

UZASADNIENIE

Pozwem w elektronicznym postępowaniu upominawczym z dnia 3 listopada 2014 r. powodowie S. S. (1) i A. S.- S. wnieśli o zasądzenie od pozwanego (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. kwoty **łączniej 3229,17 zł tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy oświadczenie usług turystycznych wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 3 października 2014 r. do dnia zapłaty**. Powód domagał się także zasądzenia od pozwanego zwrotu kosztów sądowych.

W uzasadnieniu pozwu wskazano, że dnia 8 lipca 2014 r. (zgodnie z harmonogramem wycieczki) powodowie przybyli do miejscowości B. ok. godz. 4 rano. Po 20 minutach oczekiwania na recepcji powodowie otrzymali informację, iż w tym hotelu nie ma dla nich pokoju, gdyż wszystkie są zajęte i być może następnego dnia sytuacja ta ulegnie zmianie. Powodom zaproponowano oczekiwanie w hotelowym holu do następnego dnia, informując jednocześnie, iż nie ma pewności czy któryś z pokoi hotelowych zostanie zwolniony. Po otrzymaniu tej informacji powodowie niezwłocznie skontaktowali się telefonicznie z D. Kontakt z Klientem pozwanego domagając się wyjaśnienia zaistniałej sytuacji oraz uzyskania informacji dotyczącej zapewnienia im noclegu. Uzyskali telefoniczną informację zgodnie z którą pierwsze czynności względem ich zgłoszenia miały się rozpocząć za około 9 godzin. W związku z tym powodowie byli zmuszeni przebywać przez noc do godzin przedpołudniowych na hotelowym korytarzu. W godzinach porannych powodowie po raz kolejny skontaktowali się z D. (...) Klienta pozwanego z uwagi na brak wcześniejszego kontaktu z jego strony w przedmiocie rozwiązania sprawy. Powodowie po raz kolejny otrzymali informację według której nic się nie zmieniło oraz zalecono im dalsze oczekiwanie na hotelowym korytarzu. Dopiero około godziny 11 na terenie hotelu pojawił się rezydent. Po jego interwencji około godz. 11 powodów zakwaterowano w pokoju dwuosobowym standardowym. W trakcie spotkania z rezydentem powodowie złożyli pisemną reklamację zapisaną pod nr (...) z dnia 7 sierpnia 2014 r., której przyjęcie zostało potwierdzone przez rezydenta.. W zgłoszeniu tym powodowie wskazali na brak jakiegokolwiek pokoju dwuosobowego tuż po przyjeździe z hotelu do lotniska co stanowiło zdaniem powodów rażące niewykonanie umowy zawartej z pozwanym nr (...) z dnia 8 kwietnia 2014 r.

Powodowie wyjaśnili również, iż **kwota 569,12 złotych jakiej domagali się w niniejszym postępowaniu została ustalona jako stosunkowy udział 1 dnia wycieczki w kwocie ogólnej opłaconej imprezy turystycznej**, wskazując przy tym, iż pierwszego noclegu tj. z 7 na 8 sierpnia 2014 pozwany nie zapewnił w ogóle.

Ponadto powodowie domagali się **wypłaty odszkodowania w wysokości 569,12 złotych za rzeczywistą stratę czasu podczas siedmiodniowego pobytu** na zorganizowanym przez pozwanego wyjeździe. Zaznaczyli przy tym, iż pierwszy dzień pobytu musieli przeznaczyć na kwestie organizacyjne i wyjaśnianie sytuacji zamiast na wypoczynek. Ustalając wysokość poniesionej szkody powodowie odwołali się do zasad zawartych w treści orzeczenia 24 Izby Celnej LG F. w którym wskazane są szkody podróży i procentowe wysokości odszkodowania, jakie powinien otrzymywać turysta. Powodowie domagali się również **zwrotu kosztów wykonywanych połączeń w łącznej kwocie 99 zł** poniesionych w związku z koniecznością kontaktowania się z D. (...) Klienta pozwanego oraz rezydentami.

Ponadto powodowie wskazali, iż zgodnie z przedstawioną przez rezydenta ofertą wycieczek fakultatywnych, w dniu 9 sierpnia 2014 r. zgłosili podczas spotkania z ww. na terenie hotelu chęć uczestnictwa w wycieczce po rzece D., która miała się odbyć w dniu 11 sierpnia 2014 r. Od powodów została pobrana opłata w kwocie łącznej 110 Euro, rezydent nie posiadał jednak druków przyjęcia wpłaty, dlatego powodowie tego potwierdzenia nie otrzymali. Zapewniano ich jednak, iż zostali zapisani na listę. Do godz. 21:30 w dniu 10 sierpnia powodowie oczekiwali na przybycie rezydenta z biletami o czym wcześniej byli zapewniani. Pracownik recepcji skontaktował się wtedy telefonicznie z rezydentem, który stwierdził iż mimo niedostarczenia biletów będzie, figurują oni na liście uczestników w związku z czym powodowie mieli się stawić na zbiórce w dniu wycieczki o godz. 6:30. Powodowie oczekiwali na miejscu zbiórki do godziny 7:00, po czym podjęli próbę kontaktu z rezydentem, który stwierdził, iż autokar którym mieli podróżować z pewnością już odjechał, natomiast rozliczenia zostaną dokonane „przy okazji”. Powodowie wskazali iż

fakt nieuczestniczenia w wycieczce naraził ich na nieocenioną szkodę, gdyż wycieczka ta miała być głównym punktem zwiedzania i wypoczynku w trakcie pobytu. Spowodowało to także, w jeszcze większym stopniu dezorganizację 7 dniowego pobytu powodów. Jak podkreślili powodowie nastąpiły również problemy odzyskaniem kwoty pobranej od nich i powodowie zmarnowali kolejny dzień urlopu na starania podejmowane w celu odzyskania zapłaconych pieniędzy. Dopiero interwencja drugiego rezydenta- B. M. spowodowała reakcję. Za pośrednictwem rezydenta powodowie złożyli kolejną reklamację tym razem dotyczącą wycieczki fakultatywnej oraz postępowania rezydenta p. Y.. Powodowie próbowali przy tym skorzystać z usług lokalnych organizatorów w celu skorzystania z oferty wycieczki po rzece D. jednak otrzymali informację, iż wycieczki te odbywają się jedynie w niedzielę, ich pobyt kończył się natomiast w czwartek. **W związku ze zmarnowaniem większości pobytu na czasach 7 dniowych** związanych z niezrealizowaniem wycieczki fakultatywnej i próbami odzyskania pieniędzy powodowie domagali się **przyznania odszkodowania w wysokości 1/2 części faktycznie poniesionych kosztów wyjazdu tj. kwoty 1991,93 zł.**

(pozew złożony w (...) k. 1-11)

Postanowieniem z dnia 18 grudnia 2014 roku Sąd Rejonowy Lublin- Zachód w Lublinie stwierdził brak podstaw do wydania nakazu zapłaty i sprawę przekazał do rozpoznania tutejszemu Sądowi.

(postanowienie k. 15)

W piśmie procesowym z dnia 10 kwietnia 2015 r. (data nadania) powodowie rozszerzyli i sprecyzowali powództwo domagając się odszkodowania z tytułu nienależnego wykonania umowy w kwocie łącznej 1.991,93 zł wraz z ustawowymi odsetkami oraz kwoty 1000 zł tytułem zadośćuczynienia z tytułu zmarnowanego urlopu oraz utraconej przyjemności z pobytu.

W zakresie odszkodowania kwota ustalona została na poziomie minimalnym jako 1/2 część kosztów ogólnych pobytu- zakupienia od pozwanej spółki zorganizowanego pobytu w kwocie 3.983,86 zł. W tej też kwocie powodowie wskazali iż **569,12 zł stanowi odszkodowanie za rzeczywistą stratę czasu (1 doba)** którą powodowie spędzili oczekując na pokój oraz faktyczne wprowadzenie się do niego. Następnie dalsza kwota **569,12 zł miało stanowić odszkodowanie z tytułu niezapewnienia powodom jakiegokolwiek noclegu w pierwszej dobie pobytu.** Kwota ta została ustalona jako stosunkowy udział 1 dnia wypoczynku w kwocie ogólnej opłaconej imprezy turystycznej. Pozostała część kwoty odszkodowania zawiera ekwiwalent dotyczący niemożności korzystania z wykupionego pobytu na wypoczynku w pełnym zakresie, oraz ciągle niedogodności ze strony pozwanej spółki w szczególności pozbawienie powodów możliwości wyjazdu na wycieczkę fakultatywną po rzece D.. Powodowie podkreślili również, iż ich sytuacja zawodowa nie pozwalała na wykupienie kolejnego pobytu z uwagi na trudności w uzyskaniu urlopu. Powodowie napotkali trudności w uzyskaniu urlopu w tym samym terminie dlatego nierealny był ewentualny urlop w tym roku, a konieczne było oczekiwanie na dni wolne w kolejnym roku.

Dodatkowo powodowie domagali się kwoty 1000 złotych jako zadośćuczynienia za zmarnowany urlop z powodu nierzetelności i niekompetencji pracowników pozwanego, konieczności ciągłego poszukiwania pomocy i kontaktu z rezydentem, co uniemożliwiało korzystanie z urlopu i atrakcji hotelowych, nie zrealizowania wycieczki fakultatywnej po rzece D. przez co powodowie nie mogli zobaczyć tej atrakcji turystycznej. Podnosili, że już od pierwszych godzin pobytu na imprezie zorganizowanej przez pozwanego zostali pozostawieni bez pomocy a nieprzyjemne sytuacje które miały miejsce przysporzyły im szeregu stresujących i traumatycznych przeżyć a wręcz sytuacji zaburzających ich zdrowie psychiczne, powodując przy tym ciągle odczuwanie lęku, strachu i niepewności w obcym kraju.

Ponadto powodowie wskazali, iż daty i godziny nawiązywanych połączeń telefonicznych z przedstawicielami pozwanej potwierdzają podniesione przez nich okoliczności. Zmuszeni byli oni do wykonywania kosztownych połączeń telefonicznych, które były jednak jedyną dostępną powodom możliwością rozwiązania ich problemów. Powodowie

podkreślili, iż **nadal domagają się kwoty 99,00 zł tytułem zwrotu kosztów wykonywanych połączeń telefonicznych wraz z ustawowymi odsetkami.**

Odnosząc się do usługi wycieczki fakultatywnej powodowie wskazywali, iż w przypadku gdyby zostali poinformowani wcześniej, iż pozwany nie jest w stanie wykonać wobec nich tej usługi, mieliby możliwość skorzystania z oferty lokalnych przedsiębiorstw turystycznych, oferujących tożsame wycieczki które były sprzedawane w niższych cenach, niż ta zaoferowana przez powoda. Ponadto kwotę 110 Euro jaką wpłacili na wycieczkę otrzymali w dniu 12 sierpnia 2014 r. wskazując przy tym, że ich pobyt trwał jedynie do 14 czerwca i nie mieli możliwości skorzystania z żadnej alternatywy względem wycieczki fakultatywnej.

(pismo procesowe powodów k. 69- 75)

W odpowiedzi na pozew z dnia 13 lipca 2017 (data nadania) pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie na rzecz pozwanej od powodów zwrotu kosztów procesu w tym kosztów zastępstwa procesowego.

W uzasadnieniu wskazała, iż potwierdza, że powodowie zapłacili za imprezę turystyczną w Turcji wraz z przelotami oraz wyżywieniem łączną kwotę 3.983,86 zł. Cena ta obejmowała pakiet świadczeń dla powodów. Cena za zakwaterowanie w hotelu przez 7 dni dla powodów wynosiła 2.181,27 zł. Koszt dziennego zakwaterowania dla jednej osoby wynosił zatem 156 zł. Cena ta obejmowała nie tylko zakwaterowanie w hotelu, lecz również wyżywienie w formie (...) inclusive oraz możliwość korzystania z darmowych atrakcji hotelowych. Pozwana podniosła również, że na całkowitą kwotę imprezy składają się oprócz hotelu także koszty wyżywienia, ubezpieczenia, transferu oraz lotów czarterowych. Pozwana w odpowiedzi na zarzut dotyczący oczekiwania na pokój wskazała, iż powodowie na przygotowanie pokoju oczekiwali około 5-6 godzin, wskazując jednocześnie, że sprawa była nadzorowana przez rezydenta, który kontaktował się z recepcją hotelu. Przed południem pozwani mogli więc korzystać z atrakcji hotelu i korzystać z urlopu. Pozwana podniosła, iż kwota, której domagają się powodowie na tej podstawie powinna wynosić maksymalnie 312 zł i być tożsama z wartością zakwaterowania za jeden dzień.

Odnosnie kosztów połączeń telefonicznych pozwana podkreślała, iż koszt połączeń powodów nie został niczym udowodniony. Powodowie nie przedstawili żadnych faktur, billingów czy rachunków a jedynie stworzoną przez siebie i wydrukowaną tabelę. Pozwana w całości kwestionowała te wyliczenia uznając je za niewiarygodne.

Odniesieniu do zarzutów dotyczących wycieczki fakultatywnej pozwana zaprzeczyła, aby działania rezydentów czy organizatora były zamierzone lub były efektem niewłaściwej opieki nad klientem. Pozwana wskazała, iż rezydent omyłkowo podał błędną godzinę rozpoczęcia wycieczki, wskutek czego spóźnili się oni na zbiórkę, podkreślając jednocześnie iż pozwana niezwłocznie zwróciła powodom całość wpłaconej kwoty. Ponadto pozwana podniosła, iż wycieczki fakultatywne nie są stałym programem imprezy turystycznej i nie są zawarte w treści umowy. Pozwana w swojej ofercie nie wskazuje na możliwość odbywania się takich wycieczek i przez to nie gwarantuje ich dostępności. Wycieczki te w żaden sposób nie są uwzględniane w kalkulacji imprezy. Pozwana zaznaczyła, iż powodowie mieli możliwość skorzystania z lokalnych punktów turystycznych organizujących wycieczki do wioski (nie jak wskazali powodowie wycieczki po rzece) D. szczególnie, że jak wskazywali, wycieczka ta miała być głównym punktem ich pobytu. Pozwana wskazała przy tym, że po wpisaniu w wyszukiwarkę G. hasła „wycieczki do wioski D.” oferta tego typu wyjazdów organizowanych na miejscu jak i w przedsprzedaży jest bardzo duża i ogólnodostępna. Pozwana podniosła także, iż powodowie mieli możliwość wypłacenia pieniędzy z sieci bankomatów działających całodobowo w obrębie hotelu, lub skorzystać z banku znajdującego się w miejscowości turystycznej G. w celu skorzystania z wycieczki fakultatywnej zorganizowanej przez lokalnego organizatora.

Pozwana podniosła również, że odszkodowania za szkodę niemajątkową nie należy rozszerzać na wszystkie przypadki odstępstw przez organizatorów turystyki od warunków określonych w umowie. Wskazywała, że umowa została wykonana prawidłowo a wszelkie roszczenia powodów budowane były w oparciu o ich subiektywne odczucia i są niezasadnione. Podnosiła również, że powodowie odbyli całość podróży przewidzianej umową, przeloty samolotowe do Turcji i W. zostały wykonane prawidłowo a zastrzeżenia powodów dotyczą jedynie połowy dnia zakwaterowania.

W tej sytuacji żądanie kwoty ponad 60 % wartości całej imprezy turystycznej jest żądaniem rażąco wygórowanym a jej zasądzenie prowadziłoby do bezpodstawnego wzbogacenia powodów.

(odpowiedź na pozew 86- 91)

W piśmie procesowym złożonym na rozprawie w dniu 26 sierpnia 2015 r. powodowie wskazali, iż pozwana błędnie interpretuje pojęcie imprezy turystycznej jako imprezę o charakterze pakietowym wskazując iż według uzyskanych przez nich informacji charakter pakietowy łączy się z faktem składania się na jej rzecz różnych świadczeń. W momencie, gdy nie dojdzie do wykonania któregoś z nich lub jego spełnienie będzie wadliwe, całość świadczenia turystycznego będzie wadliwa. Powodowie wskazali, że nie można akceptować wyliczeń pozwanej wskazującej na koszty poszczególnych elementów imprezy turystycznej. Powodowie podnieśli również, że wbrew twierdzeniom pozwanej, nie mogli oni korzystać z atrakcji na terenie hotelu do czasu gdy nie zostali w nim zameldowani. Odnośnie wycieczki fakultatywnej powodowie w odpowiedzi na twierdzenia pozwanej podkreślają, iż od chwili zawarcia umowy z pozwanym zamierzali wykupić u pozwanej wycieczkę znajdującą się w jego ofercie. Podkreślili jednocześnie, iż wycieczki te znajdują się w ofercie pozwanej. Już na etapie zawierania umowy powodowie zostali zapoznani z ofertą pozwanego w zakresie wycieczek fakultatywnych. Powodowie nie poszukiwali wycieczki fakultatywnej do dnia 11 sierpnia 2014 r. gdyż, byli pewni że zostanie zrealizowana wycieczka organizowana za pośrednictwem pozwanej. Ponadto sytuacja materialna powodów nie pozwalała na opłacenie kolejnej wycieczki, gdyż mieli określoną na ten cel kwotę, którą zapłacili przedstawicielowi pozwanej. Nie dysponowali środkami pieniężnymi na ponowną zapłatę za wycieczkę. Powodowie podkreślili, iż zwrot kwoty za wycieczkę fakultatywną nie nastąpił w ich ocenie bezzwłocznie, gdyż uiszcili ją w dniu 9 sierpnia 2014 r. natomiast otrzymali 12 sierpnia 2014 r. po licznych podjętych przez nich działaniach. Pozwana wskazała także, iż to pozwana wykazała się nieznajomością proponowanej wycieczki, gdyż jej przedmiotem był rejs po rzece nie natomiast jak wskazała pozwana wycieczka do wioski o nazwie D..

Nadto powodowie zgłosili kolejny zarzut w postaci niezgodności z prawdą oferty zawartej w katalogu Lato 2014. Oferta ta nie zawierała informacji dotyczących położenia przedmiotowego hotelu. Pozwana zataiła w ocenie powodów, w treści opisu Hotelu, iż dojście do plaży jest możliwe tylko poprzez pokonanie schodów liczących 264 stopnie. Gdyby powodowie posiadali tą wiedzę z pewnością nie zawarliby umowy z pozwaną na tą imprezę turystyczną. Powodowie wybrali tej konkretny hotel wyłącznie z uwagi na fakt, iż w ofercie pozwanej zawarto informację, że hotel dysponuje prywatną piaszczystą plażą oddaloną o 50 metrów. To bliskość plaży była dla powodów główną atrakcją tego hotelu. W zaistniałej sytuacji dojście do plaży w jedną stronę wymagało pokonania aż 264 stopni schodów, powodowie nie mogli wybrać się na plażę kilka razy w ciągu jednego dnia, zważywszy na 40 stopniowy upał, zatem możliwość korzystania z plaży była ograniczona. Ponadto oferta pozwanej wskazywała na bezpłatne korzystanie z łaźni tureckiej oraz sauny, jak okazało się na miejscu usługi te nie były bezpłatne.

Odnośnie zarzutów pozwanych dotyczących nierzetelności dokumentów potwierdzających wykonywane przez powodów połączenia telefoniczne, wskazywali oni, iż są to oryginalne bilingi połączeń nawiązanych w czasie pobytu powodów na imprezie turystycznej wykupionej u pozwanej. W dokumentach tych zawarte zostały wykazy połączeń, ale też daty i godziny ich wykonania. Ponadto powodowie załączyli faktury dokumentujące wysokość kosztów łącznych poniesionych przez powodów w związku z zaistniałymi podczas pobytu sytuacjami (w tym głównie kontakt z D. Kontakt z Klientem) oraz telefony do rodziny informujące o ich bieżącej sytuacji.

(pismo procesowe powodów k. 112-122)

Na rozprawie w dniu 26 sierpnia 2015 r. powódka sprecyzowała iż domaga się od pozwanej zasądzenia solidarnie na rzecz powodów łącznej kwoty 3090,3 z wraz z odsetkami jak w piśmie procesowym z dnia 7 kwietnia 2015 roku (data prezentaty 16 kwietnia 2015 roku) natomiast odnośnie pozostałej kwoty, która została wskazana w pozwie z dnia 3 listopada 2014 r. cofnęła pozew ze zrzeczeniem się roszczenia. Ponadto domagała się zwrotu kosztów.

(protokół rozprawy k. 145)

Po zamknięciu rozprawy powódka złożyła pisemny wniosek o zwrot kosztów jej przejazdu na trasie U.- W. oraz W.-U. zawierający spreycowanie żądanej kwoty w wysokości 314,60 złotych .

(pismo k. 150)

Po otwarciu rozprawy i ponownym jej zamknięciu, pismem procesowym z dnia 3 września 2015 r. (data prezentaty sądu) powodowie wnieśli o otwarcie rozprawy na nowo oraz dopuszczenie dowodu z zapisu nagrania z płyty DVD na okoliczność niedogodności i uciążliwości pobytu powodów w Turcji, które było zdaniem powodów bezpośrednio związane z niewywiązywaniem się pozwanej spółki z zawartej z Powodami umowy. Podnosili, iż zapis ten zawiera nagranie z kamery przedstawiające drogę jaką powodowie byli zmuszeni przemierzyć idąc z prywatnej plaży hotelowej do pokoju w hotelu (...) nagraniu widać, że aby dotrzeć do plaży powodowie po wyjściu z pokoju muszą pokonać liczne schody a więc nagranie to dowodzi, iż pozwana nie zawarła w katalogu prawdziwych i rzetelnych danych dotyczących przedmiotowego hotelu w tym opisu, położenia i dostępu do plaży. Brak jest bowiem informacji, że aby dotrzeć do plaży trzeba pokonać 264 stopni schodów. Podnosili, iż nie mogli wcześniej przedstawić powyższego dowodu z uwagi na utracenie dysku źródłowego z kamery i odzyskanie go przez wykwalifikowanego informatyka dopiero w dniu 29 sierpnia 2015 roku.

(pismo procesowe powodów k. 163-164)

Na rozprawie w dniu 22 października 2015 r. pełnomocnik pozwanego odnosząc się do pisma powodów z dnia 3 września 2015 r. wskazał, iż powódka zrzekła się na rozprawie w dniu 26 sierpnia 2015 r. roszczeń związanych z niedogodnościami związanymi dojściem do plaży z hotelu i odległością do plaży od pokoju hotelowego, w związku z czym składanie tego wniosku dowodowego jest niecelowe. Ponadto zakwestionował fakt, iż film ten pochodzi z wycieczki objętej przedmiotowym pozwem.

(protokół rozprawy k. 166)

W piśmie procesowym z dnia 29 października 2015 roku (data prezentaty) powódka podniosła, iż w Turcji była tylko raz , podczas przedmiotowego wyjazdu- na którą to okoliczność załączyła kserokopię paszportu. Wskazywała, że w nagraniu została podana data 2008 roku gdyż taka data ustawia się losowo w kamerze i jest to data jej pierwszego uruchomienia. Podniosła również, że dołączony do akt film dowodzi nie tylko niezgodności z ofertą wykonania umowy ale również zmarnowania urlopu powodów poprzez narażenie ich na niedogodności.

(pismo k. 175-176)

W piśmie złożonym na rozprawie w dniu 14 stycznia 2015 r. **powódka A. S.- S. odwołała oświadczenie o cofnięciu pozwu za rzeczeniem się roszczenia, złożone ustnie podczas rozprawy w dniu 26 sierpnia 2015 r. wskazując, iż oświadczenie to złożyła pod wpływem błędu.** Podkreśliła, iż pełnomocnik pozwanej stwierdził, że kwoty podane w ostatnim piśmie procesowym nie zgadzają się podczas obliczeń matematycznych. Powódka nie miała wówczas dostępu do akt oraz swoich pism w związku z czym oświadczenie przez nią złożone było wynikiem wprowadzenia w błąd. Powódka zaskoczona stwierdzeniem o niezgodności matematycznych wyliczeń przystała na zasugerowaną przez pełnomocnika pozwanej oraz Sad decyzję o cofnięciu pozwu w pozostałym zakresie . Natomiast nie jest to zgodne ani z wolą powodów ani z twierdzeniami pozwu i pism procesowych.

Jednocześnie, ostatecznie sformułowała żądanie **pozwu rozszerzając powództwo w zakresie odszkodowania z tytułu położenia hotelu- niezgodnego z ofertą oraz informacjami zawartymi w katalogach oraz trwających prac remontowych na terenie hotelu a także utraty możliwości skorzystania z wycieczki fakultatywnej .**

W związku z czym wskazała, że na kwotę roszczenia 3637,24 zł składa się :

- 1.000 zł tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop,

- 2.637,24 zł tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy przez stronę pozwaną w tym kwotę **569,12 zł** (kwota łączna dla powodów) tytułem rzeczywistej straty czasu- oczekiwanie na korytarzu w nocy przejazdu, oczekiwanie na zakwaterowanie i inne świadczenia, kwoty **569,12** (kwota łączna dla powodów) za brak noclegów i pozostałych świadczeń, w pierwszym dniu pobytu, brak możliwości dostępu do morza, plaży, basenów, wyżywienia, 99 zł tytułem zwrotu poniesionych i wskazanych przez powodów kosztów rozmów telefonicznych oraz kwoty **1400 zł** (po 700 zł dla każdego z powodów) jako ekwiwalent z tytułu położenia hotelu, co rzutowało na cały pobyt powodów- (dojście do plaży wyłącznie stromymi schodami o czym nie było informacji w katalogu), z tytułu ciągłych niedogodności tj. prac remontowych na terenie hotelu uwidoczniionych na nagraniu z kamery, z tytułu utraty możliwości uczestniczenia w wycieczce fakultatywnej

(pismo procesowe powódki A. S. S.- k 187- 190)

Na rozprawie w dniu 14 stycznia 2016 r. powódka oświadczyła, iż precyzuje powództwo domagając się ostatecznie kwoty 3637,24 zł szczegółowo wyliczonej w złożonym na rozprawie piśmie procesowym oraz odsetek ustawowych i kosztów procesu. (protokół rozprawy k. 208)

W dniu 8 lutego pozwana wskazała, iż nie zgadza się na zmiany zakresu powództwa, a w szczególności części w jakim odnoszą się one do okoliczności objętej cofnięciem powództwa wraz ze zrzeczeniem się roszczenia. Wskazała przy tym, iż powódka jest pracownikiem sądu posiada zatem wiedzę i doświadczenie sądowe. Nie można zdaniem pozwanej, twierdzić, że powódka została wprowadzona w błąd podczas przeprowadzenia rozprawy.

(pismo procesowe pozwanej k. 210-211)

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 8 kwietnia 2014 r. powódka A. S.-S. zawarła z (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. umowę o świadczenie usług turystycznych o nr rezerwacji - (...), w ramach której wykupiła pobyt dla dwóch osób w hotelu trzygwiazdkowym P. Hotel (...) w Turcji , w pokoju standard. za kwotę 3983,86 zł. Wycieczka miała odbyć się w dniach 7 sierpnia 2014 roku – 14 sierpnia 2014 roku. Cena wycieczki obejmowała między innymi przelot w obie strony z G. do miejscowości B. M., a także przejazd w obie strony z lotniska do hotelu i z hotelu na lotnisko transportem grupowym. Cena za zakwaterowanie w hotelu przez 7 dni dla powodów z wyżywieniem w formie (...) wyniosła 2.181,27 zł. Koszt zakwaterowania dobowego w hotelu wyniósł 156 zł.

Integralną częścią składową zawartej umowy były Warunki Uczestnictwa w Imprezach (...), Warunki (...) Podróży , katalog , oferta pozakatalogowa oraz rozkład lotów, których znajomość , otrzymanie i akceptację powódka potwierdziła własnoręcznym podpisem.

(dowód: umowa – k. 3, kalkulacja imprezy turystycznej k. 101, ogólne warunki k. 63-66)

Hotel (...) był hotelem 3 gwiazdkowym , w ofercie pozwanego zawartej w katalogu wskazano, iż plaża, prywatna, piaszczysto- żwirowa o długości 300 m była położona w odległości 50 m od hotelu. W hotelu znajdowała się restauracja , 3 bary, 2 baseny odkryte, 2 zjeżdżalnie wodne. Hotel składał się z budynku głównego , w którym znajdowało się 30 pokoi o standardzie economy a w 10 blokach znajdowało się dalsze 170 pokoi standardowych. W hotelu bezpłatnie miał być Internet bezprzewodowy w lobby, sauna , łaźnia turecka, rzutki , siatkówka plażowa i animacje. W hotelu obowiązywało wyżywienie w formie (...) dostępne w godzinach od 10 do 23, obejmujące śniadanie, obiad, przekąski, podwieczorek i kolację , lokalne napoje alkoholowe i bezalkoholowe . W opisie katalogowym hotelu nie zawarto informacji odnośnie udogodnień dla osób niepełnosprawnych.

(dowód : katalog k. 105)

W dniu 8 lipca 2014 r. powodowie przybyli autokarem w ramach transferu z lotniska do miejscowości B. ok. godz. 4 nad ranem. Po wejściu do hotelu i okazaniu voucherów hotelowych otrzymanych od pozwanej uzyskali informację, że w hotelu nie ma dla nich pokoju, gdyż wszystkie pokoje są zajęte. Powodom zaproponowano oczekiwanie w hotelowym holu, aż sytuacja ulegnie zmianie. Powodowie niezwłocznie skontaktowali się z D. Kontakt z Klientem pozwanej próbując wyjaśnić sprawę. Nie otrzymali jednak niezwłocznego rozwiązania ich problemu. W godzinach porannych po raz kolejny nawiązali kontakt z pozwanym w celu wyjaśnienia zaistniałej sytuacji. W dalszym czasie nie otrzymali jednak informacji kiedy zostaną zakwaterowani w pokoju, który miał być zwolniony przez innego gościa. Około godz. 11 na terenie hotelu pojawił się rezydent p. Y., który podjął rozmowy z managerem hotelu i w rezultacie o godzinie 11 czasu lokalnego powodów zakwaterowano w pokoju dwuosobowym standardowym, Pozwana nie była w stanie zapewnić pokoju od razu po przybyciu powodów do hotelu a dopiero w godzinach przedpołudniowych- około godz. 11. Powodowie, będący po nocnej podróży byli zmęczeni i niewyspani, rozczarowani i zestresowani całą sytuacją. Do czasu zameldowania w hotelu nie mogli skorzystać ze świadczeń przeznaczonych dla gości hotelowych.

(dowód : pozew k. 3-4, częściowo zeznania powódki k. 149, bilingi połączeń wychodzących k. 56-62)

W trakcie spotkania z rezydentem powodowie złożyli pisemną reklamację oznaczoną numerem (...) z dnia 7 sierpnia 2014 r. Zgłoszenie to dotyczyło braku jakiegokolwiek pokoju dwuosobowego tuż po przyjeździe do Hotelu z L. w dniu 8 sierpnia 2014 r. co stanowiło częściowe niewykonanie umowy zawartej z pozwanym w dniu 8 kwietnia 2014 r. W umowie tej wskazano 7 nocy w wybranym hotelu, faktycznie organizator zrealizował usługę zawierającą jedynie 6 noclegów.

(dowód : formularz zgłoszenia reklamacyjnego (...) k. 34 umowa k. 32)

Zgodnie z przedstawioną przez pozwanego ofertą wycieczek fakultatywnych w dniu 9 sierpnia 2014 roku powodowie zgłosili podczas spotkania z rezydentem na terenie hotelu chęć uczestnictwa w wycieczce po rzece D., która miała się odbyć w dniu 11 sierpnia 2014 r. Rezydent Y. przyjął od powodów wpłatę w łącznej kwocie 110 euro. Powodowie w dniu wycieczki tj. 11 sierpnia 2014 r. od godz. 6:00 do godz. 7:00 bezskutecznie oczekiwali na autokar mający ich zawieźć na wycieczkę. Po godzinie 7 zdecydowali się na kontakt z rezydentem. Okazało się, że na skutek błędu rezydenta powodowie nie mogli uczestniczyć w wycieczce. Rezydent omyłkowo podał błędną godzinę rozpoczęcia wycieczki. W związku z trudnościami w kontakcie z rezydentem Y., który nie odbierał od powodów telefonów, powodowie nie mogli tego samego dnia uzyskać zwrotu uiszczonej kwoty 110 euro za wycieczkę fakultatywną. Z tego względu powodowie ponownie zwrócili się do D. Kontakt z Klientem pozwanego, którzy przekazali sprawę powodów kolejnemu rezydentowi- B. M.. Za pośrednictwem rezydenta B. M. powodowie złożyli kolejną pisemną reklamację tym razem dotyczącą wycieczki fakultatywnej. Zwrot kwoty 110 euro powodowie otrzymali w dniu 12 sierpnia 2014 roku. Powodowie nie mieli możliwości uczestniczenia w wycieczce organizowanej przez pozwanego w innym terminie z uwagi na krótki pobyt na wakacjach. Skorzystanie z oferty innego, lokalnego biura nie było już możliwe z uwagi na fakt, iż wycieczki po rzece D. były organizowane wyłącznie w niedziele a pobyt powodów kończył się w czwartek .

Powodowie wykonywali liczne telefony i smsy w związku z koniecznością kontaktu z D. Kontakt z Klientem, rezydentami Y., oraz B. M. w pierwszym dniu pobytu w związku z brakiem pokoju hotelowego a w późniejszym okresie w związku z nie dojściem do skutku wycieczki fakultatywnej jak i w celu uzyskania szybkiego zwrotu uiszczonej na ten cel kwoty 110 euro. Za połączenia telefoniczne i smsowe powodowie zapłacili 99 złotych.

(dowód : pozew k.3-8 zeznania powódki k. 149 , formularz zgłoszenia reklamacyjnego nr (...) k. 35, bilingi połączeń wychodzących k. 56-62, faktury VAT operatora telekomunikacyjnego k. 140-143)

Brak możliwości skorzystania z wycieczki fakultatywnej po rzece D. był dla powodów dużym rozczarowaniem, gdyż była ona dla nich bardzo atrakcyjna. Pogłębiło to uczucie niezadowolenia powodów z wykonywania przez pozwanego umowy o świadczenie usług turystycznych, po tym jak na samym początku pobytu nie było dla nich od razu miejsca w hotelu. Dodatkowo, wskutek błędnej informacji o godzinie rozpoczęcia wycieczki bezskutecznie oczekiwali na

przybycie autokaru zamiast korzystać z wypoczynku i oferty hotelu. Konieczność kontaktowania się z rezydentami powoda i domaganie się zwrotu uiszczonej na ten cel kwoty było dla powodów uciążliwe i zakłócało ich wypoczynek.

(dowód: zeznania powódki k. 149)

Hotel wybrany przez powodów na miejsce zakwaterowania był hotelem składającym się z wielu budynków położonych kaskadowo, na różnych wysokościach. Na terenie hotelu przejścia między budynkami połączone były schodkami o różnych wielkościach. Plaża hotelowa, piaszczysto – żwirowa z leżakami znajdowała się przy hotelu. Dojście do plaży z terenu hotelu prowadziło po schodkach. Powodowie zostali zakwaterowani w pokoju, od którego do plaży trzeba było przejść łącznie po ponad 260 stopniach schodów, biegnących między budynkami hotelu.

(dowód : płyta CD z nagraniem k. 163)

Po powrocie do Polski powodowie złożyli pozwanemu reklamację wnosząc o zapłatę kwoty 3.229,17 złotych w oparciu o art. 11 a ust. 1 w zw. z art. 16 a ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 roku . Jako podstawę faktyczną swojego roszczenia wskazywali brak zakwaterowania w hotelu od razu po przyjeździe, konieczność wykonywania połączeń telefonicznych do rezydentów pozwanego , brak zorganizowania wycieczki fakultatywnej na rzece D. i związane z powyższym niedogodności a także transport powrotny z międzylądowaniem we W..

(dowód : reklamacja k.36-43)

Pozwany reklamacji powodów nie uwzględnił .

(dowód : odpowiedź na reklamację k. 47-48)

Pismem z dnia 20 września 2014 roku powódka wezwała pozwanego do zapłaty kwoty 3.229,17 złotych w terminie 7 dni od otrzymania wezwania. Wezwanie pozwany otrzymał w dniu 25 września 2014 roku.

(dowód : wezwanie k. 49-50, zpo k.51-52)

Ostatecznie, w związku ze złożoną reklamacją pozwany zaoferował powodom zwrot jednorazowej kwoty 284,56 tytułem zwrotu za utraconą połowę doby hotelowej oraz kwoty 44 zł z tytułu połączeń telefonicznych.

(dowód : pismo pozwanej k. 53)

Powodowie oferty tej nie przyjęli.

(bezsporne)

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie powołanych wyżej dokumentów znajdujących się w aktach niniejszej sprawy, których wiarygodność nie budziła wątpliwości. W pewnym zakresie stan faktyczny był bezsporny między stronami min. odnośnie braku pokoju dla powodów po przyjeździe do hotelu czy też nie zrealizowania wycieczki fakultatywnej z winy leżącej po stronie pozwanej.

Sąd oparł się również częściowo na zeznaniach powódki przesłuchanej w charakterze strony jednakże częściowo, z uwagi na sprzeczność tych zeznań z innymi dowodami zgromadzonymi w sprawie jak również jej wcześniejszymi twierdzeniami, zeznania należało uznać za niewiarygodne, o czym w dalszej części uzasadnienia.

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo zasługiwało na częściowe uwzględnienie.

Powodowie opierali swoje roszczenie na treści art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. 2004r., nr 223, poz. 2268 z późn. zm.) zgodnie z którym organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub

nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

działaniem lub zaniechaniem klienta,

działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

Jak stanowi art. 11 powyżej wskazanej ustawy, w zakresie nie uregulowanym ustawą do umów z klientami zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.

W pierwszej kolejności wskazać należy, że zgodnie z art. 6 kodeksu cywilnego ciężar udowodnienia faktu spoczywa na osobie, która z faktu tego wywodzi skutki prawne a na podstawie art. 232 k.p.c. strony są zobowiązane wskazywać dowody dla stwierdzenia faktów z których wywodzą skutki prawne. Zatem obowiązkiem powodów w niniejszej sprawie było udowodnienie niewykonania lub nienależytego wykonania umowy a także wysokości doznanej w związku z tym szkody. Ciężar wykazania przesłanek ekskulpujących spoczywał natomiast na pozwanym.

W niniejszej sprawie bezspornym było, że strona powodowa zawarła z pozwanym umowę, w ramach której pozwany zobowiązał się do świadczenia na jej rzecz usług turystycznych, w postaci zorganizowania wyjazdu i zakwaterowania z wyżywieniem w miejscowości B. w Turcji, w hotelu o określonej kategorii od dnia 7 sierpnia 2014 roku do dnia 14 sierpnia 2014 roku.

Jak wynika z pkt. 4.6 Warunków Uczestnictwa w Imprezach (...), których treść stanowiła integralną część umowy, data wylotu/wyjazdu była dniem rozpoczęcia imprezy a data powrotu dniem zakończenia imprezy. Pierwszy i ostatni dzień imprezy z transportem lotniczym może być przewidziany wyłącznie na przelot a przeloty mogą odbywać się w godzinach wieczornych lub nocnych (k. 65)

Powodowie rozpoczęli podróż w dniu 7 sierpnia 2014 roku w godzinach wieczornych natomiast na miejsce docelowe przybyli w dniu 8 sierpnia 2014 roku około godziny 4 nad ranem. Z uwagi na treść powyższego przepisu okoliczność ta nie stanowiła nienależytego wykonania umowy. Nie ulega natomiast wątpliwości, że po przybyciu do hotelu okazało się, iż nie ma dla powodów miejsca, w związku z czym byli zmuszeni poczekać do rana w holu hotelowym a pokój otrzymali dopiero o godz. 11.00. Tym samym, od razu po przyjeździe do hotelu powodowie nie mogli wypocząć po podróży a także korzystać z hotelu tak jak inni goście, z uwagi na fakt, iż nie zostali w nim zameldowani. Interwencje powodów u rezydenta pozwanego przyniosły efekt dopiero przed południem, zatem niewątpliwie w tym zakresie umowa nie została wykonana przez pozwanego prawidłowo a powodowie nie otrzymali tych świadczeń, za które zapłacili. W tym miejscu odnieść się należy do kwestii godziny, do której powodowie zmuszeni byli oczekiwać na pokój na holu hotelowym jak również łącznej liczby godzin oczekiwania. Przesłuchana w charakterze strony powódka na rozprawie w dniu 26 sierpnia 2015 roku zeznała, że do hotelu powodowie przyjechali ok. 2.30 w nocy, może koło 3.00 a pokój otrzymali o godz. 12-13. (k. 146-147) Tymczasem jak wynika z treści pozwu złożonego w niniejszej sprawie – a także reklamacji – powodowie przybyli do hotelu około 4 nad ranem a zostali zakwaterowani w pokoju o godz. 11. (k. 3-4, 36-38) Wobec tej sprzeczności Sąd uznał za niewiarygodne zeznania powódki na rozprawie i przyjął za wykazane godziny wskazane w pozwie oraz reklamacji z uwagi na fakt, iż były one pisane wcześniej niż zeznania, zatem z pewnością, z uwagi na krótszy upływ czasu od zakończenia imprezy godziny wskazane w pismach są bardziej wiarygodne. Podkreślenia wymaga, że również w reklamacji zgłoszonej na miejscu powódka wskazywała jako godzinę przyjazdu do hotelu 4 nad ranem (k. 34), natomiast druga reklamacja, sporządzona przez powodów po powrocie z wycieczki, w dniu 1 września 2014 roku (data nadania – k. 46) zawierająca szczegółowy opis nieprawidłowości, wskazywała na godzinę 11.00 jako godzinę zakwaterowania w pokoju. Powyższe sprzeczności wskazują na konieczność oceny zeznań powódki i jej stanowisk wyrażonych w pismach procesowych ze szczególną ostrożnością w zakresie ich wiarygodności, tym bardziej z uwagi na sposób prowadzenia niniejszego procesu przez powódkę, polegający na przytaczaniu coraz to innych, nowych i dalszych okoliczności faktycznych oraz wywodzeniu z nich skutków coraz

bardziej dramatycznych, szczegółowo opisywanych w licznych pismach procesowych (włączając w to skutki takie jak zaburzenie zdrowia psychicznego powodów, ciągle odczuwanie lęku , strachu i niepewności – pismo k. 72).

Reasumując, w ocenie Sądu, niewątpliwie zawarta umowa nie została należycie wykonana w zakresie pierwszego dnia pobytu albowiem z atrakcji hotelu powodowie mogli skorzystać w zasadzie dopiero wieczorem w dniu 8 sierpnia 2014 roku, zważywszy na nocną podróż i brak możliwości właściwego wypoczynku w holu hotelowym przed godziną 11.00. Doświadczenie życiowe wskazuje, że w takiej sytuacji zmęczenie nie pozwala przykładowo na udanie się na plażę czy basen od razu po rozpakowaniu rzeczy w pokoju hotelowym lecz dopiero po kilku godzinach wypoczynku czy snu w pokoju.

W tym miejscu wskazać należy, że zgodnie z art. 361 § 1 i 2 k.c. obowiązany do odszkodowania ponosi odpowiedzialność tylko za normalne następstwa działania lub zaniechania, z którego szkoda wynikła. W powyższych granicach, w braku odmiennego przepisu ustawy lub postanowienia umowy, naprawienie szkody obejmuje straty, jakie poszkodowany poniósł, oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono. Odszkodowanie ma zapewnić pokrycie doznanej szkody w całości nie doprowadzając jednak do bezpodstawnego wzbogacenia poszkodowanego.

W realiach niniejszej sprawy, w ocenie Sądu, należy uznać, iż powodowie ponieśli szkodę majątkową w wysokości 311,61 złotych albowiem pomimo zapłacenia za wycieczkę z winy pozwanego nie korzystali z udogodnień i atrakcji hotelu w pierwszym dniu pobytu. Szkodę stanowi zatem koszt pobytu powodów w hotelu wynoszący 311,61 złotych (łącznie cena za zakwaterowanie obojga powodów w terminie 7-14.08.2014 roku wynosiła 2181,27 złotych co po podzieleniu na 7 daje kwotę 311,61 złotych – zestawienie k.101) . W ocenie Sądu, sposób obliczenia należnej kwoty z tego tytułu jako odpowiadającej 1/7 ceny całości imprezy nie znajduje uzasadnienia w treści art. 361 kc . Oczywistym jest, że impreza turystyczna zorganizowana przez pozwanego stanowiła pakiet kilku świadczeń, za które łączną cenę określono na 3983,86 złotych zobligowani byli uiścić powodowie. Jednakże zważyć trzeba, że majątkowa szkoda powodów , której doznali wskutek działań pozwanego jest ściśle określona i możliwa do ustalenia , do której nie ma podstaw do stosowania art. 322 kpc. (inaczej niż w przypadku np. roszczeń związanych z nadmiernym hałasem w czasie całego pobytu) Szkodą tą jest koszt jednego dnia pobytu w hotelu wraz z wyżywieniem a nie 1/7 kosztu całej wycieczki, na którą składa się nie tylko zakwaterowanie w hotelu ale również przelot, transfer czy ubezpieczenie podróży. Z tych względów, Sąd zasądził od pozwanego na rzecz powodów z tego tytułu kwotę 311,61 złotych.

Uwzględnieniu w całości podlega natomiast roszczenie powodów o zapłatę kwoty 99 złotych stanowiącej koszt wykonanych połączeń telefonicznych i smsowych do przedstawicieli pozwanego, w związku z nieprawidłowościami przy wykonywaniu umowy – zarówno w zakresie pierwszego dnia pobytu jak i później, w związku z organizacją wycieczki fakultatywnej i koniecznością domagania się zwrotu pobranych pieniędzy (o czym w dalszej części uzasadnienia) . Pozwany uznał roszczenie powodów z tego tytułu w zakresie kwoty 44 złotych jednak w ocenie Sądu, powodowie w dostateczny sposób wykazali, iż kwota 99 złotych obejmuje połączenia na numery wskazywane przez pozwanego w ulotkach informacyjnych, a zważywszy na okoliczności , daty i godziny w jakich połączenia te były wykonywane (co jest zbieżne z zeznaniami powódki i twierdzeniami zawartymi w pismach procesowych odnośnie konieczności kontaktu z przedstawicielami pozwanego) uznać należy, że koszt ten stanowi element szkody powodów doznanej wskutek nienależytego wykonania umowy przez pozwanego. Stąd kwota ta została również zasądzona od pozwanego na rzecz powodów, w oparciu o art. 11 a ustawy o usługach turystycznych i art. 361 kc.

Odnosząc się do kwestii wycieczki fakultatywnej w pierwszej kolejności wskazać należy, że zgodnie z punktem 7.10 Warunków Uczestnictwa w Imprezach (...) zawartych w katalogu Lato 2014 organizator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe wykonanie lub niewykonanie świadczeń przez innych, w tym miejscowych usługodawców z którymi klient działając we własnym imieniu zawarł umowy na świadczenie usług, w tym w szczególności organizację wycieczek lub imprez a usługi te nie były w żaden sposób opisane w Umowie zawartej przez organizatora z klientem, w tym poprzez wskazanie ich jako usług dodatkowych lub imprez fakultatywnych, **za wyjątkiem imprez fakultatywnych z katalogu lub ofert kupowanych u miejscowego przedstawiciela organizatora lub rezydenta.** (Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych k. 127) Z powyższego wynika, iż skoro powodowie skorzystali z oferty wycieczki fakultatywnej oferowanej przez rezydenta pozwanego i za nią zapłacili, tym samym

zawarli umowę o organizację tej wycieczki. Bezsprzeczonym jest, że wskutek podania powodom przez rezydenta błędnej godziny rozpoczęcia wycieczki powodowie na nią nie pojechali. Umowa nie została zatem wykonana przez pozwanego natomiast jej koszt, nie wliczony w cenę ogólną wycieczki ale dodatkowo zapłacony przez powodów na miejscu, został powodom w całości zwrócony w trakcie pobytu. Jak wskazuje się w piśmiennictwie, niezorganizowanie przyrzeczonych wycieczek fakultatywnych prowadzi potencjalnie do powstania szkody po stronie klienta z tytułu nienależyte wykonanego zobowiązania. Szkada klienta niemogącego uczestniczyć w wycieczce fakultatywnej polega na tym że nie może on skorzystać ze wszystkich zaplanowanych przez siebie atrakcji. W związku z czym atrakcyjność imprezy turystycznej jako całości zmniejsza się. Organizator, który zaproponował odbycie wycieczki w katalogu, folderze czy innej formie jest zobowiązany do jej przeprowadzenia natomiast klient nie musi w takiej wycieczce uczestniczyć. W wyroku w sprawie o sygn. V Ca 2387/05 Sąd Okręgowy w Warszawie stwierdził, że wskutek niemożności uczestniczenia w wycieczkach fakultatywnych turyści ponieśli szkodę moralną, za którą zasądzono na ich rzecz zadośćuczynienie. Brak wycieczek fakultatywnych nie uprawnia natomiast klienta do skorzystania z uprawnień przewidzianych w art. 16 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, gdyż w przypadku imprezy pobytowej wycieczki te nie stanowią głównego celu imprezy turystycznej.

Za słuszne należy zatem uznać twierdzenia powodów mówiące o tym, że nieuczestniczenie przez nich w wycieczce fakultatywnej zaważyło na atrakcyjności wyjazdu. Wskutek niewykonania umowy powstała zatem po stronie powodów szkoda niemajątkowa polegająca na utracie atrakcyjności wyjazdu, która może być zrekompensowana w drodze przyznania tzw. zadośćuczynienia za zmarnowany urlop.

W tym miejscu trzeba wskazać, iż umowa o imprezę turystyczną należy do umów, w przypadku których - niejako z samej jej natury - niezmiernie trudno jest zarówno określić, kiedy występuje szkoda oraz jak 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 czy niższej jakości" (P. C., Usługi (...). Komentarz, (...) informacji prawnej Lex 2012). Problematyczne jest już samo sklasyfikowanie takiego rodzaju szkody jako majątkowej czy też niemajątkowej. Wskazać należy, że prawo polskie przewiduje odpowiedzialności za szkodę niemajątkową wyrządzoną poprzez niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jedynie wówczas, gdy przepis szczególny wyraźnie to przewiduje. Powołany art. 11a u.u.t. jest właśnie takim przepisem. Stanowisko to zostało potwierdzone w orzecznictwie Sądu Najwyższego. W uchwale z dnia 19 listopada 2010 r. (III CZP 79/10, OSNC 2011, nr 4, poz. 41), stwierdzono, że "przepis art. 11a ust. 1 ustawy z 29.8.1997 r. o usługach turystycznych (...) może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. „zmarnowanego urlopu".

Nie można zapominać, że podstawowym bodźcem pobudzającym konsumenta do korzystania z imprezy turystycznej jest osiągnięcie korzyści niematerialnej tj. przyjemności wypoczynku, spokoju, relaksu, poczucia komfortu itp. Nieuzyskanie jej na skutek zaniedbań organizatora, a więc utrata przyjemności (zmarnowanie urlopu) jest często bowiem jedynym uszczerbkiem poniesionym przez konsumenta. Nie bez przyczyny bowiem roszczenie o zadośćuczynienie nazywa się roszczeniem o naprawienie szkody za „utrata przyjemności z wakacji", „zmarnowany wypoczynek". Szkada polega zatem w dużej mierze na zawiedzionych nadziejach, co do spodziewanych, przyjemnych przeżyć, na utracie możliwości zrelaksowania się w czasie urlopu, będącego stosunkowo krótką przerwą w aktywności zawodowej, na konieczności zajmowania się w to miejsce sprawami niezwiązanymi z wypoczynkiem, a wynikającymi z konieczności reklamowania warunków pobytu.

W ocenie Sądu, w realiach niniejszej sprawy doszło do powstania po stronie powodów szkody niemajątkowej w postaci tzw. zmarnowanego urlopu, aczkolwiek nie w takim zakresie, jak to wskazywali powodowie. Na zakres tej szkody składają się negatywne przeżycia i stres związany z oczekiwaniem na przydzielenie pokoju, utrata możliwości korzystania z wycieczki fakultatywnej a także związana z czasem poświęconym na oczekiwanie na autokar (który finalnie nie przyjechał), poszukiwanie możliwości innego zorganizowania wycieczki fakultatywnej oraz zdenerwowanie i stres związany z koniecznością domagania się przez powodów zwrotu pieniędzy za zapłaconą wycieczkę. Nie ulega wątpliwości, że gdy powodowie przyjechali do hotelu i dowiedzieli się o braku pokoju hotelowego mogli odczuwać złość, zawód, niezadowolenie i rozczarowanie, byli również zmęczeni po podróży i chcieli wypocząć. Brak pokoju i konieczność spędzenia nocy w holu z pewnością był dla nich dużą niedogodnością i w zasadzie skutkowa-

zmęczeniem i utratą wypoczynku aż do wieczora . Jednak stwierdzenia powódki, iż wskutek przedmiotowej sytuacji powodowie doznali traumatycznych przeżyć, odnoszących skutki nawet w sferze ich zdrowia psychicznego, a także ciągle odczuwali strach , niepewność i lęk w obcym kraju są zupełnie niewiarygodne, wręcz historyczne i nieadekwatne do sytuacji. Powodowie w toku procesu nie wykazali, że mają zaburzenia psychiczne, czy skłonności lękowe bądź depresyjne, co zresztą zważywszy na zawód wykonywany przez powódkę wydaje się mało prawdopodobnym. W ocenie Sądu, obiektywnie rzecz biorąc, u każdego zdrowego człowieka tego typu przeżycia nie mogą zostać wywołane przez konieczność kilkugodzinnego oczekiwania na pokój w hotelu , nawet jeśli istnieje bariera językowa między obsługą a klientami. Dodatkowo zważyć trzeba, że powodowie nie zostali wyrzuceni na ulicę , czy wywiezieni na pustynię lub do jakiejś niebezpiecznej dzielnicy a przebywali w hotelu, wśród innych ludzi, innych gości, zatem niezrozumiałym jest z jakich powodów mieliby odczuwać strach (przed czym?). Niedogodności odczuwane przez powodów w związku z brakiem pokoju trwały kilka godzin i o ile z pewnością spowodowały stres i rozczarowanie oraz uniemożliwiły wypoczynek , nie można im nadać tak tragicznego i dramatycznego wymiaru, jak to wynika z twierdzeń powódki.

Odnośnie kwestii niezrealizowanej wycieczki fakultatywnej, w ocenie Sądu, brak podstaw z kolei do uznania stanowiska pozwanego jakoby powodowie mogli wyjechać na wycieczkę z innym operatorem . Powodowie, zważywszy na powziętą już w Polsce wiedzę o organizowaniu przez pozwanego na miejscu wycieczek fakultatywnych nie musieli podejmować jakichkolwiek starań zmierzających do ustalania organizatorów tych wycieczek na miejscu, byli przekonani, że ta wycieczka będzie zorganizowana przez pozwanego. Powodowie czekali dwa dni na zwrot pieniędzy, co jest dość długim czasem przy 7 dniowym czasie trwania imprezy turystycznej, a na pewno nie można uznać za twierdzeniami pozwanego, iż zwrot nastąpił niezwłocznie. Nie mogli wykupić innej wycieczki z uwagi na ograniczone środki finansowe. Powodowie nie mieli możliwości przewidzenia tego rodzaju „podwójnych” wydatków i tym samym przeznaczenia na wyjazd większych kwot, tym bardziej, że wycieczka była realizowana w opcji (...) inclusive” . Należy uznać za wiarygodne w świetle zasad doświadczenia życiowego twierdzenie powódki, iż powodowie mogli mieć przeznaczone na wycieczkę jedynie te środki finansowe i nie posiadali innych. Jak wynika z zeznań powódki, z uwagi na krótki czas pobytu niemożliwe było skorzystanie z wycieczki u innego operatora. Wycieczki wskazane w materiale dowodowym przez pozwanego dotyczą roku 2015, a nie okresu, kiedy powodowie przebywali na imprezie turystycznej zorganizowanej przez pozwaną zatem ich wartość dowodowa jest znikoma. Niezależnie od powyższego, w ocenie Sądu, nie można od powodów wymagać i bezwzględnie powinni w zaistniałej sytuacji wyszukiwać biur podróży oferujących podobne wycieczki na miejscu albowiem wymagało to od nich kolejnej straty czasu urlopowego na poszukiwanie takiej wycieczki. Zatem z pewnością niezrealizowanie przez pozwanego wycieczki fakultatywnej wpłynęło na obniżenie poczucia atrakcyjności wyjazdu przez powodów, zmniejszyło atrakcyjność całego urlopu a dodatkowo wiązało się ze zdenerwowaniem i rozczarowaniem a także utratą możliwości wypoczynku w czasie gdy powodowie oczekiwali na autokar. Nie można jednak podzielić stanowiska powodów jakoby nie mogli oni w ogóle wypoczywać w czasie oczekiwania na zwrot pieniędzy przez rezydenta. W tym czasie mieli możliwość pełnego korzystania z atrakcji hotelu, plaży, basenów , słońca. Powodowie nie musieli spędzać całego dnia na recepcji w oczekiwaniu na rezydenta, mieli bowiem do niego kontakt telefoniczny.

Odnosząc się do roszczeń powodów wynikających z okoliczności faktycznych dotyczących nieprawidłowości w opisie hotelu i dojścia do plaży a także hałasu związanego z pracami remontowymi w pierwszej kolejności wskazać trzeba, iż w ocenie Sądu, oświadczenie złożone przez powódkę na rozprawie w dniu 26 sierpnia 2015 roku w którym cofnęła powództwo odnośnie kwoty 138,24 złotych ze zrzeczeniem się roszczenia dotyczyło wyłącznie tej kwoty, samej kwoty wynikającej z błędnego obliczenia matematycznego, natomiast nie obejmowało wszelkich innych roszczeń związanych z przedmiotową wycieczką. Nadto wskazać trzeba, że tym etapie postępowania powódka nie wywodziła konkretnych roszczeń z zastrzeżeń odnośnie dojścia do plaży. Jak wynika z nagrania rozprawy, powódka wskazywała, iż kwestia dojścia do plaży miała dla niej marginalne znaczenie, z uwagi na powagę innych uchybień w wykonaniu umowy przez pozwanego. Oświadczyła zarazem, że żądanie wywodzi z okoliczności wskazanych z treści pozwu a kwestia dojścia do plaży jest jedynie okolicznością dodatkową, mającą wykazać, że po stronie pozwanego były również inne niedociągnięcia (nagranie 09:45 – 10.30 k. 149). Dopiero w późniejszych pisma procesowych sprecyzowała konkretne roszczenie również w tym zakresie oraz wywiodła z niego żądanie zasądzenia konkretnej kwoty. Zatem cofnięcie pozwu co do kwoty 138,24 złotych wywołało jedynie skutek umorzenia postępowania w oparciu o art. 203 kpc w zw.

z art. 355 kpc w zakresie tej kwoty, o czym orzekł Sąd w punkcie III wyroku, nie miało natomiast wpływu na dalsze roszczenia wywiedzione przez powódkę. Odnosząc się w tym miejscu do złożonego przez powódkę pisma procesowego w którym cofa swoje oświadczenie woli o cofnięciu pozwu z powołaniem się na wadę oświadczenia woli w postaci błędu należy uznać to oświadczenie za bezskuteczne i nie wywołujące skutków prawnych. Po pierwsze, jak wynika z nagrania rozprawy z dnia 26 sierpnia 2015 roku, powódka składając powyższe oświadczenie (wskutek zaistniałego błędu matematycznego co do łącznej kwoty sprecyzowanych żądań w stosunku do żądań wskazanych w pozwie) doskonale wiedziała jakich kwot żąda i czego się domaga , nie miała w tym zakresie żadnych wątpliwości. Po drugie, w swoim piśmie procesowym powołując się na działanie pod wpływem błędu jednak nie określiła na czym ów błąd polegał i w jakim błędnym przekonaniu była częściowo cofając pozew. Uniemożliwia to ocenę przesłanek z art. 84 kc.

Odnosząc się jednak merytorycznie to powyższych okoliczności wskazać należy, że zgodnie z art. 12 ust. 1 punkt 4 ustawy o usługach turystycznych wskazuje, że 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: **położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania**, według przepisów kraju pobytu ponadto art. 12 punkt 1 ust.10 wskazuje, że ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej. Informacje, o których mowa w ust. 1, nie mogą wprowadzać klienta w błąd.

Wszystkie informacje podane przez pozwaną odnośnie położenia hotelu były zgodne z prawdą. Pozwany wskazał położenie, rodzaj i kategorię hotelu, w którym powodowie byli zakwaterowani. Hotel znajdował się w odległości 50 metrów od plaży a powódka okoliczności tej nie kwestionowała. Oczywiście, organizator mógł podać informację o tym, że w hotelu znajduje się duża ilość schodów łączących poszczególne budynki. Art. 12 punkt 1 ust. 4 nie nakłada jednak, na pozwanego takiego obowiązku . W katalogu nie zawarto informacji, że hotel jest odpowiedni dla osób niepełnosprawnych należało zatem przypuszczać , że elementy architektoniczne takie jak schodki na jego terenie się znajdują.

W ocenie Sądu, w żaden sposób nie można uznać, że brak informacji o konieczności pokonywania z pokoju hotelowego do plaży około 260 schodów był wprowadzaniem w błąd powodów. Należy przy tym podkreślić, że samo dojście do plaży, zgodnie z filmem załączonym przez powodów związane było z koniecznością pokonania niewielkiej liczby schodów. Fakt, iż powodowie byli zmuszeni pokonywać do plaży każdorazowo 263 schody wynikał z miejsca ich zakwaterowania w hotelu, w którym znajdowało się wiele mniejszych budynków położonych na znacznej przestrzeni, 12.000 m² . Informacja o tym, że w hotelu znajduje się budynek główny oraz 10 bloków była zamieszczona w katalogu. Z powyższego można wywnioskować o konieczności przejścia w obrębie hotelu sporej odległości. Dodatkowo zważyć trzeba, że powodowie nie są osobami niepełnosprawnymi, czy o ograniczonej sprawności ruchowej lub w podeszłym wieku, dlatego nie można uznać, że przy wybieraniu hotelu kierowaliby się kryterium dostępności pokoju w odniesieniu do kondygnacji budynku.

W świetle zgromadzonego materiału dowodowego nie znalazły potwierdzenia również ciągle niedogodności w postaci prowadzenia prac remontowych na terenie hotelu. Na filmie załączonym przez powodów przez krótki okres czasu daje się słyszeć jakiś hałas prawdopodobnie związany z wykonywaniem prac na terenie hotelu. Powodowie nie udowodnili jednak w żadnym zakresie aby hałas ten był uciążliwy lub długotrwały na tyle, aby przeszkadzał w pobyciu i wypoczynku powodów. Nie można uznać, że wykonywanie jakichkolwiek prac na terenie hotelu łączących się z podwyższonym poziomem hałasu stanowi nienależyte wykonanie umowy. Obserwując powódkę chodzącą po terenie hotelu na załączonym filmie nie sposób uznać, że jest ona niezadowolona z pobytu, a wręcz przeciwnie, jest uśmiechnięta i podoba jej się otoczenie hotelu (w tym roślinność). Na hałas nagrany na filmie powódka nie zwróciła w zasadzie żadnej uwagi stąd poważne wątpliwości budzi prawdziwość twierdzeń o odczuwanych niedogodnościach i uciążliwościach z tego powodu . Najistotniejszym jest jednak fakt, iż powodowie dopiero pod koniec procesu podnieśli te okoliczności jako istotny element nieprawidłowego wykonywania umowy przez pozwanego natomiast bezpośrednio po powrocie z wycieczki, nawet nie wspomnieli o nich w złożonej reklamacji – w której przecież szczegółowo opisali swoje negatywne przeżycia, bezpośrednio po urlopie. Z powyższego wynika, że w rzeczywistości okoliczności te nie

miały dla nich znaczenia, nie traktowali ich jako nienależytego wykonania umowy przez pozwanego a przywołane w toku niniejszego procesu stanowią jedynie próbę uzasadnienia coraz to wyższych kwot żądanych od pozwanego, nie uzasadnionych jednak rzeczywistym poczuciem straconego wypoczynku.

Biorąc pod uwagę wszystkie powyższe okoliczności, w ocenie Sądu, nie ulega wątpliwości, że co do zasady uzasadnionym jest żądanie przez powodów zadośćuczynienia za „zmarnowany urlop” – czyli za niedogodności związane z utratą przyjemności z urlopu, możliwości swobodnego relaksu i wypoczynku które mogłoby zrekompensować ich rozczarowanie i niezadowolenie z sytuacji zaistniałych podczas organizowanej przez pozwanego imprezy turystycznej.

Mając na uwadze wynik postępowania dowodowego problematycznym pozostawało zatem jedynie ustalenie wysokości szkody niematerialnej poniesionej przez powodów, jako strony umowy obligacyjnej. W praktyce istnieją rozbieżności co do ustalenia sposobu obliczania i wysokości zadośćuczynienia. Orzecznictwo sądów powszechnych i Sądu Najwyższego nie wypracowało w tej mierze żadnych jednolitych reguł. Określenie wysokości poniesionej wskutek niewykonania zobowiązania z umowy o świadczenie usług turystycznych szkody jest zagadnieniem skomplikowanym. W literaturze wskazuje się, że "ustalenie odszkodowania za uszczerbek w świadczeniu biura podróży może być z natury rzeczy tylko przybliżone. Idzie jednak o to, aby margines błędu był możliwie najmniejszy, a ustalenie odszkodowania - wolne od przypadkowości. (C., Usługi (...). Komentarz, Lex 2012).

Powodowie w toku procesu wielokrotnie modyfikowali swoje roszczenia, wywodząc z tych samych okoliczności żądanie zapłaty różnych kwot oraz naprzemiennie operując pojęciami szkody majątkowej i niemajątkowej. Pomimo sprecyzowania po raz pierwszy w piśmie z dnia 16 kwietnia 2015 roku żądania w zakresie domagania się zadośćuczynienia z tytułu zmarowanego urlopu w kwocie 1.000 złotych to jednak już z pozwu można wyinterpretować żądanie wynagrodzenia tej szkody niemajątkowej, określane przez powodów jako „odszkodowanie związane ze zmarowaniem większości czasu pobytu na wczasach” w wysokości połowy kosztów wyjazdu tj. 1991,93 złotych.

Oceniając całokształt okoliczności Sąd uznał iż kwotą odpowiednią i adekwatną do zakresu negatywnych przeżyć powodów, również w odniesieniu do ostatecznie sprecyzowanego powództwa w sprawie w ostatnim piśmie, w którym powodowie określili w jakich okoliczności faktycznych wywodzą określone roszczenia, a niektóre z tych okoliczności (o czym była mowa wyżej) nie znalazły potwierdzenia w materiale dowodowym, jest kwota 1350 złotych dla obojga powodów. Kwota ta jest kwotą dla powodów odczuwalną a zarazem nie spowoduje ich bezpodstawnego wzbogacenia. Łącznie zatem z kwotą odszkodowania zasądzona kwota to 1760,61 złotych (stanowiąca łącznie praktycznie zwrot połowy kosztów wycieczki) przy czym w ocenie Sądu, brak jest podstaw prawnych do zasądzenia tej kwoty solidarnie na rzecz obojga powodów. Sam fakt, iż powodowie zawierający umowę o świadczenie usług turystycznych są małżeństwem nie stanowi podstawy do uznania , iż po stronie powodów występuje solidarność albowiem każde z nich doznało swojej własnej szkody. Z tych względów, Sąd zasądził od pozwanego na rzecz powodów kwoty po 880,31 złotych.

O odsetkach od kwot zasądzonych orzeczono zgodnie z żądaniem strony powodowej na podstawie przepisu art. 481 § 1 k.c. w zw. z art. 455 k.c. Pozwana skierowała do pozwanego wezwanie do zapłaty określając w nim termin 7 dni na spełnienie świadczenia. Wezwanie zostało doręczone w dniu 25 września 2014 roku zatem pozwany pozostawał w opóźnieniu od dnia 3 października 2014 roku, co uzasadnia zasądzenie odsetek od tej daty.

Odsetki te podlegały, ze względu na zmianę treści art. 481 k.c. rozbić na okresy do 31 grudnia 2015 r. i od 1 stycznia 2016 r. Artykuł 56 Ustawy z dnia 9 października 2015 r. o zmianie ustawy o terminach zapłaty w transakcjach handlowych, ustawy - Kodeks cywilny oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1830) znajduje, w ocenie Sądu, zastosowanie do odsetek za opóźnienie. Norma ta nakazuje rozliczać wartość odsetek należnych za okres do dnia wejścia w życie na podstawie przepisów sprzed nowelizacji, tj. wedle dotychczasowej stopy odsetek ustawowych określonej zgodnie z art. 359 § 2, § 3 k.c. i wydanego na jego podstawie Rozporządzenia. Za okres po wejściu w życie nowelizacji w stosunku do odsetek ustawowych zastosowanie znajduje zaś art. 481 § 2 k.c. w brzmieniu po

nowelizacji. Takie rozumienie przepisu przejściowego sprawia, że koniecznym jest, wobec istnienia po 1 stycznia 2016 r. dwóch rodzajów odsetek ustawowych, dookreślenie, że obowiązkiem pozwanego po tym dniu jest zapłata odsetek ustawowych za opóźnienie.

Z tych wszystkich względów orzeczono jak w pkt. IV wyroku.

O kosztach procesu Sąd orzekł na podstawie art. 100 k.p.c. w punkcie V wyroku znosząc wzajemnie koszty procesu. Powodowie wygrali swoje żądanie w wysokości ok. 40 % (w stosunku do łącznie dochodzonej kwoty 3775,48 złotych uwzględniającej kwotę 138, 24 złotych w zakresie której cofnięto pozew) zatem wyłącznie w tym zakresie przysługiwał im zwrot poniesionych kosztów procesu, na które składała się kwota 162 złotych opłaty sądowej od pozwu i 35 złotych opłaty od rozszerzenia powództwa, kwota 314,60 złotych z tytułu zwrotu kosztów podróży na rozprawę w dniu 26 sierpnia 2015 roku oraz kwota 523,30 złotych z tytułu zwrotu kosztów podróży na rozprawę w dniu 14 stycznia 2016 roku wraz z kosztami niezbędnego noclegu – uzasadnione w oparciu o art. 98§1i 2 kpc. Łącznie daje to kwotę 1034,90 złotych z czego 40 % to kwota 413,96 złotych. Z kolei koszty poniesione przez pozwanego to kwota 17 złotych opłaty skarbowej od pełnomocnictwa i kwota 600 złotych wynagrodzenia pełnomocnika procesowego (§ 6 pkt 3 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu) a 60% z tej łącznej kwoty to 370,20 złotych podlegające zwrotowi od powodów. Z uwagi na to, że po wzajemnym rozliczeniu koszty te praktycznie się znoszą, Sąd orzekł jak w punkcie V wyroku.

W punkcie VI Sąd orzekł o zwrocie kwoty 50 zł tytułem zwrotu nadpłaconej opłaty od rozszerzenia powództwa. Powodowie wnieśli niniejszą opłatę w związku z rozszerzeniem powództwa. Jednak w istocie powództwo nie zostało rozszerzone, w związku z tym na podstawie art. 80. punkt 1. Ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych. Sąd z urzędu zwrócił stronie różnicę między opłatą pobraną od strony a opłatą należną.

Biorąc pod uwagę powyższe, orzeczono jak w sentencji.