

Sygn. akt: I C 177/19 upr.

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 29 października 2019 roku

Sąd Rejonowy w Człuchowie I Wydział Cywilny w składzie:

Przewodniczący:	Sędzia Anna Wołujewicz
Protokolant:	pracownik biurowy Roksana Rużyło

po rozpoznaniu w dniu 16 października 2019 roku w Człuchowie

na rozprawie

sprawy z powództwa **J. S. (1)**

przeciwko (...) **Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W.**

o zapłatę

1. zasądza od pozwanego (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. na rzecz powoda J. S. (1) kwotę 4.690,00 zł (cztery tysiące sześćset dziewięćdziesiąt złotych) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 22 sierpnia 2018 roku do dnia zapłaty,

2. zasądza od pozwanego (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. na rzecz powoda J. S. (1) kwotę 1.017,00 zł (tysiąc siedemnaście złotych) tytułem zwrotu kosztów procesu.

Pobrano opłatę kancelaryjną

w kwocie zł – w znakach

opłaty sądowej naklejonych

na wniosku.

Sygn. akt I C 177/19

UZASADNIENIE

Powód J. S. (1) wniósł przeciwko (...) sp. z o.o. w W. pozew o zapłatę kwoty 4.690 zł. W uzasadnieniu wskazał, że zawarł z pozwanym w dniu 10 lutego 2018 r. umowę na realizację usługi turystycznej w postaci pobytu w czterogwiazdkowym hotelu, położonym w odległości 300 m od Starego Miasta, w centrum M. w okresie od 21 czerwca 2018 r. do dnia 5 lipca 2018 r. Umowa była zawierana drogą elektroniczną przez stronę internetową www.easygo.pl. Zdaniem powoda pozwany usługę wykonał w sposób wadliwy organizując wyjazd w sposób całkowicie nieprofesjonalny. Zastrzeżenia powoda dotyczyły m.in. organizacji przelotu. Zgodnie z umową odlot miał odbyć się w godzinach popołudniowych, tymczasem dwa dni przed podróżą termin ten został zmieniony, bez uzgodnienia z powodem na godziny poranne. W związku z powyższym zmuszony był przejechać z H. z rodziną dzień wcześniej do W. i wynająć pokój w hotelu, co spowodowało powstanie dodatkowych wydatków po jego stronie i uciążliwości. Powód podkreślał, że zaplanował

podróż z całą rodziną, w skład której wchodzi dwójka dzieci poniżej 7 roku życia i kłopotliwym było dla niego zorganizowanie podróży o tak wczesnej porze. Późna zmiana terminu wylotu stała się bezpośrednią przyczyną napięć i wprowadzeniem niepotrzebnej nerwowości w czasie wakacji. Podobnie było z powrotem tj z wylotem z Tunezji, który to lot planowo miał się odbyć o godzinie 11 z lotniska w Tunezji, natomiast godzina odlotu została jednostronnie zmieniona na godziną 3:00 w nocy. Powód wskazał, że organizator zabrał powoda i jego rodzinę z hotelu ok. północy, co spowodowało, że nie został zapewniony im odpoczynek w hotelu, chociaż co innego wynikało z umowy. Na lotnisku okazało się, że samolot ma opóźnienie i odlot miał miejsce ok. 6:00 rano czasu tunezyjskiego. W efekcie powód wraz z rodziną spędził noc na lotnisku, nie przespiając całej nocy. Powód podkreślał także, że udostępnione w hotelu pokoje również nie spełniały warunków 4 gwiazdkowego hotelu. W hotelu nie była prowadzona obsługa bagażowa, co jest standardem w tego typu klasie hoteli. Według strony, zgodnie ze złożoną ofertą, stanowiącą integralną część umowy, do dyspozycji powoda miał zostać oddany pokój standard z centralnie sterowaną klimatyzacją, łazienką, WC, suszarką do włosów, SAT-TV, telefonem, mini barem, balkonem, łóżeczkiem dla niemowląt. Pokój miał spełniać standardy pokoju rodzinnego. W rzeczywistości okazało się, że pomieszczenia hotelu, a także barów i restauracji nie są klimatyzowane w ogóle, a udostępniony mu pokój również takiego wyposażenia nie posiadał. Powyższe z uwagi na fakt, że podróż była organizowana do kraju północnej Afryki w okresie letnim, nie pozwala na uznanie, że zostały zachowane podstawowe standardy zapewnienia wypoczynku, a na pewno nie miało to nic wspólnego z wypoczynkiem w hotelu czterogwiazdkowym. Ponadto powód, wbrew postanowieniom umowy (standard sea view), nie otrzymał pokoju z widokiem na morze. Dopiero po uiszczeniu dodatkowej opłaty w wysokości 65 USD otrzymał pokój o określonym standardzie, w tym z widokiem na morze, mimo że opłata za cały pokój została uiszczona na rzecz biura podróży już wcześniej, a pokój ten miał spełniać standardy, które jak się okazało zostały spełnione dopiero po otrzymaniu przez hotel dodatkowej pozaumownej zapłaty. W wyniku zamiany pokoi powód niemal stracił cały dzień na pakowanie i przenoszenie bagaży. Powód wskazywał również, że w pokojach były insekty, zmięta, brudna pościel, brak było prania ręczników a jedynie ich suszenie, brak sprzątanania, zwłaszcza mycia podłogi w czasie całego okresu pobytu. Powód zarzucał również stronie pozwanej, że pomimo, że w ofercie była informacja o tym że pokoje wyposażone są w mini bar, takowy nie znajdował się w pokoju udostępnionym. Podkreślał, że przy rezerwacji kilkakrotnie podkreślał potrzebę dostępu do lodówki z uwagi na konieczność przechowywania zastrzyków (wartość 520 euro), które z uwagi na właściwości muszą być przechowywane w chłodnym miejscu. Wyjaśniał, że jest diabetykiem, przyjmuje leki. Z uwagi na obawę nie mógł się zgodzić na przechowywanie leków we wspólnej lodówce znajdującej się w recepcji, w związku z czym taką propozycję rezydentki odrzucał. Nieprawdziwa była również w ofercie informacja, że w hotelu znajdują się trzy restauracje, albowiem otwarta była tylko jedna i to w dodatku nieklimatyzowana, dopiero trzy dni przed końcem pobytu ustanowiono trzy klimatyzatory z których jeden został ustawiony na temperaturę 30 stopni Celsjusza. Powód podkreślał, że w czasie posiłku temperatura w restauracji wynosiła 40 stopni. Stan pokoju również odbiegał, zdaniem powoda od oferty, albowiem baterie w łazience nie były na bieżąco czyszczone i to od długiego czasu, fugi były mocno zabrudzone, kafelki pokrywała warstwa nieprzyjemnego osadu. Również plaża, pięknie i malowniczo opisywana w ofercie była brudna i zaniedbana. Jakość jedzenia również odbiegała od przyjętych norm. Podawana pizza była od spodu spleśniała, frytki nie nadawały się do spożycia. Stoły w restauracji były wycierane brudną szmatą. Również nie zapewniono urozmaicenia posiłków np. z pieczywa były tylko bagietki, nie było ciemnego, które wydaje się już standardem. Wbrew zapewnieniom animacje były tylko w języku angielskim, pomimo, że w ofercie zapewniono, że w hotelu znajduje się polski animator. Również wycieczka do zoo odbiegała od przyjętych standardów. Obywała się ona w biegu z uwagi na półtoragodzinne opóźnienie w wyjeździe, skracając czas pobytu dzieci w zoo, aby nadrobić czas utracony z winy organizatora wyjazdu. Woda w basenie również nie spełniała standardów, albowiem była wymieniona pierwszego dnia przyjazdu i następny raz po tygodniu. W związku z powyższym woda z uwagi na brak filtrowania zabrudzała się coraz bardziej i zaczynała przypominać mleko. Powód podkreślał, że skandaliczne dysproporcje między ofertą a rzeczywistym stanem rzeczy natychmiast zgłaszał obsłudze hotelowej, a także rezydentce i organizatorowi imprezy. Rezydentka wykazywała się wysokim stopniem lekceważenia, samo podejmowanie przez nią korespondencji nie przynosiło żadnych efektów, a w istocie wszelkie sprawy związane z kontaktem z obsługą hotelową powód musiał wykonywać osobiście, marnując swój czas na wypoczynek i tracąc nerwy. Powód wystosował do pozwanego pismo z reklamacją, które nie spotkało się z odpowiedzią dobraną do postawionych zarzutów. Odpowiedź pozwanego zawierała jedynie ogólniki, nieodnoszące się do konkretnej sytuacji, nie zawierała jakichkolwiek dowodów na poparcie twierdzeń.

Powód wyjaśnił, że na wysokość roszczenia składa się kwota 3.190 zł., która stanowi szkodę majątkową o równowartości 40% ceny wycieczki, a taka wysokość została ustalona na podstawie Tabeli Frankfurckiej, która stanowi podstawę rozpatrywania reklamacji przez organizatorów imprez turystycznych. Ponadto w związku z niedogodnościami doznanymi przez powoda w trakcie imprezy uzupełnia on roszczenie o kwotę 1500 zł. tytułem zadośćuczynienia w związku z doznaną krzywdą z uwagi na nieudany urlop.

W dniu 31 stycznia 2019 r. Sąd Rejonowy w Człuchowie, w sprawie o sygn. akt I Nc 846/18, wydał nakaz zapłaty w którym uwzględnił powództwo w całości.

W ustawowym terminie sprzeciw od ww. nakazu zapłaty wniósł pozwany B. (...) sp. o.o. w W., który podniósł zarzut nieudowodnienia roszczenia co do zasady, co do wysokości jaki i nadmiernie wygórowaną kwotę roszczenia. W zarzucie nieudowodnienia roszczenia podniesiono, że załączone do pozwu dokumenty to jedynie kserokopie niepoświadczone za zgodność z oryginałem przez profesjonalnego pełnomocnika, a te nie mogą stanowić dowodu w myśl przepisów procedury cywilnej. Pozwany przyznał, że strony łączyła umowa o świadczenie usług turystycznych z dnia 9 lutego 2018 r. zawarta drogą elektroniczną, jednakże zaprzeczył aby usługi były wykonane wadliwie.

W zakresie zarzutów dotyczących organizacji przelotów pozwany wskazał, że powód był wielokrotnie informowany o konieczności sprawdzenia godzin lotów, które ostatecznie będą potwierdzone na dwa dni przed jego realizacją, strona powołała się na pkt 12.2 OWU, które powód zaakceptował przed zawarciem umowy, że dokumenty podróże zostaną przesłane klientowi w terminie nie dłuższym niż na dwa dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, nie wcześniej jednak niż na 7 dni przed planowanym odjazdem. Podkreślono również, że zmiana godziny lotów nie miała wpływu na zmianę czasu trwania imprezy turystycznej. W wyniku zmiany godziny lotów powód dotarł na miejsce przeznaczenia szybciej niż zakładano pierwotnie, a następnie opuścił miejsce przeznaczenia również szybciej niż zakładano pierwotnie, a oba przesunięcia czasowe były w porównywalnym wymiarze czasowym. Według pozwanego powód już w momencie zawierania umowy powinien liczyć się ze zmianą godziny lotów i koniecznością reorganizacji podróży na miejsce rozpoczęcia imprezy turystycznej. Ponadto wskazano, że zmiana godziny lotów miała charakter siły wyższej w związku z wprowadzoną na lotnisku Chopina ciszą nocną, co wpłynęło na przesunięcie całej siatki połączeń czarterowych, a nie tylko linii lotniczych obsługujących pozwanego. Zdaniem strony powód oceniał jakość świadczonych usług przez pryzmat niedogodności jakich doświadczył na etapie podróży. Podkreślano, że jakość świadczonych usług pozostawała w zgodności z ofertą wyjazdu i zawartą umową – określoną w umowie jako „standard sea view”. Wyposażenie hotelu, w tym pokoi hotelowych odpowiadało standardowi czterogwiazdkowego hotelu określonego na podstawie systemu kategoryzacji usług hotelowych obowiązujących w Tunezji. Hotel posiadał, w okresie świadczenia usług pozwanego, aktualne i ważne zaświadczenie wydane przez odpowiedni organ tunezyjski do spraw turystyki, potwierdzające jakość świadczonych usług na wskazanym w umowie poziomie (kategoria obiektu zakwaterowania według przepisów kraju pobytu wynosi cztery gwiazdki). Zdaniem pozwanego strony zawarły umowę o wartości 3.055 zł, której elementem było zapewnienie miejsca noclegowego w pokoju typu „standard sea view” a nie jak wskazuje powód w pokoju rodzinnym, który zgodnie z dostępną ofertą jest powiększonym pokojem w stosunku do pokoju standardowego. Według pozwanego powód otrzymał pokój z widokiem na morze, a następnie w wyniku dalszej korespondencji z rezydentem hotelu dokonał podwyższenia standardu usługi hotelowej określonej jako Suite o wartości 65 dolarów amerykańskich. Podwyższenie standardu nastąpiło na podstawie usługi hotelowej udostępnianej bezpośrednio przez hotel, niezależnie od usługi turystycznej organizowanej przez pozwanego. Według strony jakość świadczonych usług nie odbiegała od przyjętych w tym miejscu standardów. Zdjęcia dołączone do pozwu nie przedstawiają uchybień szczegółowo opisanych w pozwie, wskazują jedynie na ślady użytkowania wyposażenia hotelu. Podkreślono, że trudno wymagać od organizatora aby po każdym pobycie gości hotelowych dokonywał remontu/odświeżenia przestrzeni hotelowej, w tym pokoi. Według strony zdjęcia nie wykazują żadnych uchybień i mogą stanowić wyraz subiektywnej oceny powoda, który jak sam zaznaczył, był niezadowolony od samego początku pobytu z powodu zmiany terminu lotu. Również jakość i ilość serwowanych posiłków oraz ilość dostępnych restauracji była zgodna z umową i definicją All Inclusive zawartą w ofercie. Organizator zapewnił określony standard wyżywienia w wersji All Inclusive, natomiast szczegółowe warunki świadczenia usług gastronomicznych, a także innych usług pobocznych reguluje każdorazowo hotel. Zaprzeczono

również zarzutom co do jakości wody w basenie, albowiem woda była wymieniana cyklicznie, a w przypadku basenów nieposiadających urządzeń oczyszczająco-filtrujących, ręcznie. Obsługa hotelowa dokonywała cyklicznego czyszczenia basenu, a informacja o wyłączeniu basenu z użytku była podawana gościom hotelowym. Odnosząc się do zarzutów czystości plaży podkreślono, że utrzymanie plaży w nienagannym porządku przez cały dzień, w związku z dużym obłożeniem jest niemożliwe. Odnosząc się do kwestii związanych z faktem, że powód jest diabetykiem, wskazano że pozwany nie został tym fakcie poinformowany przed zawarciem umowy, w związku z powyższym nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody związane z niepoinformowaniem go o tym fakcie. Podkreślano, że zgodnie z treścią pkt 3.5 OWU klient ma obowiązek poinformować Biuro Podróży o wszelkich dolegliwościach zdrowotnych klienta lub pozostałych podróżnych biorących udział w imprezie. Okoliczności muszą być wpisane do umowy. W przypadku zaniechania ww. obowiązku na kliencie będzie ciążyła odpowiedzialność za wszelką szkodę powstałą w wyniku niezgłoszenia powyższych okoliczności. Pozwany wskazywał, że po uzyskaniu informacji o chorobie powoda zapewniono mu dostęp do lodówki w celu przechowania w niej leków. Tym samym powodowi zostało zapewnione porównywalne do usług wskazanych w umowie – świadczenie zastępcze, z którego następnie powód skorzystał. Pozwany zaprzeczył także aby w hotelu nie działała klimatyzacja, brakowało obsługi bagażowej, nie było animacji, a także twierdzeniom co do poszczególnych zastrzeżeń związanych z utrzymaniem pokoi hotelowych w czystości. Pozwany wskazywał również, że zgodnie OWU w przypadku wadliwie świadczonych usług zawartych w umowie lub braku ich świadczenia w uzgodnionym zakresie klient ma prawo do zgłoszenia niezwłocznie reklamacji, w celu dalszemu powstawaniu szkody. Organizator wypoczynku ma możliwość zaoferowania świadczenia zastępczego lub innej poprawy warunków pobytu. Pozwany zarzucił powodowi, że powołuje się na szereg uchybień, które nie były zgłaszane rezydentowi, managerowi hotelu czy też pozwanemu, zostały one zgłoszone dopiero w toku postępowania reklamacyjnego, czym uniemożliwił usunięcie uchybień. Według pozwanego pozwany zgłaszał rezydentce jedynie brak lodówki gdzie mógłby przechowywać leki. Wnosząc zastrzeżenia co do wysokości roszczenia pozwany podkreślał, że na cenę całkowitą imprezy poza zakwaterowaniem składają się również usługi jak transport lotniczy do miejsca docelowego i powrót, transfer z lotniska i powrót oraz opieka rezydenta. Według strony zgodnie z ugruntowanym poglądem orzecznictwa, na rekompensatę zasądzoną zgodnie z Tabelą Frankfurcką rozumie się nie tylko odszkodowanie, ale także zadośćuczynienie. Podkreślono, że dochodzona pozwem kwota pozostaje w rażącej dysproporcji, co do opisywanych ujemnych następstw w sferze psychicznej powoda. Według strony roszczenie w całości jest nieuzasadnione i powinno zostać oddalone.

Sąd ustalił co następuje:

Powód J. S. (1) w dniu 10 lutego 2018 r. zawarł z pozwanym (...) sp. z o.o. w W. umowę o świadczenie usług turystycznych w okresie od 21 czerwca 2018 r. do dnia 5 lipca 2018 r. Powód opłacił wyjazd swojej rodziny, która składa się z żony M. S. (1) i dzieci V. (rocznik 2012) oraz I. (rocznik 2010). Koszt imprezy został ustalony na kwotę 7.975 zł. W umowie określono miejsce pobytu: hotel D. (...) ****, usługę określono na standard sea view, wyżywienie all inclusive. W opisie oferty wskazano, że w hotelu znajduje się recepcja, 3 restauracje, 4 bary, centrum SPA, basen zewnętrzny, 3 zjeżdźalnie, leżaki i parasole przy basenie bezpłatne. Pokoje są typu standard, klimatyzacja sterowana centralnie, łazienka, WC, suszarka do włosów, sat-tv, sejf (płatny), balkon, łóżeczka dla niemowląt, pokój rodzinny, wyposażenie takie jak w pokoju standardowym, dodatkowo jedna sypialnia. Wskazano również, że dostępne są polskie animacje dla dzieci (4-12 lat) i dorosłych. W zakresie wyżywienia wskazano, że jest all inclusive: śniadania, późne śniadania, obiady oraz kolacje w formie bufetu: przekąski w snack barze przy basenie oraz ciasta dla dzieci: lokalne napoje bezalkoholowe i alkoholowe serwowane do godziny 24:00. W opisie oferty zaznaczono, że opis jest integralną częścią umowy.

bezsporne, ponadto dowód: umowa k. 13, oferta k. 14,15

Pomieszczenia ww. hotelu były zniszczone, wymagały remontu, było w nich brudno.

dowód: fotografie k. 22, k. 23, wydruk opinii k. 101v

Stan pokoju, który został przydzielony pierwotnie rodzinie powoda, odbiegał od standardów w tego rodzaju hotelach. Pokój był brudny, niedoczyszczony, na kafelkach w łazience i kranach był nieprzyjemny osad. Pościel była brudna, pognieciona. Brak było klimatyzacji, w pokoju były insekty.

dowód: fotografie k. 17, k. 24, 26, k. 28, 29, 30, zeznania świadka M. S. k. 117v, 118, zeznania powoda k. 93v, k. 125v

Jedzenie również nie było świeże i dobre. Pizza podawana w czasie posiłku od spodu była spleśniała. W czasie posiłków kelnerzy zostawiali brudne ścieki na stołach.

dowód: fotografie k. 18, 19, 21, 25, 27, wydruk opinii k. 101v zeznania świadka M. S. k. 117v, 118, zeznania powoda k. 93v, k. 125v

Plaża hotelowa, w trakcie pobytu rodziny powoda, nie była na bieżąco sprządana. Brak było polskich animacji dla dzieci.

dowód: fotografie k. 20, zeznania powoda k. 125v

Powód już pierwszego dnia zgłaszał rezydentce zastrzeżenia dotyczące braku lodówki w pokoju, pomimo, że w opisie oferty była ona zapewniona. Informował również o zastrzeżeniach dotyczących stanu pokoju, dotyczące brudnej pościeli, insektach. W związku ze stanem pokoju, na drugi dzień, w recepcji za dopłatą 65 dolarów USA. zmieniono rodzinie powoda pokój, którego stan był lepszy, była lodówka i działała klimatyzacja. Na zapytanie rezydentki w czasie pobytu o samopoczucie, informował ją o śmierdzących frytkach podanych w trakcie posiłku.

dowód wydruki z komunikatora k. 34 zeznania świadka M. S. k. 117v, 118, zeznania powoda k. 93v, k. 125v

Powód wykupił wycieczkę do zoo. Wyjazd planowo miał odbyć się o 6:30, w związku z czym jego rodzina musiała wstać wcześniej. Wyjazd nastąpił dopiero o godzinie 8:00, w związku z czym kierowca nadrabiał stracony czas skracając pobyt w zoo.

bezsporne ponadto dowód wydruk z komunikator k. 40, zeznania powoda k. 94

Powód J. S. (2) pismem z dnia 22 lipca 2018 r. złożył reklamację, podkreślając, że umowa łącząca strony została wykonana przez pozwanego w sposób nieprawidłowy. Zarzucił, że pokoje nie spełniały warunków 4 gwiazdkowego hotelu, brak było obsługi bagażowej, pomieszczenia holu, barów i restauracje nie były klimatyzowane, brak było klimatyzacji w pokojach (po dopłacie 65 dolarów USA otrzymał pokój z widokiem na morze, gdzie opłata za to została wniesiona wcześniej). Zastrzeżenia zgłosił również do rezydentki, która nie potrafiła nic wynegocjować w recepcji, w związku z czym powód stracił następny dzień, albowiem musiał sam spakować się i przenieść bagaże do nowego pokoju. Zastrzeżenia miał również na brak mini baru w pokoju, gdzie przy rezerwacji kilkakrotnie dopytywał czy na pewno jest lodówka, ponieważ jest on diabetykiem i leki musi trzymać w lodówce. Nie zgadzał się z propozycją rezydentki, że leki o wartości 520 euro może trzymać w lodówce przy recepcji, podkreślając, że minibar w pokoju był w ofercie. Zarzucił również, że pościel była brudna, ręczniki nie były prane tylko suszone, a w pokoju znajdowały się insekty, które spowodowały pogryzienie członków rodziny. Miał również, zastrzeżenia do sprzątania pokoju, w którym przez cały okres pobytu nie została umyta podłoga, albowiem plama z rozlanej pierwszego dnia Coca coli pozostawała przez cały okres pobytu. Z zaoferowanych w ofercie trzech restauracji funkcjonowała tylko jedna nieklimatyzowana, dopiero trzy dni przed końcem pobytu ustawiono trzy klimatyzatory. W czasie posiłków temperatura wynosiła 40 stopni. Stoły wycierano brudną szmatą, a podawana pizza była zapleśniała od spodu, frytki nie nadawały się do spożycia, z pieczywa nie było ciemnego, były tylko bagietki. Jedzenie ogólnie było niedobre z wyjątkiem ciast, W restauracji z sufitu zwisały kawałki regipsu, w łazienkach był brud. Zgłaszał również rezydentce zastrzeżenia do stanu czystości wody w basenie. Pomimo zapowiedzi w ofercie polskich animacji, nie było ich. Również plaża hotelowa była brudna.

bezsporne, ponadto dowód: reklamacja k. 9- 11, potwierdzenie nadania k. 12,

W piśmie z dnia 21 sierpnia 2018 r. pozwany poinformował powoda, że jego reklamacja jest niezasadna.

dowód: pismo k. 31-33

Sąd zważył co następuje:

Powództwo w niniejszej sprawie zasługiwało na uwzględnienie w całości, zarówno co do odszkodowania w zakresie kwoty 3190 zł jak i zadośćuczynienia w wysokości 1500 zł. W sprawie bezsporne było to, że strony zawarły umowę o świadczenie usługi turystycznej za cenę 7975 zł. która polegała, na zorganizowaniu przez pozwanego przelotu na trasie z Polski do Tunezji i z Tunezji do Polski, pobyt w hotelu, wyżywienie, animacje.

Zasadniczą kwestią sporną była okoliczność czy pozwany nienależycie wykonał zobowiązanie wynikające z zawartej umowy i czy powinien ponieść z tego tytułu odpowiedzialność odszkodowawczą oraz czy powodowi przysługuje zadośćuczynienie za zmarnowany urlop.

Zgodzić się jednak należy z pozwanym, że to na powodzie ciążył obowiązek wykazania okoliczności, na które się powoływał. W procesie związanym z wykonaniem umowy powód jest zobowiązany udowodnić, że pozwany wykonywał umowę nieprawidłowo.

Nie budzi bowiem wątpliwości, że zgodnie z ogólnymi regułami postępowania dowodowego, obowiązek przedstawienia dowodów zmierzających do wyjaśnienia okoliczności istotnych dla rozstrzygnięcia sprawy spoczywa na stronach, a ciężar udowodnienia faktów mających dla rozstrzygnięcia sprawy istotne znaczenie spoczywa na stronie, która z tych faktów wywodzi skutki prawne – art. 6 k.c. w zw. z art. 232 k.p.c.

Mając na uwadze powyższe rozważania dotyczące zawarcia przez pozwaną umowy, zdaniem Sądu powód wykazał nieprawidłowości w wykonaniu umowy będącej przedmiotem niniejszego postępowania. Powód w celu wykazania zawarcia umowy powołał się na zeznania świadka M. S. (1), przedłożył wydruk umowy i oferty, zrzuty wiadomości tekstowych, stanowiących treść korespondencji prowadzonej z pozwanym, czy rezydentką a także dokumentację fotograficzną.

Co do wartości dowodów przedstawionych przez powoda to nie budziły one wątpliwości Sądu. Podkreślić należy, że wydruki komputerowe mogą stanowić dowód w postępowaniu cywilnym. Powszechnie przyjmuje się, że wydruki komputerowe stanowią, bowiem "inny środek dowodowy", o którym mowa w art. 308 k.p.c. i art. 309 k.p.c., gdyż wymieniony tam katalog ma charakter otwarty. Jakkolwiek nie można przyjąć, że oświadczenie zawarte w wydruku komputerowym jest zgodne z rzeczywistym stanem rzeczy, to należy przyjąć, że przedmiotowy środek dowodowy świadczy o istnieniu zapisu komputerowego określonej treści w chwili dokonywania wydruku (por. wyrok SA w Krakowie z dnia 8 lutego 2013r., I ACz 1399/12, LEX nr 1362755, postanowienie SA we Wrocławiu z dnia 12 października 2012r., I ACz 1810/12, LEX nr 1223511). Podkreślić należy, że walor dowodowy przyznaje się wydrukowi z poczty elektronicznej (wiadomość e-mail zawarta w wydruku komputerowym, nie jest dokumentem w rozumieniu art. 244 k.p.c. i art. 245 k.p.c., natomiast może być uznana za "inny środek dowodowy" w rozumieniu art. 309 k.p.c.). Strona pozwana, reprezentowana przez profesjonalnego pełnomocnika, nie zakwestionowała stanowczo prawdziwości treści zawartych w wydrukach, czy zaprezentowanych na zdjęciach.

W pierwszej kolejności pozwany podważał wartość dowodową przedłożonych przez powoda dowodów, podkreślając, że kserokopia nie stanowi dokumentu.

Podkreślić należy, że w sprzeciwie pozwany nie zakwestionował, że dowód jest nieprawdziwy wskazał jedynie, że nie stanowi on dokumentu. Podkreślić jednak należy, że okoliczności sporne zostały przez powoda wykazane nie tylko za pośrednictwem dowodów w postaci wydruków, zdjęć, ale także w postaci zeznań świadka. Wprawdzie pozwany kwestionował wiarygodność świadka, podkreślając, że jest to żona powoda, to jednak Sąd uwzględniając tę okoliczność stwierdził, że zeznania świadka są wiarygodne, albowiem są one logiczne, spójne z pozostałym materiałem dowodowym. Przede wszystkim strona pozwana nie zaferowała żadnego dowodu, który podważyłby wiarygodność

dowodów przedstawionych przez stronę przeciwną, w tym wpływających na wiarygodność świadka czy zeznania powoda.

Podkreślić należy, że analiza całości materiału dowodowego jaki i okoliczności przytoczone przez strony, doprowadziły Sąd do przekonania, że łącząca strony umowa nie została wykonana przez stronę pozwana prawidłowo. Zgromadzone w sprawie dowody stanowią wiarygodny materiał dowodowy, który był podstawą ustalenia stanu faktycznego. Co do ich wiarygodności Sąd nie miał zastrzeżeń.

Wskazać należy, że zgodnie z art. 48 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 2361) organizator turystyki ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez organizatora turystyki, czy przez innych dostawców usług turystycznych. Podróżny ma obowiązek zawiadomić organizatora turystyki niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.

Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej, organizator turystyki usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą. Organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, organizator turystyki przyznaje podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.

Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub podróżny je odrzuci, wówczas podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania umowy o udział w imprezie turystycznej. Zgodnie z art. 50 ww. ustawy podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróżnego. Przysługuje mu odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator turystyki niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.

W związku z powyższym na powodzie ciążył jedynie obowiązek wykazania, że świadczenia objęte umową nie zostały wykonane albo zostały wykonane niezgodnie z jej treścią oraz że stanowiło to przyczynę powstania po jego stronie szkody majątkowej lub niemajątkowej. Nie budzi również wątpliwości, że to na pozwanym, jako na profesjonalście, ciążył wysoki miernik staranności (art. 355 §2 k.c.).

W niniejszej sprawie poza sporem była okoliczność, że strony łączyła umowa, która została wykonana, zasadniczą kwestią sporną był standard wypoczynku zorganizowanego przez pozwanego. Powód podkreślał, że odbiegał on od kryteriów i standardów zaproponowanych w umowie.

Jak powyżej wskazano Sąd w pełni dał wiarę zeznaniom powoda oraz świadka co do zakresu zgłaszanych nieprawidłowości umowy a ofertą. Ich zeznania są konsekwentne, spójne, logiczne, uzupełniają je pozostały materiał dowodowy (zrzuty wiadomości tekstowych czy dokumentacja fotograficzna).

Wskazać należy, że co do zasady dokumentacja zdjęciowa nie została zakwestionowana przez pozwanego, który kwestionował jedynie, że nie wskazuje ona na niski standard, gdyż są to odczucia subiektywne powoda.

Zgodzić się należy ze stanowiskiem strony powodowej, że pozwany w swoim stanowisku odpowiada ogólnie, a nie ustosunkowuje się do konkretnych zarzutów powoda. Świadczy o tym stwierdzenie pozwanego zawarte w sprzeciwie dotyczące stanu wody w basenie, że woda była wymieniana cyklicznie, a w przypadku basenów nieposiadających urządzeń oczyszczająco-filtrujących, ręcznie. Obsługa hotelowa dokonywała cyklicznego czyszczenia basenu. Brak jest informacji, czy basen w hotelu posiadał urządzenia oczyszczająco-filtrujące i jak często dokonywano ręcznego czyszczenia basenu. Czy działania podejmowane przez pracowników hotelu były skuteczne w celu zapewnienia czystości wody. Nie można się zgodzić, że zarzut braku lodówki w pokoju jest bezpodstawny. Sąd w całym zakresie zgadza się ze stanowiskiem strony powodowej, że w ofercie zagwarantowany był bezpłatnie mini bar (por. oferta k. 14). W przeciwieństwie do sejfów, przy której to pozycji była informacja, że jest to usługa dodatkowo płatna. Sąd nie podzielił również stanowiska pozwanego, że propozycja skorzystania z lodówki znajdującej się w recepcji stanowi porównywalne świadczenie zastępcze. Również w ocenie Sądu oferta gwarantowała animacje w języku polskim, a co jak wykazał powód nie miało miejsca (zeznania powoda). Nadmienić należy, że pozwany nie podkreślał, że takie animacje były. Pozwany nie wykazał również, że zgodnie z ofertą działały w czasie pobytu powoda, trzy restauracje, klimatyzacja i była obsługa bagażowa. Z zeznań powoda wynika, że informował on już pierwszego dnia rezydentkę zarówno telefonicznie jak i za pośrednictwem komunikatora, że otrzymany pokój jest nieposprzątany, brudny, a pościel nie jest czysta, pokój miał być z widokiem na morze, a był z widokiem na budowę. (por. zeznania powoda k. 93v., zeznania świadka M. S. k. 117v-118, wydruk z komunikatora k. 34-40) Podkreślić należy, że powód konsekwentnie twierdził, że zasadnicze kwestie związane z ofertą uzgadniał telefonicznie z przedstawicielem pozwanego, w szczególności dotyczące lodówki w której musi przechowywać lekarstwa. Z uwagi na fakt, że pozwany nie przedłożył przedmiotowych nagrań których żądał powód, Sąd na mocy art. 233§2 k.p.c. uznał że twierdzenia powoda są wiarygodne. Podkreślić należy, że pozwany wiedząc o reklamacji powoda i jego zastrzeżeniach powinien liczyć się z powództwem w przedmiotowej sprawie i nagrania odpowiednio zabezpieczyć, skoro uzgodnienia między stronami były również w formie telefonicznej. Pozwany przyznał w piśmie z dnia 10 czerwca 2019 r., że zdjęcia przedłożone przez powoda przedstawiają pierwszy pokój z pierwszego dnia (k.99), w związku z czym nie budzi wątpliwości, że nie noszą śladów użytkowania przez powoda i jego rodzinę. Zaznaczyć należy, że pozwany powołuje się na fakt, że powód wraz z rodziną otrzymał drugi pokój spełniający oczekiwania powoda, jednakże podkreślić należy, że zamiana pokoju była podjęta z inicjatywy powoda, za dodatkową opłatą, którą powód musiał uiścić w hotelu. W ocenie Sądu powód wykazał również, że swoje zastrzeżenia niezwłocznie zgłaszał rezydentce (dowód: wydruk komunikatora, zeznania powoda, świadka M. S.), a następnie złożył pisemną reklamację

Podkreślić należy, że pozwany w niniejszym postępowaniu ograniczył się tylko do kwestionowania zastrzeżeń zgłoszonych przez powoda, nie przedstawiając jakichkolwiek dowodów, które podważyłyby wartość dowodów strony przeciwnej. Pozwany przedłożył wprawdzie wydruki opinii o jakości usług hotelu. Zgodzić się należy z pozwanym, że są one różnorodne, ale również z nich wynika, że inni goście hotelowi potwierdzili brud w hotelu (por. opinia A. k. 102), konieczność jego remontu (opinia K. k. 101v), problem z klimatyzacją (por. opinia U. k. 102, M. k. 102), zastrzeżenia do jedzenia (por. opinia M. k. 101v), które to opinie dotyczą okresu zbliżonego do tego w którym przebywał w hotelu powód. W opiniach przede wszystkim wskazywano na ocenę dodatnią położenie hotelu, które nie było kwestionowane przez powoda.

Sąd, biorąc pod uwagę zastrzeżenia powoda uznał, że roszczenie dotyczące odszkodowania rekompensującego obniżony standard wypoczynku w hotelu, który był niezgodny z zapewnieniami pozwanego jako organizatora imprezy turystycznej jest zasadne i należy się odszkodowanie w kwocie 3190 zł, stanowiące 40 % wartości ceny. Kwota ta, jak słusznie zauważa strona powodowa nie przekracza wartości które wynikają z Karty Frankfurckiej, przy uwzględnieniu zasadnych zastrzeżeń powoda, zwłaszcza uwzględniając stan pierwotnie przydzielonego pokoju (brud, konieczność remontu, insekty, brak widoku na morze, stan pościeli, brak lodówki), brak polskich animacji dla dzieci, brudne nieklimatyzowane, wymagające remontu pomieszczenia w hotelu, brak higieny w restauracji, monotonne, niesmaczne jedzenie, brak serwisu hotelowego, brudna woda w basenie.

Sąd podzielił również argumentację powoda w zakresie roszczenia o zadośćuczynienie za zmarnowany urlop. W ocenie Sądu ww. przepisy gwarantują powodowi zarówno prawo do obniżenia wartości ceny jak i zadośćuczynienie (por. Uchwała Sądu Najwyższego - Izba Cywilna z dnia 19 listopada 2010 r. III CZP 79/10).

Na podstawie zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego roszczenie o zasądzenie zadośćuczynienia za zmarnowany urlop należało uwzględnić w całości, albowiem Sąd uznał, że nie jest ono wygórowane, biorąc pod uwagę oczekiwanie powoda i jego rodziny na wspólne wczasy, na które czekali co najmniej od lutego 2018 r. Komfort pierwszych dni, konieczność zmiany pokoju, stan pomieszczeń hotelowych, zastrzeżenia do czystości i higieny niewątpliwie wpłynęły na nastój członków rodziny i brak radości z wspólnego wypoczynku. Fakt ten w ocenie Sądu zdestabilizował i przeszkodził w spokojnym wypoczynku i niewątpliwie spowodował jego zawiedzenie i frustrację.

O kosztach procesu Sąd orzekł na mocy art. 98 k.p.c.