

*Sygn. akt I C 3127/17*

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 26 kwietnia 2018 roku

Sąd Rejonowy w Zgierzu, I Wydział Cywilny w składzie następującym:

Przewodniczący: Sędzia SR Katarzyna Balcerczyk

**Protokolant: Marta Florezyk**

po rozpoznaniu w dniu 17 kwietnia 2018 roku w Zgierzu na rozprawie

sprawy z powództwa M. G. i K. E. (1)

przeciwko (...) spółce z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w O.

### **o zapłatę**

1. zasądza od pozwanej (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w O. na rzecz powódki M. G. kwotę 16.702,23 zł (szesnaście tysięcy siedemset dwa 23/100) złotych z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 18 maja 2017 roku do dnia zapłaty oraz kwotę 4.453 (cztery tysiące czterysta pięćdziesiąt trzy) złote tytułem zwrotu kosztów procesu;
2. zasądza od pozwanej (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w O. na rzecz powódki K. E. (1) kwotę 11.098 zł (jedenaście tysięcy dziewięćdziesiąt osiem) złotych z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 9 marca 2017 roku do dnia zapłaty oraz kwotę 760,27 (siedemset sześćdziesiąt 27/100) złotych tytułem zwrotu kosztów procesu;
3. oddala powództwo K. E. (1) w pozostałym zakresie.

Sygnatura akt I C 3127/17

## UZASADNIENIE

W dniu 6 czerwca 2017 roku powódki M. G. oraz K. E. (1) wystąpiły do Sądu Rejonowego w Zgierzu o zasądzenie od pozwanej (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w O. na rzecz powódki M. G. kwoty 16.702,23zł wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 9 marca 2017 roku do dnia zapłaty oraz na rzecz powódki K. E. (1) kwoty 21.000zł wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 9 marca 2017 roku do dnia zapłaty. Jednocześnie powódki wniosły o zasądzenie od pozwanej na rzecz każdej z powódek kosztów procesy, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych. W uzasadnieniu powódki podniosły, iż dochodzone kwoty dotyczą reklamacji związanej z zawartą z pozwaną umową o świadczenie usług turystycznych, których przedmiotem była organizacja wycieczki na wyspę F. w dniach 26 grudnia 2016 roku – 3 stycznia 2017 roku.

(pozew – k. 4 – k. 8)

W dniu 25 września 2017 roku Sąd Rejonowy w Zgierzu wydał nakaz zapłaty w postępowaniu upominawczym zgodnie z żądaniem strony powodowej.

(nakaz zapłaty – k. 42)

Pismem datowanym na dzień 16 października 2017 roku (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Z. wniosła sprzeciw od w/w nakazu zapłaty, w którym podniosła zarzut niewłaściwości miejscowej Sądu Rejonowego w Zgierzu. Pozwana wniosła o oddalenie powództwa M. G. w całości, zaś powództwa K. E. (1) w części przekraczającej kwotę 720zł. Pozwana wniosła także o zasądzenie od powodów na rzecz pozwanego kosztów postępowania sądowego, w tym kosztów zastępstwa adwokackiego.

(sprzeciw od nakazu zapłaty – k. 44)

Postanowieniem z dnia 16 lutego 2018 roku Sąd Rejonowy w Zgierzu oddalił wniosek pozwanego o przekazanie sprawy wg. właściwości Sądowi Rejonowemu w Opolu.

(postanowienie – k.60)

Na dalszym etapie strony podtrzymały swoje stanowisko w sprawie.

### **Sąd Rejonowy ustalił następujący stan faktyczny:**

Powódka M. G. zawarła z (...) Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w O. umowę o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem była organizacja wycieczki na wyspę F.. Całkowity koszt poniesiony przez powódkę wynosił 10.598zł i związany był podróżą zarówno powódki, jak i G. G. oraz A. G. (1). Tożsama umowa została zawarta także przez K. E. (1), przy czym poniosła ona koszty w wysokości 11.098zł i związana była z wyjazdem powódki oraz A. G. (2).

(bezsporne, a nadto dokumenty podróży – k. 15 – k. 16)

Przed podróżą powódki zapoznały się z ofertą katalogową biura. Z oferty tej wynikało, iż hotel, w którym powódki miały być zakwaterowane ma kategorię 4 gwiazdki, i położony był przy plaży C. de Fus, która to wyróżniona została przez pozwaną specjalnym oznaczeniem niebieskiej flagi, a co za tym idzie winna być plażą czystą, o dużych walorach turystycznych. Powódka była w tej samej miejscowości rok wcześniej, bardzo podobała jej się ta plaża. Wybrany przez nią hotel miał być położony przy tej plaży w pierwszej linii brzegowej. Przed wyborem hotelu nie informowano powódki, że na plaży prowadzone są prace i że nie będzie można się kąpać. Pozwany nie informował także powódki M. G. gdzie usytuowane są pokoje, jakie zakupiły. Oferta nie była promocyjna.

(kserokopia fotografii – k. 70 – k. 71; przesłuchanie powódki M. G. – k. 89-91)

Wyjazd na wyspę Fuertaventura miał miejsce w dniach od 26 grudnia 2016 roku do dnia 3 stycznia 2017 roku. Powódki zostały zakwaterowane w czterogwiazdkowym Hotelu (...). W ramach zawartej umowy powódką przysługiwał pakiet wyżywienia o charakterze „all inclusive”.

(bezsporne, a nadto dokumenty podróży – k. 15 – k. 16, przesłuchanie powódki M. G.- k. 89-91)

Wraz z powódkami na wyspie F. przebywała także świadek K. R.. W dacie pobytu powódek plaża na całej wyspie była całkowicie niedostępna dla turystów, gdyż była całkowicie przebudowywana. Prace z tym związane trwały już od pół roku. Można było przejść dookoła plaży do innego hotelu około 3 kilometrów, jednak tam wejście na plażę także było ograniczone, gdyż była to plaża hotelowa. Hotel nie organizował dojazdu na plażę. Na terenie hotelu były 3 baseny, jednak jedynie w jednym z nich woda była podgrzewana. Był on bardzo mały. W basenie pływały włosy, był on brudny. Początkowo świadek R. oraz powódka M. G. były zakwaterowane w bungalowach na tyłach kuchni hotelowej. Standard tych pokoi był niski, wyglądały one jak pomieszczenia gospodarce, po ścianach chodziły karaluchy, zaś od rana podjeżdżały pod okna śmieciarki. Powódka i świadek czekały trzy godziny na wpuszczenie do pokoju, a w tym czasie pracownicy hotelowi zamalowywali farbą grzyba na ścianach pokoju. W pokoju było 5 lub 6 plam grzyba. Karaluchów było tysiące. Wychodziły ciągle z rur w łazience. Ostatecznie po trzech lub czterech dniach powódka M. G. i świadek R. przeniosły się do innego pokoju, dopłacając kwotę 50 euro. Rezydent pozwanego na prośbę o zmianę pokoju poinformował powódkę i świadka, że nie ma takiej możliwości. Pokój, do którego powódka i świadek przeniosły

się nie miał już grzyba na ścianie, jednak był położony bardzo blisko plaży, co powodowało słyszalny hałas od godziny 6.00 do 22.00 z uwagi na prowadzone na plaży prace. Wielkie maszyny pracowały w odległości kilkudziesięciu metrów o powódek. Było w nim także robactwo.

(zeznania świadka K. R.- k. 87-88, dokumentacja fotograficzna- k. 72-85, przesłuchanie powódki M. G.- k. 89-91)

Na terenie hotelu zwykle otwarta była jedynie jedna restauracja lub bar, co powodował, że wszyscy goście musieli się do niej dobijać, aby dostać co do picia. Najgorzej było wieczorami. Podczas pobytu powódek w restauracji hotelowej zmarł jeden z gości. Nie zorganizowano posiłku w innym miejscu. Był on w tej samej restauracji, a zamaryły oddzielony był czarną wstęgą.

(zeznania świadka K. R.- k. 87-88, przesłuchanie powódki M. G.- k. 89-91)

Powódki i świadek R. z rodzinami chcieli spędzić pobyt razem. Nie było jednak tylu miejsc w tym samym hotelu, więc K. E. (1) była zakwaterowana w hotelu obok, należącym do tej samej sieci. Pozwany zapewniał, iż przepływ osób między tymi hotelami jest swobodny, jest wspólna plaża i posiłki, jednak na miejscu powódki nie mogły razem przebywać, bo zabraniała tego obsługa hotelowa. Na plaży nie mogli się spotykać natomiast dlatego, że była ona niedostępna. Powódka K. E. (1) wykupiła zatem za około 300 euro S. w hotelu w którym zakwaterowane były M. G. i K. R., jednak nawet wówczas obsługa hotelowa próbowała ją stamtąd wyrzucić.

(zeznania świadka K. R.- k. 87-88, przesłuchanie powódki M. G.- k. 89-91 )

W związku z zaistniałą sytuacją powódki i świadek R. organizowali sobie wycieczki, aby jak najmniej czasu spędzać na terenie hotelu. Byli na jedna organizowanej wycieczce na wyspie L., która kosztowała ok. 100-150 euro na osobę. Rodzina powódki M. G. składa się z 5 osób. Nadto dwu- lub trzykrotnie wynajmowali samochody. Koszt wynajmu auta na jeden dzień wynosił 70 euro. Nie korzystali wówczas z infrastruktury hotelowej.

(zeznania świadka K. R.- k. 87-88, przesłuchanie powódki M. G.- k. 89-91)

Powódka K. E. (1) była zakwaterowana w hotelu typu wieżowiec. Nie było w nim robactwa, nie skarżyła się także na posiłki,. Większość czasu spędzała w pomieszczeniach hotelu, w którym zakwaterowana była M. G., bo chciała ten czas spędzić z rodziną.

(zeznania świadka K. R.- k. 87-88, przesłuchanie powódki M. G.- k. 89-91)

Powódki nie wypoczęły w trakcie zorganizowanej przez pozwanego imprezy. Były poirytowane i złe, był to koszmarne wyjazd, chyba najgorszy na jakim powódka M. G. była. Wycieczka kosztowała ją ponad 20 tysięcy złotych a dodatkowe 10 tysięcy złotych musiała wyłożyć na miejscu. Rok wcześniej była także w czterogwiazdkowym hotelu, i miał on wyższy standard.

(przesłuchanie powódki M. G.- k. 89-91)

Pismem z dnia 30 stycznia 2017 roku powódka M. G. wezwała pozwanego do zapłaty na jej rzecz kwoty 21.000 (piętnaście tysięcy) złotych z tytułu zadośćuczynienia za szkodę wywołaną nienależytym wykonaniem przez pozwanego umowy o świadczenia usług turystycznych nr (...). W uzasadnieniu reklamacji wskazano kwotę 21000 złotych, tj. dwukrotność uiszczonej ceny.

(wezwanie do zapłaty-k. 18-19)

Pismem z dnia 31 stycznia 2017 roku powódka K. E. (1) wezwała pozwanego do zapłaty na jej rzecz kwoty 11.098 (dwadzieścia jeden tysięcy) złotych z tytułu zadośćuczynienia za szkodę wywołaną nienależytym wykonaniem przez pozwanego umowy o świadczenia usług turystycznych nr (...). W uzasadnieniu reklamacji wskazano kwotę 11.098 złotych, tj. pełną kwotę uiszczoną przez powódkę tytułem umowy o świadczenie usług turystycznych.

(wezwanie do zapłaty-k. 20-21)

Pisma powyższe zostały doręczone pozwanemu w dniu 6 lutego 2017 roku.

(bezsporne, nadto wydruk ze strony Poczty Polskiej dot. śledzenia przesyłek- k. 24-27)

W odpowiedzi na reklamację K. E. (1) pozwany zaproponował powódce kwotę 900 złotych rekompensaty. Pismo to zostało doręczone pełnomocnikowi powódki w dniu 9 marca 2017 roku.

(bezsporne, nadto kserokopia pisma pozwanego z dnia 6 marca 2018 roku- k. 28-30, nadto wydruk ze strony Poczty Polskiej dot. śledzenia przesyłek-k. 31-32)

W dniu 5 kwietnia 2017 roku powódka M. G. wystosowała do pozwanego wezwanie do zapłaty, domagając się zapłaty kwoty 21.000 złotych w terminie 3 dni od daty doręczenia pisma.

(pismo powódki M. G. z dnia 5 kwietnia 2017 roku- k. 33-34)

Pismem z dnia 2 maja 2017 roku pozwany zaproponował powódce rekompensatę w kwocie 720 złotych za rezerwację. Wypłacił także na jej rzecz kwotę 4297,77 złotych.

(bezsporne, nadto pismo pozwanego- k. 35-37)

Powyższy stan faktyczny sąd ustalił na podstawie przywołanych dowodów, które uznał za wiarygodne. Przesłuchanie powódki znajdowało potwierdzenie w zeznaniach świadka K. R., oraz złożonej do akt dokumentacji fotograficznej.

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo M. G. zasługiwało na uwzględnienie w całości, zaś M. E.- w części.

W sprawie bezspornym było, iż strony łączyła umowa o świadczenie usług turystycznych. W zasadzie bezspornym pozostawało także, iż pozwany nie wywiązał się w sposób należyty ze swego zobowiązania, zaś sporna była wysokość należnego powódkom zadośćuczynienia.

W myśl art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (j.t. Dz.U z 2014. poz. 196) organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

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

Nie można przy tym co do zasady w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć odpowiedzialności określonej w art. 11a, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3 art. 11 b cytowanej ustawy (art. 11 b)

Jest to przy tym odpowiedzialność zarówno za szkodę materialną jak i niematerialną w postaci tzw. zmarnowanego urlopu (por. uchwała Sądu Najwyższego z dnia 19 listopada 2010 r. III CZP 79/10 OSNC 2011/4/41, LEX nr 612168, Prok.i Pr.-wkł. 2011/7-8/36, OSP 2012/1/2, Rzeczposp. PCD 2010/271/2, Biul.SN 2010/11/9)

Bezsporne przepisy te stanowią podstawę żądań powódek, i roszczenie ich jest wykazane co do zasady, co zresztą przyznał pozwany w kierowanych do powódek odpowiedziach na ich wezwania do zapłaty.

Odnosząc się do kwestii wysokości żądanego przez powódki zadośćuczynienia, stwierdzić należy, iż pozwany- wbrew swym wywodom zawartym w treści odpowiedzi na pozew- nie ustosunkował się do reklamacji złożonych przez powódki w terminie określonym w art. 16b. ust. 5 cytowanej ustawy, w myśl którego jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 3, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

Bezspornym w sprawie jest także i to, że choć odpowiedź pozwanego na reklamację powódki K. E. (1) została wysłana w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji powódki, bowiem w dniu 7 marca 2017 roku, to dotarła ona do pełnomocnika powódki po upływie tego terminu, w dniu 9 marca 2017 roku. W ocenie sądu nie ma racji pozwany, iż cały termin 30-dniowy określony w cytowanym przepisie został oddany do dyspozycji organizatora usługi turystycznej.

Oświadczenie organizatora turystyki w przedmiocie reklamacji usługi turystycznej ma charakter oświadczenia woli, nie zaś wiedzy. Stanowi jednostronną czynność prawną. Tym samym skuteczność złożonego przez pozwanego oświadczenia woli należy rozpatrywać w świetle art. 61 § 1 k.c., w myśl którego oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Oznacza to, że odpowiedź pozwanego na reklamację powódki K. E. (1) można uznać za doręczoną z chwilą, gdy powódka miała możliwość zapoznania się z tym pismem, czyli najwcześniej w dniu 9 marca 2017 roku.

Odnosnie argumentów pozwanego, jakoby dochowanie tego terminu z uwagi na możliwą opieszałość operatora pocztowego, a także specyfikę prowadzonej przez pozwanego działalności, to należy mieć na względzie, iż termin określony w art. 16 b ust. 5 cytowanej ustawy jest długi, zwłaszcza w porównaniu z terminem na ustosunkowanie się do reklamacji zawartym w przepisie art. 561<sup>5</sup> k.c., a dotyczącym wad rzeczy sprzedanej, który wynosi 14 dni. W ocenie sądu dłuższy okres uwzględnia podnoszone przez pozwanego argumenty, iż zbadanie zasadności reklamacji może być utrudnione z uwagi na to, iż większość imprez organizowanych przez pozwanego ma miejsce poza granicami Rzeczypospolitej. Należy także zauważyć, iż pozwany nie ma obowiązku doręczania swych odpowiedzi na reklamację przez operatora pocztowego. Może w tym celu skorzystać z jakiegokolwiek innej metody, w tym także doręczenia przez pracownika, co z całą pewnością pozwoli mu na dochowanie zakreślonego ustawą terminu.

Jak przyjmuje się w doktrynie, mogą wprawdzie zaistnieć sytuacje na tyle nietypowe, że termin wynikający z art. 16 b ust. 5 może okazać się za krótki, ale gdyby przyjąć, że organizator zawsze może ten termin wydłużyć (a ściślej, gdy nie wyjaśni on w tym czasie okoliczności sprawy), to przepis ten mógłby nie realizować funkcji, dla której został przewidziany. W nietypowych sytuacjach organizator turystyki może odwołać się do art. 5 k.c. celem wykazania, że powoływanie się przez klienta na "uznanie reklamacji za uzasadnioną" w wyniku nieustosunkowania się do reklamacji przez organizatora turystyki w 30-dniowym terminie stanowi nadużycie prawa. (por. Piotr Cybula, Komentarz do ustawy o usługach turystycznych, Lex Online). W realiach niniejszej sprawy pozwany jednak na taki argument się nie powoływał, a i okoliczności takie w ocenie sądu nie zaistniały.

Po rozstrzygnięciu kwestii zachowania przez pozwanego terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację powódki K. E. (1) należy odpowiedzieć na pytanie, jaki jest charakter bezskutecznego upływu terminu z art. 16 b ust. 5 ustawy.

W ocenie sądu, nie ustosunkowanie się przez pozwanego w zakreślonym powyżej terminie do reklamacji powódki spowodowało niemożność powoływania się w niniejszym procesie na niezasadność roszczeń K. E. (1) zgłoszonych w jej reklamacji, zarówno co do zasady, jaki i wysokości.

Analogiczne rozwiązanie przyjęto na gruncie ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm., dalej jako: "ustawa o sprzedaży konsumenckiej") Stosownie do art. 8 ust. 3 ostatnio powołanej ustawy jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie określone w ust. 1 (tj. doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy), nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione. Dokonując wykładni tego przepisu Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 5 lipca 2012 r., sygn. akt IV CSK

75/12, opubl. OSNC 2013 Nr 3, poz. 40, str. 81, L. uznał, że sprzedający, który nie udzielił w powyższym, ustawowym terminie odpowiedzi na żądanie naprawy albo wymiany towaru, nie może w procesie skutecznie kwestionować swojej odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową. W tym względzie Sąd Najwyższy wyraził pogląd, że przyjęte rozumienie znaczenia i celu unormowania ujętego w art. 8 ust. 3 ustawy o sprzedaży konsumenckiej, odpowiada ogólnym celom ustawy, mającej zgodnie ze wskazaniem wynikającymi z Dyrektywy (...) z dnia 25 maja 1994 r. o niektórych aspektach sprzedaży towarów konsumenckich i związanych z tym gwarancji (Dz.U.UE.L . 1999, Nr 171, poz. 12.), którą inkorporuje, zapewnić wysoki poziom ochrony konsumentów, rzeczywistą i efektywną realizację ich praw i wzmocnić zaufanie konsumenta.

W ocenie sądu orzekającego, przyjęcie odmiennej koncepcji stawiałoby pod znakiem zapytania celowość powyższego uregulowania, jak i jego sens, którym była ochrona słabszej strony stosunku prawnego. Należy także zauważyć, iż ustawodawca w treści cytowanego przepisu nie posługuje się określeniem „domniemywa się” a sformułowaniem „uważa się”, co pozwala na przejęcie, iż nie posłużył się instytucją wzruszalnego domniemania, które zmieniałoby jedynie ciężar dowodu. Należy przyjąć zatem, iż przepis ten wprowadza swoistą prekluzję zarzutu niezasadności reklamacji, definitywnie kończąc spór pomiędzy stronami.

Ta sama argumentacja odnosi się do uregulowania zawartego w art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych. Celem tego przepisu jest udzielenie szerokiej ochrony uczestnikowi imprezy turystycznej, który z oczywistych względów jest w tym stosunku prawnym stroną słabszą. Rozwiązanie przyjęte w art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych pozostaje jednocześnie w zgodzie z celami ujętymi w Dyrektywie Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz.U.UE.L 1990 Nr 158, poz. 59), którego implementację stanowi cytowana ustawa o usługach turystycznych. Stosownie bowiem do art. 6 tejże dyrektywy w przypadku reklamacji organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej lub jego lokalny przedstawiciel, jeżeli taki istnieje, muszą podjąć natychmiastowe starania w celu znalezienia właściwych rozwiązań. Z kolei art. 8 dyrektywy upoważnia Państwa Członkowskie do przyjęcia - w celu ochrony konsumenta - bardziej surowych przepisów w zakresie objętym niniejszą dyrektywą. (por. wyrok Sądu Okręgowego w Łodzi z dnia 19 lutego 2014 r. III Ca 53/14, Wyrok Sądu Okręgowego w Łodzi z dnia 4 grudnia 2014 r. III Ca 988/14)

Powództwo K. E. podlegało jednak w konsekwencji uwzględnieniu jedynie do kwoty wskazanej w reklamacji złożonej przez nią pozwanemu, tj. do kwoty 11.098 złotych. W aktach sprawy brak dowodu na to, aby powódka kiedykolwiek zgłosiła reklamację, w której domagała się od pozwanego zadośćuczynienia w kwocie 21.000 złotych, dochodzonej niniejszym postępowaniem. Wprawdzie w reklamacji w nawiasie słownie wpisano kwotę 21.000 złotych, jednak treść uzasadnienia wskazuje na to, iż była to jedynie omyłka pisarska, bowiem wskazane jest w nim wprost, iż powódka domaga się zwrotu całości, nie zaś dwukrotności uiszczonych przez nią ceny. Zgromadzony zaś materiał dowodowy nie potwierdza, aby zadośćuczynienie na jej rzecz w wysokości 21.000 złotych było zasadne.

Powódka nie stawiała się na termin rozprawy, na który wezwana była do osobistego stawiennictwa pod rygorem pominięcia dowodu z przesłuchania, co w konsekwencji doprowadziło do pominięcia przez sąd tego dowodu. Z przesłuchania zaś drugiej powódki oraz świadka K. R. wynika, iż powódka K. E. (2) była zakwaterowana w innym obiekcie. Nie miała zastrzeżeń do standardu pokoju w swym hotelu, jak i do wyżywienia. Tym samym jej niezadowolone z urlopu spowodowane było niedostępnością plaży, oraz niemożnością spędzania większej ilości czasu z resztą rodziny i znajomych. Nie uzasadnia to jednak w ocenie sądu zadośćuczynienia w tej samej wysokości, jak w przypadku M. G..

Ponad zatem kwotę 11.098 złotych powództwo powódki K. E. (1) podlegało oddaleniu.

Przechodząc do kwestii zasadności roszczenia powódki M. G., podnieść należy, iż pozwany przyznał, iż nie dochował terminu na ustosunkowanie się do jej żądań wyrażonych w zgłoszonej reklamacji. W konsekwencji uznać należy - o czym była mowa powyżej - jej żądania za uzasadnione. Wprawdzie podobnie jak w przypadku reklamacji K. E. (1) wskazano w niej inną kwotę liczbowo (21.000 złotych) a inną słownie (15.000 złotych), jednak z uzasadnienia wynika, iż powódka domaga się kwoty 21.000 złotych, a więc dwukrotności uiszczonych ceny.

Należy zauważyć iż nawet przy przyjęciu koncepcji, iż milczenie organizatora imprezy turystycznej w terminie określonym w art. 16 b ust. 5 cytowanej ustawy nie powoduje prekluzji zarzutu niezasadności roszczenia wynikającego z reklamacji, to stwierdzić należy, iż zgromadzony w sprawie materiał dowodowy uzasadnia żądanie powódki M. G. zarówno co do zasady, jak i wysokości.

Należy zauważyć, iż umowa o świadczenie imprezy turystycznej należy do tej kategorii umów, w przypadku których szczególnie trudno jest zarówno określić, kiedy występuje szkoda, jak i ustalić jej wysokość. Szkodę w tym przypadku konkretyzuje się przez uznanie, iż jest nią nieotrzymanie zagwarantowanych w umowie świadczeń albo otrzymanie świadczeń o niższym standardzie (niższej jakości), zmiana programu wycieczki, kradzież lub uszkodzenie bagażu, uszkodzenie ciała lub wywołanie rozstroju zdrowia uczestnika wycieczki lub - skutek jego śmierci - utrata środków utrzymania przez osoby bliskie. Jest to zatem jeden z tych przypadków gdy sąd zmuszony jest skorzystać z art. 322 k.p.c., według którego jeżeli w sprawie o naprawienie szkody sąd uzna, że ścisłe udowodnienie wysokości żądania jest niemożliwe lub nader utrudnione, może w wyroku zasądzić odpowiednią sumę według swej oceny, opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy.

Należy podkreślić, iż doznane przez powódkę M. G. niedogodności wskazują na więcej niż znaczny stopień zawinienia ze strony pozwanego. Przed wszystkim, powódka nie mogła korzystać z kąpieli w morzu oraz plaży, co było podstawowymi kryterium wyboru przez nią hotelu oraz destynacji, jaką była F.. Do elementów wiedzy notoryjnej należy zaś fakt iż wyspa ta- jako w zasadzie jedyna z Wysp K.- posiada piękne piaszczyste plaże. Mankament ten musiał być zatem bardzo dokuczliwy, zwłaszcza, iż powódka wybrała się na imprezę w okresie noworocznym, zapewne chcąc skorzystać także z przyjemnego, ciepłego klimatu oferowanego przez wspomnianą wyspę. Jednocześnie ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wynika, iż prace na plaży były prowadzone od pół roku, pozwany zatem winien o tym wiedzieć, i poinformować o tym powódkę. Co istotne, hotel nie zapewniał żadnego transportu na plażę poza miejsce prowadzonych robót. Jak wynika z zeznań świadka i przesłuchania powódki, z plaży, należącej do innego hotelu, można było korzystać najbliżej w odległości 3 kilometrów. W takiej sytuacji stwierdzenie pozwanego, jakoby z plaży korzystać było można po odbyciu krótkiego spaceru, odbierać należy w kategoriach żartu.

Kolejną niedogodnością był pokój hotelowy, zagrzybiony i zarobaczony. Wbrew twierdzeniom pozwanego, jak wynika ze zgromadzonego materiału dowodowego w pokoju nie było jednego robaka, ale setki. Grzyb na ścianie i setki karaluchów w pokoju hotelu 4-gwiazdkowego nie spełniają w ocenie sądu standardów żadnego prawa, w tym także albańskiego, na które pozwany się powołuje. Zaszeregowanie przedmiotowego hotelu jako czterogwiazdkowy w myśl przepisów prawa albańskiego budzić musi przy tym zdumienie, gdyż F., jak wszystkie Wyspy K., należy do Hiszpanii.

Kolejne niedogodności, jakie powódka musiała znosić w trakcie pobytu, to hałas dochodzący z maszyn pracujących na plaży, długi czasy oczekiwania w restauracji, brudny basen zewnętrzny, niezamozność spędzania czasu z rodziną.

W niniejszej sprawie nie było przy tym także przeciwwskazań do tego, aby ustalając wysokość szkody, sąd posiłkował się także zapisami tzw. tabeli frankfurckiej czyli orzeczenia 24. Izby Cywilnej LG F., w którym sąd ten, dostrzegając konieczność ujednoczenia orzecznictwa w zakresie odpowiedzialności organizatorów w przypadku umowy o podróż, wskazał wady podróży i procentowe wysokości odszkodowania, jakie powinien otrzymać turysta, albowiem obie strony zgodnie przywoływały zapisy tejże tabeli.

W myśl tejże tabeli, same uszkodzenia pokoju, w tym wilgoć i robactwo, uzasadniają żądanie zadośćuczynienia w wysokości 100 % ceny imprezy (pkt I 5 j i k). Także długie czasy oczekiwania na posiłki uzasadniają zadośćuczynienia do 15 % ceny imprezy, (pkt II 3 b), hałas w dzień- do 25 % ceny imprezy- (pkt I 8 a), zabrudzony basen odkryty- do 20 % (III 1), brak możliwości kąpieli w morzu – do 20 % ceny imprezy (III 9), zanieczyszczona plaża- do 20 % ceny imprezy (pkt III 9). Łącznie daje to 200 % ceny imprezy. Tym samym żądanie powódki zapłaty kwoty 16.702, 23 złotych, tj. kwoty 21000 złotych, pomniejszonej o kwoty 720 złotych, oraz 3577, 77 złotych wypłaconych już przez pozwanego, uznać należy za niewygórowane.

W konsekwencji, orzeczono jak w pkt 1, 2 i 3 wyroku.

O kosztach procesu na rzecz M. G. orzeczono na zasadzie art. 98 § 1 i 3 k.p.c.. Na koszty te złożyły się opłata od pozwu w kwocie 836 złotych oraz wynagrodzenia pełnomocnika będącego radcą prawnym w kwocie 3600 złotych ( § 2 pkt 4 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych ( Dz. U z 2015 r., poz. 1804 ze zm.) i opłata skarbową od pełnomocnictwa w kwocie 17 złotych.

O kosztach procesu na rzecz K. E. (1) orzeczono na zasadzie art. 100 zd. 1 k.p.c.. Powódka wygrała proces w 52,84 % i w takiej proporcji należy jej się zwrot kosztów procesu od pozwanego. Na koszty te złożyły się opłata od pozwu w kwocie 1050 złotych oraz wynagrodzenia pełnomocnika będącego radcą prawnym w kwocie 3600 złotych ( § 2 pkt 4 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych ( Dz. U z 2015 r., poz. 1804 ze zm.), i opłata skarbową od pełnomocnictwa w kwocie 17 złotych, po potrąceniu należności pozwanego z tytułu kosztów procesu, na które złożyło się wynagrodzenie pełnomocnika będącego radcą prawnym w kwocie 3600 złotych, w proporcji w jakiej pozwany przegrał proces.

W tym stanie faktycznym należało orzec jak w sentencji.