

Sygn. akt **IC 538/18**

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 24 maja 2019 roku

Sąd Rejonowy w Gdyni I Wydział Cywilny

w składzie: Przewodniczący: SSR Sławomir Splitt

Protokolant: Jolanta Migot

po rozpoznaniu w dniu 17 maja 2019 r. w Gdyni na rozprawie

sprawy z powództwa **J. Ł., A. Ł., S. Ł.**

przeciwko **(...) S.A. w Ł.**

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego **(...) S.A. w Ł.** na rzecz powódki **J. Ł.** kwotę **1.498,81 złotych** (jeden tysiąc czterysta dziewięćdziesiąt osiem złotych osiemdziesiąt jeden groszy) tytułem naprawienia szkody,

II. zasądza od pozwanego **(...) S.A. w Ł.** na rzecz powódki **J. Ł.** kwotę **1.000,00 złotych** (jeden tysiąc złotych) tytułem zadośćuczynienia,

III. zasądza od pozwanego **(...) S.A. w Ł.** na rzecz powódki **S. Ł.** kwotę **1.000,00 złotych** (jeden tysiąc złotych) tytułem zadośćuczynienia,

IV. zasądza od pozwanego **(...) S.A. w Ł.** na rzecz powoda **A. Ł.** kwotę **1.000,00 złotych** (jeden tysiąc złotych) tytułem zadośćuczynienia,

V. oddała powództwo w pozostałym zakresie;

VI. zasądza od pozwanego **(...) S.A. w Ł.** solidarnie na rzecz powodów **J. Ł., S. Ł., A. Ł.** kwotę **835,50 złotych** (osiemset trzydzieści pięć złotych pięćdziesiąt groszy), tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt IC 538/18

UZASADNIENIE

Powódka J. Ł. wniosła pozew o zapłatę kwoty 1.648,81 złotych tytułem naprawienia szkody za nienależyte wykonanie umowy, zaś ponadto powodowie J. Ł., S. Ł. i A. Ł. wystąpili o zasądzenie na ich rzecz kwoty po 1.696,22 złotych z tytułu zadośćuczynienia w związku z niewłaściwie wykonaną usługą turystyczną.

W uzasadnieniu wskazali, iż pozwany – organizator wyjazdu wakacyjnego powodów w sposób jednostronny dokonał zmiany miejsca wylotu z G. do W. oraz zakwaterował powodów w pokoju o niższym standardzie – z pokoju typu standard dla 3 osób dorosłych, na pokój typu standard dla dwóch osób i jednej w dostawce. Dostawione łóżko było małe, twarde, z bardzo cienkim materacem i nie stwarzało możliwości należytego wypoczynku powodom, którzy spali na nim naprzemiennie.

Kwota roszczenia obejmowała wartość 350 euro tytułem odszkodowania – to jest różnicy w wartości zakwaterowania w hotelu wyliczonej w oparciu o oficjalny **cennik hotelu** pomiędzy opłatą za jedną osobę – to jest kwotą 95 euro za osobę a dostawką (extra bed) – to jest kwotą 50 euro, pomnożoną przez siedem dni pobytu.

Z kolei zadośćuczynienie obejmowało zmianę miejsca wylotu i przylotu oraz niepełnowartościowe łóżko. Ponadto powodowie wskazywali, iż pozwany naruszył zasady odpowiedzi na reklamację przekraczając termin.

(vide: pozew, k. 3-7)

Pozwany wniósł o oddalenie powództwa wskazując, iż dochodzone zadośćuczynienie jest wartością nadmierną w stosunku do doznanej krzywdy. Z kolei w zakresie dotyczącym należnego odszkodowania pozwana powołała się na to, iż cena wynegocjowana przez organizatora była niższa i wynosiła kwotę 135 euro za 3 osoby.

(vide: odpowiedź na pozew, k. 38-41 i pismo procesowe, k. 139-141)

Stan faktyczny

Dnia 14 października 2016 roku powodowie za pośrednictwem Biura Usług (...) J. R. zarezerwowali u pozwanego (...) S.A. w (...) -dniową wycieczkę objazdową po Portugalii i Hiszpanii w okresie od 14 sierpnia 2017 roku do 28 sierpnia 2017 roku, w czym mieścił się 7-dniowy pobyt w 3-osobowym hotelu (...) z trzema łózkami dla osób dorosłych. Wylot oraz przylot miały mieć miejsce w G..

Dnia 14 lipca 2017 roku, po wpłaceniu całej kwoty wycieczki 14.385,66 zł (J. łopatka – 4.728,55 zł, S. łopatka – 4.828,55 zł oraz A. Ł. 4.828,55 zł) poprzedzonej zaliczką przy rezerwacji, powodowie otrzymali zmodyfikowaną umowę, w której zmieniono miejsce wylotu i przylotu na W., za co rekompensatą był rabat w kwocie 100 zł na każdego z powodów, a także wskazano, że zakwaterowanie odbędzie się w pokoju z łózkami dla osób dorosłych, w tym jednym dostawionym. Powodowie z uwagi na krótki czas przed planowanym pobytom zaakceptowali zmienione warunki.

Po przybyciu do pokoju hotelowego, znajdowały się w nim tylko dwa łóżka. Dopiero po zgłoszonej reklamacji do pokoju dostawiono łóżko polowe (metalowo-drewniany stelaż z miękkim materacem) odbiegające standardem oraz rozmiarem od pozostałych łóżek, informując, że łóżko zostanie zamienione na właściwe, co jednak nie nastąpiło. Nadto doposażono pokój w brakujący komplet ręczników dla trzeciej osoby. Ponawiane interwencje u rezydenta były bezskuteczne. Powodowie spali więc na dostawionym łóżku na zmianę.

Dowód: umowy – k. 9, 78

korrespondencja e-mail – k. 10-11, 16

fotografie – k. 12-13

przesłuchanie powodów – k. 66-67, płyta CD – k. 68

Dnia 22 września 2019 roku powodowie złożyli reklamację, domagając się obniżenia ceny za wycieczkę o kwotę 350 Euro za 7 dni pobytu w hotelu oraz 150 zł za 7 dni części objazdowej, a także żądając zadośćuczynienia za zmarnowany urlop w łącznej kwocie 5.088,65 zł

okoliczność bezsporna

Dnia 9 stycznia 2018 roku pozwany uznał roszczenie dotyczące błędnego sposobu zakwaterowania i zgodził się na wypłatę żądanych przez powodów kwot bez zadośćuczynienia pod warunkiem zawarcia ugody, wyczerpującej roszczenia do pozwanego z tytułu przedmiotowej umowy, co nie spotkało się z akceptacją i skutkowało reklamacją. Pozwany gotów był wypłacić wyższą rekompensatę, na co powodowie nie przystali.

Okoliczność bezsporna: reklamacja – k. 17-19

potwierdzenie odbioru – k. 20-21

pisma – k. 22-23, 25

aneks – k. 24

Ocena dowodów

Brak było podstaw do odmowy dania wiary dowodowi z przesłuchania powodów, albowiem ich relacje były spójne, szczerze i zgodne z zasadami doświadczenia życiowego oraz korespondowały ze zgromadzonymi w sprawie dokumentami, które tak jak dowody z dokumentów nie były kwestionowane przez żadną ze stron, z tym zastrzeżeniem, że dokument z k. 147 jako nieopatrzony podpisem nie mógł stanowić podstawy, wykazującej koszt pobytu w pokoju hotelowym dla osoby z dostawionym łóżkiem.

Natomiast świadek B. Ż. (pracownik pozwanego) nie wniósł do sprawy nic istotnego. Z jego zeznań wynika jedynie, że oferowanie konsumentom dostawionego łóżka w formie np. łóżka polowego jest typową praktyką pozwanego.

Kwalifikacja prawna

Podstawę prawną powództwa o zapłatę wynikającą z obniżenia ceny **(1)** stanowił obowiązujący w dniu zawarcia umowy oraz jej trwania przepis art. 16a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych (tj. Dz.U.2017.1553), natomiast o zadośćuczynienie za nieudany urlop art. 11a tej ustawy **(2)**.

(ad 1) Łącząca strony umowa, biorąc pod uwagę ustalone w sprawie okoliczności została przez pozwaną wykonana w sposób niewłaściwy, co pozwana przyznała w decyzji reklamacyjnej z dnia 9 stycznia 2018 roku, która złożona została z naruszeniem art. 16b ww. ustawy. Powodom udostępniono trzecie łóżko o znacznie niższym standardzie niż wynikało to z zawartej umowy. Łóżko polowe nie jest standardem 3-gwiazdkowego hotelu. Mniejszy wymiar łóżka nie oznacza, że nie będzie nadawało się do wypoczynku dla osoby dorosłej. Poza tym zmieniono miejsce wylotu i przylotu z G. na W., co spowodowało znaczną niedogodność (5-godzinna podróż samochodem, w tym w porze nocnej podczas powrotu).

Nawet gdyby uznać, że naruszenie przez pozwaną art. 16b ww. ustawy pociąga za sobą jedynie przerzucenie ciężaru dowodu na pozwanego (analogicznie do stanowiska Sądu Najwyższego w sprawie III CZP 113/17 w sprawie reklamacji składanych do podmiotów rynku finansowego), to należałoby uznać, że ten nie wykazał, aby usługa turystyczna wykonana została zgodnie z umową, o czym mowa była powyżej.

Skoro oferowana i ustalona z powodami – przez reprezentującą ich powódkę J. Ł. – usługa turystyczna została wykonana w niższym standardzie, to żądanie powodów obniżenia ceny było zasadne, a pozwana przyznała to wprost rozpatrując reklamację. Odmienne stanowisko w procesie stanowi jedynie wyraz przyjętej taktyki procesowej. Tak samo sytuacja ma się do wyliczenia należnej kwoty 350 Euro (tj. równowartości 1.498,81 zł na dzień wykonania umowy – 14 sierpnia 2017 roku) obejmującej różnicę pomiędzy ceną zakwaterowania w pokoju „extra bed”, a uiszczoną przez powodów ceną za pobyt w pokoju trzyosobowym. Wyliczenie powodów uznać należy za logiczne i prawidłowe. Przyznana rekompensata za zmianę warunków umowy nie była odpowiednia do zakresu zmian umowy.

W ocenie Sądu stanowisko strony pozwanej co do kosztów pobytu powodów odnosi się do wartości usługi pozostającej w sprzeczności z pierwotnymi ustaleniami między stronami i nie może stanowić podstawy wyliczenia należnego odszkodowania.

Szczególnie istotne jest to, że zmiana umowy była jednostronna i przedstawiona powodom dopiero na miesiąc przed planowanym pobytem. Takie działanie pozwanego wydaje się być normalną i nieuczciwą praktyką i nie może korzystać z ochrony, albowiem stawia konsumenta w niekorzystnej sytuacji.

Wiele osób, tak jak powodowie, planuje wyjazdy zagraniczne z dużym wyprzedzeniem, kierując się szeroką dostępnością korzystnych cenowo ofert. Urlop, zwłaszcza letni, zawsze jest długo wyczekiwany przez pracownika, który wykupując wycieczkę zagraniczną, szczególnie do tzw. „ciepłych krajów”, gdzie pogoda w zasadzie jest niemal gwarantowana, łączy z nim duże nadzieje, licząc na odpoczynek w warunkach luksusowych, w ciepłym klimacie, w wakacyjnej atmosferze. Jeżeli urlop zostaje odwołany, to wszystkie te oczekiwania zostają zawiedzione, a w ich miejsce pojawia się złość i frustracja. Wątpliwe, aby powodowie mieli możliwość w tej samej cenie skorzystać z oferty innego operatora turystycznego i spędzić wakacje w zaplanowanym miejscu. Niepewne było w sytuacji powodów, aby w planowanym terminie pojawiła się przynajmniej podobna oferta „L. minute”.

Odnośnie natomiast kwoty 150 zł jako różnicy pomiędzy ceną zakwaterowania dorosłej osoby na dostawce podczas tzw. części objazdowej, a uiszczoną przez powodów pełną ceną, uznać należy, że żądanie w tym zakresie nie znajduje podstaw, biorąc na wzgląd postanowienia umowy z dnia 14 października 2016 roku, w której wskazano, że w trakcie tej części pobytu dla jednej z osób przewidziane jest miejsce sypialne na tzw. dostawce.

Wobec powyższego odnośnie żądania zwrotu kosztów wycieczki stanowiących wartość obniżonej ceny Sąd na podstawie art. 16a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych orzekł w **punkcie I.** wyroku na rzecz powódki J. Ł., albowiem to ona reprezentowała pozostałych powodów i zawarła umowę z pozwanym. W pozostałym zakresie Sąd a contrario w **punkcie V.** oddalił powództwo.

(ad 2) Żądanie przez powodów zadośćuczynienia, mając na uwadze stosunkowo wysoką cenę wycieczki tyczyło się tak naprawę połowy pobytu, tj. części pobytu stacjonarnego, nie zaś części objazdowej, co nie pozostało bez wpływu na ewentualną wysokość zadośćuczynienia, a nadto obejmuje dodatkowe niedogodności związane ze zmianą miejsca wylotu. Co pozostaje w niniejszej sprawie okolicznością bezsporną, standard pokoju przydzielonego powodom w sposób istotny odbiegał od uzgodnionych warunków umownych. Nie sposób bowiem porównywać komfortu wypoczynku oraz spędzania czasu w pokoju przeznaczonym dla trzech osób z trzema pełnowymiarowymi i wygodnymi łózkami, od pokoju, w którym takowy standard spełniają tylko 2 z 3 łózek. Zważając na wskazywany w treści pozwu fakt, iż powodowie spali na dostarczonej, niewymiarowej dostawce „na zmianę”, z powyższego należy wyprowadzić wniosek, iż każdy z powodów spał na ów łóżku co najmniej 2 razy i w takim wymiarze możliwe były realne negatywne skutki z tym związane, tj. ból pleców, niewysypianie się, zmęczenie etc.

Jednocześnie podnieść należy, że w tego typu przykrych okolicznościach krzywda polega również w dużej mierze na zawiedzionych nadziejach co do spodziewanych, przyjemnych przeżyć, na utracie możliwości zrelaksowania się podczas urlopu, na konieczności zajmowania się w to miejsce sprawami niezwiązanymi z odpoczynkiem, a wynikającym z konieczności reklamowania warunków pobytu, co również powinno mieć i ma wpływ na wysokość zadośćuczynienia.

Należy mieć w tym przypadku również na uwadze fakt zmiany miejsca wylotu i przylotu powodów co przekładała się także na standard wypoczynku powodów.

Zważając na powyższe, mając na uwadze, iż w pozostałym zakresie powodowie nie zgłaszali jakichkolwiek zastrzeżeń co do wykonania przez pozwaną umowy, uznać należy, że adekwatna i właściwa wysokość zadośćuczynienia nie powinna przekroczyć wartości około 20% kosztów wycieczki dla każdego z powodów, wobec czego żądania przewyższające wskazaną wartość, przy jej zaokrągleniu do 1000 zł powinny ulec oddaleniu jako zawyżone.

Wobec powyższego Sąd na podstawie art. 11a ustawy o usługach turystycznych Sąd orzekł w **punktach II.-IV.** na rzecz każdego z powodów, ponieważ każdemu z nich przysługiwało odrębne roszczenie o zadośćuczynienie za krzywdę spowodowaną częściowo nieudanymi wakacjami.

W pozostałym zakresie Sąd a contrario w punkcie V. oddalił powództwo.

Koszty procesu

O kosztach orzeczono w **punkcie VI** sentencji na mocy art. 100 k.p.c. (stosunkowe rozdzielanie). Powodowie wygrali proces w 66,78 %, pozwany w 33,21 %. Koszty powodów to: 338 zł (opłata sądowa od pozwu), 1.800 zł (opłata za czynności adwokackie w stawce minimalnej, § 2 pkt 4 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych, ze zm.), 17 zł (opłata skarbową od pełnomocnictwa). 66,78% z sumy tych kosztów to: 1.439,10 zł. Koszty pozwanego to: 1.800 zł (opłata za czynności radcy prawnego w stawce minimalnej, § 2 pkt 4 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie, ze zm.), 17 zł (opłata skarbową od pełnomocnictwa). 33,22 % z sumy tych kosztów to: 603,60 zł. Różnica na korzyść powodów: 835,60 zł.