

UZASADNIENIE

Zaskarżonym wyrokiem z dnia 9 listopada 2016 r. Sąd Rejonowy dla Łodzi - Śródmieścia w Łodzi zasądził od (...) Spółki Akcyjnej w Ł. na rzecz I. G. i P. G. solidarnie kwotę 2.022,77 złotych z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 10 września 2016 r. do dnia zapłaty, oddalił powództwo w pozostałym zakresie i nie obciążył powodów obowiązkiem zwrotu pozwanemu kosztów procesu.

Sąd Rejonowy oparł swoje rozstrzygnięcie na ustaleniach, że w dniu 28 lipca 2015 r. pomiędzy (...) S.A. jako organizatorem, Biurem (...) w R. jako agentem i powodami zawarto umowę, na mocy której powodowie mieli uczestniczyć w okresie od dnia 3 do dnia 17 sierpnia 2015 r. w imprezie turystycznej o nazwie „Dookoła Grecji” podzielonej na dwie części: objazdową i pobytową, z których każda miała trwać po 7 dni. Wycieczka objazdowa z zakwaterowaniem obejmowała pobyt w hotelu z opcją wyżywienia w postaci śniadania, w drugą część imprezy obejmowała pobyt w hotelu (...) (kategoria lokalna B) w pokojach o standardzie ekonomicznym (economy) z opcją pełnego wyżywienia (all-inclusive). Wartość całkowita umowy wyniosła 8.091,09 zł. Cena obejmowała przelot samolotem z opłatą lotniskową, transfery klimatyzowanym autokarem lub busem, zakwaterowanie w hotelach na imprezie objazdowej (pierwsze 8 dni imprezy turystycznej) oraz zakwaterowanie podczas pobytu stacjonarnego w hotelu (...), wyżywienie według opisu, opiekę polskiego rezydenta oraz pakiet ubezpieczeniowy (...).

Powódka sama zdecydowała o wyjeździe, gdyż mąż pracuje za granicą. Został jej przedstawiony katalog, który mogła zabrać do domu. Powódka miała zaufanie do biura pośrednictwa i zaakceptowała warunki wskazane w katalogu. Nie zwróciła uwagi na wskazaną w umowie kategorię B, przeczytała informacje zawarte w katalogu i zaakceptowała wskazane tam warunki, gdyż nie dostrzegła nic niepokojącego.

Pozwany według własnej kategoryzacji przyznał hotelowi (...) cztery tzw. słoneczka, co zgodnie z opisem stanowiącym część katalogu oferty powoda i uzupełnienie ogólnych warunków uczestnictwa oznaczało hotele oferujące profesjonalną obsługę i wiele udogodnień, posiadające jeden lub kilka basenów, klimatyzację i wygodne pokoje, często przy lub blisko plaży. W katalogu wskazano, że hotel należy do hoteli kategorii lokalnej B. Pokoje typu economy opisano w nim jako klimatyzowane, zlokalizowane na 1 lub 2 piętrze w budynku w spokojnej części obiektu. Są one nieco mniejsze niż pokoje standardowe oraz posiadają skromniejsze wyposażenie, gdyż brak w nich takich elementów wyposażenia, jak telefon i suszarka do włosów.

Cena imprezy dla obojga powodów wynosiła łącznie 8.091,09 zł, przy czym koszty zorganizowania samej tylko części stacjonarnej wycieczki – bez uwzględnienia kosztów przelotu do Grecji – obejmowały: opiekę rezydenta (100 zł), transfer do hotelu (128,22 zł) i zakwaterowanie (1.677,48 zł).

W dniu 10 sierpnia 2015 r., tj. w dniu rozpoczęcia części stacjonarnej wycieczki powodowie przybyli do hotelu (...) w południe i oczekiwali około 2 godzin na zakwaterowanie. Powodom przydzielono pokój znajdujący się w budynku o nazwie D. na 2 piętrze. Budynek ten był jednym z budynków najbardziej oddalonych od recepcji w całym kompleksie. W dolnej części zakwaterowani byli pracownicy fizyczni zatrudnieni przez właściciela hotelu. Pawilon był położony w odległości około 30 m od ruchliwej ulicy, przy budynku leżały rozsypane śmieci, a schody były brudne i nosiły ślady napraw.

W pokoju narożniki oraz kafle były brudne, kaloryfery pokryte popękaną emalią, w lampie zbierał się kurz. Glazura i armatura w łazience była również brudna i popękana, uszkodzony był także brodzik natrysku, co powodowało wyciek wody do pokoju podczas kąpieli. Powodom nie odpowiadał stan estetyczny i higieniczny pokoju, a z uwagi na panujące w nim warunki powód korzystał z prysznica w kompleksie basenowym.

Powodowie zgłaszali rezydentce będącej przedstawicielką pozwanego N. S. zastrzeżenia dotyczące czystości i standardu pokoju. Rezydentka poinformowała o zastrzeżeniach managera hotelu i recepcji prosząc o ponowne i dokładne wysprzątanie pokoju powodów. Poinformowano powodów o braku drugiego pokoju oraz o konieczności

zaprzestania składania zastrzeżeń, gdyż w przeciwnym wypadku zostaną wyrzuceni z hotelu. Ostatecznie w czasie pobytu powodowi nie udało się doprowadzić do zmiany miejsca zakwaterowania.

Inni turyści będący klientami pozwanego również nie byli zadowoleni z warunków panujących w hotelu (...).

W piśmie z dnia 10 sierpnia 2015 r. powódka złożyła reklamację dotyczącą warunków mieszkaniowych na pobycie stałym odbywającym się w hotelu (...). W reklamacji powódka wskazała na fatalne warunki zakwaterowania, w tym:

- łazienka w tym bateria, płytki przyściennie i podłogowe pokryte grzybem i uszkodzone,
- wąski prysznic, zasłonka krótka przez którą woda zalewa powierzchnię łazienki,
- brodzik znajduje się tuż przy muszli toaletowej, brak miejsca na postawienie nogi swobodnie,
- kaloryfery zardzewiały, brudne, zarośnięte kurzem i pajęczynami,
- schody wejściowe na II piętro tragiczne, klejone wielokrotnie w różny sposób, zarośnięte brudem i trawą,
- narożniki przypodłogowe na całej powierzchni pokoju i łazienki pokryte nalotem brudu,
- budynek odrażający, usytuowany przy głównej drodze, znajdujący się na peryferiach hotelu z lewej strony,
- budynek odgradzony ścianką z folii, drzwi z listewek pokryte folią przezroczystą z dziurami,
- w odległości około 5m od budynku znajduje się wysypisko różnych śmieci.

Powódka wyraziła oczekiwanie, że pozwany doprowadzi do zmiany warunków pobytu powodów w hotelu.

W dniu 12 sierpnia 2015 r. wszyscy uczestnicy imprezy będący klientami pozwanego, w tym również powodowie, spisali reklamację skierowaną do Prezesa Zarządu R. T. G. B., którą złożyli na ręce rezydentki biura N. S.. W treści reklamacji poruszone zostały te same kwestie co w reklamacji powódki. Niezadowoleni uczestnicy imprezy turystycznej wyrazili swoje niezadowolenie podkreślając, iż zostali prowadzeni w błąd poprzez zapewnianie ich o wysokim standardzie przedmiotowego hotelu i wszystkich dogodnościach z nim związanych.

W odpowiedzi na powyższe pismo grupowe pozwani zostali poinformowani, że standard hotelu (...) był w pełni zgodny z postanowieniami zawartymi w umowie i ofertą katalogową. Został on oficjalnie skonkretyzowany jako obiekt kategorii B. W katalogach pozwanego zastosowano wewnętrzny system oznakowania kategorii hoteli za pomocą słoneczek informując o tym w sekcji (...) stanowiącej treść uzupełniającą Ogólne Warunki Uczestnictwa będące integralną częścią umowy. Według wewnętrznej kategoryzacji przedmiotowy hotel posiadał cztery słoneczka, nie jest to jednak jego oficjalna kategoryzacja, a jedynie została stworzona na potrzeby własnego katalogu. W odpowiedzi na reklamację zostało wskazane, iż powodowie składając podpis na umowie potwierdzili tym samym znajomość przysługujących świadczeń oraz warunków umowy oraz je zaakceptowali. Ponadto w zakresie zastrzeżeń co do warunków sanitarnych pozwany wskazał, iż na żądanie gości hotelowych istnieje możliwość zamówienia dodatkowego sprzątnia. Drobne uszkodzenia, naloty czy przebarwienia nie wynikają z uchybień w zakresie czystości, stanowią jedynie o stałej eksplantacji budynku przez turystów. Ponadto rezydent interweniował u kierownika hotelowej recepcji o zmianę pokoju, jednak ze względu na pełne obłożenie w tym okresie niemożliwym było spełnienie żądania powodów. W konsekwencji pozwany nie znalazł podstaw do przyznania rekompensaty powodowi z tytułu złożonego zażalenia.

Powodowie oczekiwali na wspólnie spędzany urlop w szczególności z tej przyczyny, że powód pracuje poza granicami kraju. Oczekiwali zorganizowania pobytu w hotelu o wysokim standardzie pod względem zapewnienia higieny i bezpieczeństwa.

Oceniając zebrany w sprawie materiał dowodowy Sąd Rejonowy wskazał, że zeznania świadka N. S. zatrudnionej przez pozwanego w charakterze rezydenta oraz świadka A. K. zajmującej się rozwiązywaniem problemów zgłoszonych

przez rezydentów, potwierdziły zeznania powodów, zgodnie z którymi zastrzeżenia w zakresie złego stanu pokoju hotelowego były zgłaszane zarówno w recepcji, jak i samemu rezydentowi, a wobec braku odzewu w dalszej kolejności także prezesowi zarządu spółki. Co istotne, z zeznań świadków wynika wprost, że nie sprawdziły osobiście stanu pokoju, w którym zostali zakwaterowani powodowie. Oznacza to, że ich zeznania nie mogły stanowić skutecznego kontrdowodu służącego podważeniu zeznań powodów. Powodowie przedstawili także fotografie potwierdzające częściowo niski standard estetyczny i higieniczny budynku, a także stan pokoju, co potwierdza prawdziwość ich zastrzeżeń. Sąd Rejonowy pominął zeznania powodów jedynie w zakresie zarzutów dotyczących jakości wyżywienia jako nieoparte żadnymi innymi środkami dowodowymi,

Pozostałe dowody, w tym wydruki opinii internautów o hotelu, Sąd Rejonowy pominął jako nieprzedstawiające znaczenia dla ustaleń dotyczących warunków pobytu powodów w hotelu.

W rozważaniach prawnych, Sąd Rejonowy wskazał, że powództwo było uzasadnione jedynie w części.

Podkreślił, że w niniejszej sprawie bez wątplenia zachodzi przypadek nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych. Zgodnie z art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych w wersji obowiązującej w okresie trwania imprezy (t.j. Dz. U. z 2014 r., 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. Jak przyjmuje się w orzecznictwie i piśmiennictwie powołany przepis przewiduje odpowiedzialność nie tylko za szkodę majątkową, ale także niemajątkową (krzywdę) związaną z utratą przyjemności i komfortu podróży oraz pobytu.

Obowiązek naprawienia szkody, w tym szkody niemajątkowej, w przypadku nienależytego wykonania umowy o usługi turystyczne wynika z art. 11a ustawy bez potrzeby powoływania się dodatkowo na treść art. 24 § 1 w zw. z art. 448 k.c. i wykazywania naruszenia dobra osobistego, ani na treść art. 471 k.c. w zw. z art. 11 ustawy. Niewątpliwie bowiem odpowiedzialność organizatora nie jest zależna od winy i to nawet objętej domniemaniem z art. 471 k.c. Nie ulega kwestii, że zapewnienie usługi o odpowiednim standardzie należy do istoty umowy o usługi turystyczne, a nienależyte wykonanie umowy w tym zakresie może być przyczyną powstania szkody majątkowej, jak i krzywdy.

Zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 2 i 4 oraz ust. 2 ustawy, organizator turystyki lub pośrednik turystyczny, który proponuje klientom imprezy turystyczne lub usługi turystyczne, udostępniając im odpowiednie informacje pisemne, a w szczególności broszury, foldery, katalogi, jest obowiązany wskazać w tych materiałach w sposób dokładny i zrozumiały m.in. miejsce pobytu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu. Jeżeli umowa zawarta z klientem nie zawiera odmiennych postanowień, to odpowiednie wskazania zawarte w informacjach pisemnych, stają się elementem umowy. Z kolei stosownie do treści art. 14 ust. 2 pkt 4 lit b sama umowa powinna również określać położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami kraju pobytu lub opis wyposażenia obiektów niezaliczanych do rodzajów i kategorii.

Zgodnie z art. 16b ust. 1 i 3-5 ustawy, jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi. Niezależnie od zawiadomienia, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy. 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.

Idąc dalej Sąd Rejonowy wskazał, że w niniejszej sprawie powodowie skorzystali z możliwości złożenia reklamacji zawierającej wskazanie uchybień w sposobie wykonania umowy oraz określenie żądania polegającego na

doprowadzeniu do zmiany miejsca zakwaterowania. Powódka już w dniu przyjazdu, tj. w dniu 10 sierpnia 2015 r. sporządziła pismo stanowiące skargę i zarazem reklamację usługi. Następnie powodowie złożyli wraz z innymi klientami reklamację zbiorową. Pozwany w odpowiedzi na obie reklamacje nie uwzględnił ich, co nie oznacza, że roszczenia powodów nie były uzasadnione w specyficznych okolicznościach sprawy.

Oczekiwania powodów w odniesieniu do standardu hotelu (...) były w sposób klarowny i kategoryczny zakomunikowany agentowi podczas zawierania umowy. Powódka zakomunikowała podczas rozmów poprzedzających zawarcie umowy, że wymaga wysokiego standardu i odpowiednich warunków higienicznych oraz bezpieczeństwa. Tymczasem standard zakwaterowania w hotelu odbiegał od oczekiwań powodów, ale również od informacji przekazanych klientom w katalogu pozwanego, zgodnie z którymi także pokoje ekonomiczne miały być wygodne i czyste jako część kompleksu hotelowego o dobrym standardzie. Powodom nie wyjaśniono przy tym, co dokładnie oznacza lokalna kategoria B, do której zaliczany był obiekt opisywany w katalogu.

Pomimo dość lakonicznego sformułowania umowy pisemnej i rezerwacji, a także informacji zawartych w katalogu nie powinno budzić wątpliwości, że treścią rzeczywistych, także ustnych uzgodnień było, aby hotel prezentował wysoki poziom co najmniej w zakresie komfortu i higieny, z czym immanentnie wiąże się zapewnienie czystych, schludnych i sprzątanym na bieżąco pokoi. Nienależyte wykonanie umowy w tym zakresie spowodowało utratę komfortu po stronie powodów z tym, że dotyczyło to jedynie części stacjonarnej (tzw. pobytovej) imprezy, a nie poprzedzającej ją części objazdowej.

Zarzuty dotyczące stanu higieny w hotelu, brak odpowiednich warunków w pokoju oraz ogólny standard hotelu należy uznać za uzasadnione w oparciu o zgromadzony materiał dowodowy. Dodatkowo załączone zdjęcia pozwalają zdaniem Sądu Rejonowego ocenić czy stan higieny pokoju był właściwy. Fotografie fragmentów pokoju oraz obszarów wokół hotelu wyraźnie wskazywały na ewidentne braki w zakresie czystości pokoju, pomieszczenia były zabrudzone i nie odpowiadały standardom klasy hotelu o jakim powodowie byli zapewniani podczas zawierania umowy.

W kontekście powyższych uwag nie można uznać, że zapewniony powodom pokój hotelowy spełniał ich oczekiwania. Pokoje mogły mieć mniejszy metraż oraz posiadać mniejsze wyposażenie ze względu na typ B oraz pokój ekonomiczny jednak nie zwalnia to od zapewnienia czystych i higienicznych warunków.

Powyższe uzasadnia przyznanie powodom odpowiedniej, utrzymanej w rozsądnych granicach rekompensaty w związku z nienależytą realizacją części zorganizowanej usługi turystycznej.

Wysokość świadczenia odszkodowawczego w podobnych przypadkach, zwłaszcza w praktyce sądów państw członkowskich Unii Europejskiej jest ustalana z odwołaniem się do Tabeli Frankfurckiej (F. T.), tj. dokumentu opracowanego pod auspicjami Frankfurckiego Sądu Krajowego i mającego pomocnicze znaczenie w sprawach, gdzie przedmiotem roszczeń jest obniżenie ceny usługi turystycznej. Zgodnie z powołanym dokumentem, brak należytej obsługi, w tym sprzątnięcia obiektu jest traktowany jako element nienależytego wykonania usługi turystycznej i winien skutkować obniżeniem ceny wycieczki o 25 %.

Sąd Rejonowy oceniając całokształt okoliczności sprawy uznał, że nieprawidłowa realizacja usługi dotyczyła jedynie drugiej części pobytu w Grecji równej pod względem czasu trwania (7 dni) pierwszej, objazdowej części imprezy. Powodowie mieli możliwość korzystania z innych walorów usługi, takich jak zwiedzanie kraju o powszechnie znanych i znaczących walorach turystycznych, korzystanie z basenów, plaż i kąpeli morskich. Z oczywistych więc względów nieodpowiedni standard pokoju nie może skutkować zwrotem ceny całej imprezy, ponieważ nie odpowiada rzeczywistemu rozmiarowi utraty komfortu wypoczynku.

Z tej przyczyny uznać należało, że świadczenie odszkodowawcze odpowiadające w istocie zadośćuczynieniu, jak również obniżeniu ceny wycieczki winno obejmować 25 % ceny wycieczki. Co istotne, Sąd Rejonowy nie znalazł podstaw do analizy, jaką część całkowitej ceny wycieczki stanowiły koszty pobytu w hotelu. Niewątpliwie umowa o

impresję turystyczną została zawarta przez strony jako pewien pakiet usług, a powodowie mieli możliwość poznać jedynie jego całkowitą cenę, a nie jej poszczególne składniki.

Powodowie nie wykazali zaistnienia innego rodzaju uchybień w zakresie organizacji innych części imprezy, nie zostały również potwierdzone ich zarzuty dotyczące jakości wyżywienia w hotelu.

Odwołując się pomocniczo do wskazań zawartych w Tabeli Frankfurckiej, a także stosując per analogiam art. 322 k.p.c. Sąd Rejonowy uznał, że cena usługi ujmowanej jako całość (pakiet) winna zostać obniżona o 25% zasądzając na ich rzecz solidarnie kwotę 2.022,77 zł uznając ją jednocześnie za stosowną rekompensatę z tytułu utraty komfortu spędzenia części urlopu wykluczając przyznanie zadośćuczynienia w wyższej kwocie.

Powództwo w pozostałej części podlegało oddaleniu jako wygórowane i nieuzasadnione.

O odsetkach ustawowych za opóźnienie Sąd orzekł na podstawie art. 481 § 1 i 2 w zw. z art. 455 k.c. uwzględniając datę złożenia pierwszej reklamacji powódki, po otrzymaniu której pozwany miał możliwość poprawienia standardu świadczonej usługi oraz powinność ustosunkowania się do reklamacji w ciągu 30 dni.

O kosztach procesu Sąd orzekł na podstawie art. 102 k.p.c., odstępując od obciążenia nimi powodów w zakresie oddalonych części powództwa. Powodowie wygrali proces jedynie w 16%, co nie oznacza automatycznie zastosowania zasad rozliczenia kosztów procesu na podstawie art. 98 § 1 i 3 lub art. 100 k.p.c. Należy mieć na uwadze specyfikę spraw dotyczącą rekompensat z tytułu nienależytego wykonania usług turystycznych oraz utrudnioną ocenę zasadności roszczeń co do wysokości (zwłaszcza ex ante), co zresztą legło u podstaw opracowania powołanej wyżej Tabeli Frankfurckiej. W ocenie Sądu Rejonowego obciążenie powodów stosunkową częścią poniesionych przez pozwanego kosztów zastępstwa procesowego pozwanego niweczyłoby cel przyznania im rekompensaty w postaci obniżenia ceny imprezy turystycznej wynikającej z potwierdzenia się większej części zarzutów powodów. Niewątpliwie bowiem koszty procesu pochłaniałyby kwotę przyznanego świadczenia. Pozwany jako przedsiębiorca świadczący usługi turystyczne korzysta ze stałej i fachowej obsługi prawnej, wobec czego brak pokrycia nawet przeważającej części poniesionych kosztów zastępstwa procesowego nie stanowi dla niego żadnego znaczącego obciążenia ekonomicznego.

Apelację od powyższego rozstrzygnięcia w części uwzględniającej powództwo wniosła strona pozwana, zarzucając naruszenie:

1) naruszenie przepisów postępowania, które miało wpływ na wynik postępowania, a to:

a) art. 232 k.p.c. poprzez przyjęcie za ustalone określonych faktów przytoczonych przez stronę powodową dot. nienależytego wykonania przez pozwaną jej zobowiązań umownych w sytuacji, gdy to na wywodzącym skutki prawne z określonych faktów ciąży obowiązek wskazania dowodów na potwierdzenie tychże faktów, a strona powodowa takich dowodów w przedmiotowej sprawie nie przedstawiła;

b) art. 233 k.p.c. poprzez niewszechstronne rozważenie materiału dowodowego i przekroczenie granic swobodnej oceny dowodów, prowadzące w konsekwencji do dokonania ustaleń sprzecznych z zebrany w sprawie materiałem dowodowym i:

- bezpodstawne przyjęcie że umowa została nieprawidłowo wykonana przez pozwaną, bowiem pozwana nie zapewniła zakwaterowania zgodnego z zawartą umową;

- błędne wyliczenie wartości odszkodowania;

c) art. 102 k.p.c. w związku z art. 100 k.p.c. polegające na odstąpieniu od obciążania powodów kosztami postępowania, choć nie zaistniały ku temu żadne przesłanki, a powodowie nawet nie zgłosili wniosku w tym zakresie;

2) naruszenie przepisu prawa materialnego, a to:

a) art. 11a ust. 1 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) poprzez błędną wykładnię i zastosowanie polegającą na:

- uznaniu, iż pozwana nienależycie wykonała umowę o usługę turystyczną pomimo, iż pozwana, w sposób należyty wywiązała się z obowiązków umownych i zapewniła pobyt w hotelu zgodnym z umową;

b) zasądzeniu na rzecz strony powodowej kwoty 2.022,77 zł w sytuacji braku podstaw faktycznych i prawnych zasądzenia odszkodowania w tej wysokości;

W oparciu o powyższe zarzuty apelujący wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku i oddalenie powództwa w całości oraz zasądzenie od strony powodowej na rzecz pozwanej zwrotu kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa adwokackiego, według norm przepisanych za I i II instancję.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Apelacja jest niezasadna i jako taka podlega oddaleniu.

W pierwszej kolejności należy podkreślić, że zaskarżone rozstrzygnięcie zostało wydane na podstawie prawidłowo ustalonego stanu faktycznego, które to ustalenia Sąd Okręgowy podziela i przyjmuje za własne.

Wbrew zapatrywaniom apelującej, Sąd Rejonowy dokonał bowiem prawidłowej, zgodnej z dyspozycją art. 233 § 1 k.p.c., oceny zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego, w oparciu o którą wyprowadził również słuszne wnioski jurydyczne w zakresie przepisów ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych regulujących kwestię nienależytego wykonania umowy. Swoje stanowisko zaś wyczerpująco i przekonująco uzasadnił.

Apelująca w żaden sposób nie wykazała, że ocena zebranego w sprawie materiału dowodowego została dokonana wbrew regułom wynikającym z tego przepisu, ograniczając się jedynie do zakwestionowania poczynionych w sprawie ustaleń faktycznych. Należy przy tym podkreślić, że tylko w razie pogwałcenia reguł logicznego rozumowania bądź sprzeniewierzenia się zasadom doświadczenia życiowego, może mieć miejsce skuteczne kwestionowanie swobody oceny dowodów. Tego rodzaju uchybień nie sposób się dopatrzeć w stanowisku Sądu Rejonowego, zaś zarzuty apelującej stanowią wyłącznie polemikę z prawidłową oceną dowodów przez Sąd Rejonowy.

Przede wszystkim Sąd Rejonowy prawidłowo ustalił stan pokoju w jakim zostali zakwaterowani powodowie, w szczególności istniejące uchybiecia w zakresie stanu higieny w hotelu, braku odpowiednich warunków w pokoju oraz ogólnego standardu hotelu.

Podstawy do odmiennych ustaleń nie mogą stanowić zeznania świadków N. S. zatrudnionej przez pozwanego w charakterze rezydenta oraz A. K., skoro z samych tych zeznań wynika, że nie sprawdziły osobiście stanu pokoju powodów.

Dalej, wbrew twierdzeniom apelującego, prawidłowo Sąd Rejonowy ustalił, że powodowie oczekiwali zorganizowania pobytu w hotelu o wysokim standardzie pod względem zapewnienia higieny i bezpieczeństwa.

W ramach zarzutu naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. apelująca częściowo kwestionowała ocenę prawną poczynionych przez Sąd Rejonowy ustaleń w kontekście relewantnych przepisów prawa materialnego. W tym stanie rzeczy, jak już powyżej zaznaczono, Sąd Okręgowy podzielił podstawę faktyczną zaskarżonego wyroku i przyjął ją za własną. Zarzuty apelującej rozważył natomiast w aspekcie zastosowania norm prawa materialnego do ujawnionych okoliczności sprawy.

Apelująca w ramach naruszenia art. 233 § 1 k.p.c., zarzucała bowiem Sądowi Rejonowemu niewłaściwe ustalenie co do kwestii nienależytego wykonania umowy, a w konsekwencji błędne orzeczenie o przysługującym powodom zadośćuczynieniu.

Również powyższy zarzut musi być uznany za chybiony.

Podstawą oceny odpowiedzialności pozwanego jest art. 11 a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 187), która to regulacja - jak szczegółowo przeanalizował Sąd Najwyższy w uchwale z 19 listopada 2010 r. (III CZP 79/10), stanowiąca implementację dyrektywy nr 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz.Urz. L 158 z 23.06.1990 r., s. (...)) o utrwalonej wykładni orzeczniczej Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości - obejmuje pojęciem szkody także uszczerbek niemajątkowy w postaci „zmarowanego urlopu”. Okoliczności sprawy nie pozostawiają zaś wątpliwości, że nienależyte wykonanie przez pozwanego zobowiązania poprzez brak zapewnienia powodowi odpowiednich warunków zakwaterowania nosiło cechy „zmarowanego urlopu”, a więc szkody niemajątkowej w postaci dyskomfortu psychicznego powodów.

Idąc dalej, wskazać należy, że zasądzona kwota przez Sąd I instancji tytułem zadośćuczynienia odpowiada w pełni odszkodowaniu należnemu powodowi na podstawie art. 16a ust.1 ustawy i wobec tego orzeczenie odpowiada prawu.

W związku z tym, że dokładne określenie wysokości szkody jest znacznie utrudnione, o wysokości zasądzonej kwoty Sąd Rejonowy orzekł na zasadzie art. 322 k.p.c. mając na uwadze wszystkie okoliczności sprawy. W tym zakresie odniósł się pomocniczo do tzw. tabeli frankfurckiej jako powszechnie przyjętego w praktyce wzoru. W orzecznictwie instrument ten jest coraz częściej omawiany oraz stosowany. 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. Wskazać należy, że chociaż dokument ten nie jest obowiązujący w Polsce, ale na jego powagę wskazuje choćby fakt umieszczenia go w „vademezum konsumenta” wydanym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w 2003 roku.

Sąd I instancji prawidłowo określił wysokość należnego powodowi roszczenia, ustalając je w wysokości 20% całkowitej ceny całej wycieczki, przy uwzględnieniu, iż pozwany wykonał umowę nie w pełnym zakresie. Sąd Okręgowy nie podziela stanowiska apelującego sprowadzającego się do wykazania, iż skoro świadczenie organizatora imprezy turystycznej składa się z szeregu usług różnego rodzaju i każda z nich przedstawia określoną wartość rynkową, to wysokość odszkodowania powinna się wyrażać w różnicy między wartością niewykonanej przez organizatora turystyki przewidzianej w umowie usługi, a wartością świadczenia zastępczego. Jak wynika bowiem wprost z treści art. 16a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych, jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy, a zatem całej wycieczki, nie zaś jedynie przewidzianej w umowie usługi.

Wbrew zarzutowi apelacji Sąd Rejonowy nie naruszył również przepisu art. 102 k.p.c. odstępując od obciążenia powodów kosztami procesu od oddalanej części powództwa.

Art. 102 k.p.c. urzeczywistnia zasadę słuszności, nie konkretyzuje on pojęcia „wypadków szczególnych” toteż ich kwalifikacja należy do sądu, który – uwzględniając całokształt okoliczności konkretnej sprawy – powinien kierować się własnym poczuciem sprawiedliwości.

W przedmiotowej sprawie istniały przesłanki uzasadniające zastosowanie powyższego przepisu w odniesieniu do powodów.

Przede wszystkim zastosowanie powyższego przepisu uzasadnia to, że oceniając stan faktyczny przedmiotowej sprawy w sposób obiektywny, to powodowie zostali pokrzywdzeni zaniedbaniami pozwanego. Obciążenie więc ich obowiązkiem zwrotu kosztów postępowania od oddalanej części powództwa na rzecz tego pozwanego, pozostawało by w sprzeczności z zasadami sprawiedliwości.

Mając na uwadze powyższe Sąd Okręgowy na podstawie art. 385 k.p.c. oddalił apelację jako nieuzasadnioną.

O kosztach postępowania apelacyjnego Sąd Okręgowy orzekł z mocy art. 98 § 1 i 3 k.p.c..