Trybunał uznał, że brak specyfikacji w art. 5 dyrektywy 90/314 rodzajów uszczerbków podlegających kompensacji - jako zabieg celowy - stwarza podstawy do szerokiej interpretacji pojęcia szkody, czemu sprzyja także pozanormatywne znaczenie umowy o imprezę turystyczną; turystyka jako sektor przekrojowy i związany z wieloma dziedzinami działalności gospodarczej jest obiektem szczególnej dbałości o wzrost konkurencyjności i upraszczanie istniejącego prawodawstwa europejskiego (por. rezolucję Parlamentu Europejskiego z dnia 29 listopada 2007 r. w sprawie odnowionej polityki turystycznej UE: Ku silniejszemu partnerstwu na rzecz turystyki europejskiej - (...)). Poza tym, podstawowym bodźcem pobudzającym konsumenta do korzystania z imprezy turystycznej jest osiągnięcie korzyści niematerialnej (przyjemności wypoczynku, spokoju, relaksu, poczucia komfortu itp.); nieuzyskanie jej na skutek zaniedbań organizatora, a więc utrata przyjemności (zmarnowanie urlopu) jest często jedynym uszczerbkiem poniesionym przez konsumenta.

Wobec powyższego pojęciem szkody należy obejmować także uszczerbek niemajątkowy w postaci utraty przyjemności wypoczynku, zaś konsument ma prawo do uzyskania odszkodowania za uszczerbek niemajątkowy poniesiony na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania.

W omawianej uchwale Sąd Najwyższy wskazał na obowiązek wykładni prawa polskiego będącego implementacją dyrektywy w sposób zgodny z dyrektywą i interpretacją Trybunału stwierdzając, że odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych obejmuje szkodę majątkową i niemajątkową (art. 11a ustawy o usługach turystycznych). Podobne stanowisko Sąd Najwyższy zajął także w wyroku z dnia 24 marca 2011 r. I CSK 372/10 (OSNC-ZD 2012/1/21). Utracony urlop określany jest jako utrata oczekiwanych w związku z zawarciem umowy przyjemnych przeżyć, związanych najczęściej z podróżą, relaksem i wypoczynkiem. Konsument ma prawo do uzyskania odszkodowania za uszczerbek niemajątkowy poniesiony na skutek nienależytego wykonania zobowiązania (por. wyrok SA w Warszawie z dnia 29 kwietnia 2013 r., VI ACA 1357/12, Lex nr 1372486).

Żądanie obejmujące zadośćuczynienie powód wywodził z okoliczności wskazujących na nieodpowiadające treści zawartej umowy warunki pobytu zaferowane przez pozwaną w ramach zorganizowanego wypoczynku w okresie od 22 do 30 czerwca 2014r.

W sprawie niniejszej w czasie realizowania umowy o świadczenie usług turystycznych na skutek nienależytego wykonania zobowiązania przez pozwanego organizatora usług turystycznych doszło do sytuacji powodującej „zmarnowanie urlopu” klienta wyrażającej się w utracie przez niego przyjemności z wyjazdu, utracie urlopu. W okresie od 22 do 30 czerwca 2014r. powód nie spędził ani jednego dnia w godziwych warunkach. Zakres dyskomfortu doznanego przez powoda był znaczny. Pomieszczenie, w którym został zakwaterowany nie spełniało podstawowych warunków higienicznych. Mimo, iż prosił obsługę hotelu i rezydenta pozwanej o zmianę zakwaterowania, zmuszony był przez cały czas imprezy korzystać z tego pomieszczenia, co powodowało ciągły stres, niewygodę, brak możliwości spokojnego, komfortowego wypoczynku. Zamiast korzystać z wypoczynku, regenerować siły, powód przez wszystkie dni przeznaczone na urlop tracił czas na uzgodnienie kwestii zakwaterowania w innym pokoju z personelem hotelowym i rezydentem pozwanej, był zdenerwowany i bezradny wobec nierzetelności pozwanego biura podróży, zmuszony do przebywania w nieodpowiednich warunkach. Powód wykazał, że na skutek nienależytego wykonania zobowiązania przez organizatora turystyki doszło do sytuacji powodującej „zmarnowanie jego urlopu” wyrażające się w utracie przez niego możliwości zaplanowanego odpoczynku, narażeniu na nerwowość, stres. Powód znosił wyżej opisane niedogodności związane z zakwaterowaniem, nieposiadającym takich walorów jak ten wskazany w umowie. Przez cały czas pobytu odczuwał dyskomfort związany z brakiem oczekiwanego komfortu, niższą jakością usług hotelowych, brakiem plaży. Na skutek zaistniałej sytuacji nie mógł zrealizować zaplanowanej formy wypoczynku. Biorąc pod uwagę, że wyżej opisane niedogodności trwały przez cały czas imprezy, ich nasilenie i charakter Sąd

uznał, iż kwota w wysokości 1.000,00 zł jest adekwatna do doznanej przez powoda szkody niemajątkowej. Kwota ta jest proporcjonalna do stopnia negatywnych przeżyć powoda związanych z niewłaściwym wykonaniem umowy przez pozwaną, które zdecydowanie negatywnie wpłynęły na komfort wypoczynku, wywołały uczucie zmarnowanego urlopu. Po tak negatywnych przeżyciach jak wyżej opisano, po powrocie powód z pewnością potrzebował sporo czasu na powrót do formy fizycznej i psychicznej, w efekcie mógł uważać, że inwestycja w odpoczynek i zdrowie w dużej mierze została zmarnowana. Jednocześnie jest to kwota adekwatna zarówno do postaci jak i natężenia krzywdy, o której można mówić w odniesieniu do powoda, a przede wszystkim usprawiedliwiona ze względu na jej źródło, czyli nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, które należy zdecydowanie zróżnicować np. z przypadkami uszkodzenia ciała czy rozstroju zdrowia, gdzie kwoty zadośćuczynienia przyznawane w polskich warunkach mogą osiągać wysokość 5.000 zł i więcej.

O odsetkach orzeczono na podstawie art. 481 § 1 k.c. Skoro wezwanie do zapłaty pozwana otrzymała przed 29 lipca 2014r, powód mógł żądać zasądzenia ustawowych odsetek od dnia wniesienia pozwu.

W pozostałym zakresie powództwo oddalono, jako nieuzasadnione.

Mając na uwadze częściowe uwzględnienie żądania, na podstawie art.100 k.p.c zniesiono koszty procesu pomiędzy stronami.