

Sygn. akt I C 3242/20

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

26 stycznia 2022 roku

**Sąd Rejonowy dla W. M. w W., Wydział I Cywilny
w składzie:**

Przewodniczący: sędzia Łukasz Baranowski

po rozpoznaniu 26 stycznia 2022 roku w W.

na posiedzeniu niejawnym na podstawie art. 15 zzs² ustawy z dnia 2 marca 2020 roku o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem (...)19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych

sprawy z powództwa K. O., P. O., I. O., T. O.

przeciwko (...) Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W.

o zapłatę

I. zasądza od pozwanej na rzecz powodów K. O. i P. O. kwoty po 6.000 zł (sześć tysięcy złotych) wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od 1 maja 2020 roku do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanej na rzecz powodów I. O. i T. O. kwoty po 1.500 zł (tysiąc pięćset złotych) wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od 1 maja 2020 roku do dnia zapłaty;

III. oddala powództwo w pozostałym zakresie;

IV. zasądza od pozwanej na rzecz powodów K. O. i P. O. kwoty po 1.381,28 zł (tysiąc trzysta osiemdziesiąt jeden złotych i dwadzieścia osiem groszy) tytułem zwrotu kosztów procesu;

V. zasądza od pozwanej na rzecz powodów I. O. i T. O. kwoty po 639,90 zł (sześćset trzydzieści dziewięć złotych i dziewięćdziesiąt groszy) tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt I C 3242/20

ZARZĄDZENIE

Odpis postanowienia o zamknięciu rozprawy oraz odpis wyroku doręczyć pełnomocnikowi powodów (bez pouczenia) oraz pozwanemu z pouczeniem o apelacji, doręczając im jednocześnie odpisy pism z 12 i 14 października 2021 r. (za obwolutą akt).

W., 26 stycznia 2022 roku

Sygn. akt: I C 3242/20

UZASADNIENIE

wyroku Sądu Rejonowego dla Warszawy-Mokotowa w W.

z 26 stycznia 2022 r.

Pozwem z dnia 3 sierpnia 2020 r. (data nadania w placówce pocztowej) P. O., K. O. oraz małoletni I. O. i T. O. wnieśli o zasądzenie od (...) sp. z o.o. w W.:

1. na rzecz P. O. kwoty 20.000 zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 1 maja 2020 r. do dnia zapłaty;
2. na rzecz K. O. kwoty 20.000 zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 1 maja 2020 r. do dnia zapłaty;
3. na rzecz małoletniego I. O. kwoty 5.167 zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 1 maja 2020 r. do dnia zapłaty;
4. na rzecz małoletniego T. O. kwoty 5.167 zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 1 maja 2020 r. do dnia zapłaty.

Powodowie wnieśli nadto o zasądzenie na ich rzecz od pozwanego kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W uzasadnieniu pozwu wskazano, że strony, za pośrednictwem biura (...) sp. z o.o., zawarły umowę o udział w imprezie turystycznej, której przedmiotem był pobyt dla 4 osób, w tym 2 dzieci w Tajlandii, w hotelu (...) ****, w okresie 1-11 stycznia 2020 r. Cena imprezy wyniosła 16.778 zł, a powodowie uiścili ją w całości. Powodowie wskazali, że zgodnie z umową mieli zarezerwowany pokój w ww. hotelu, a po przylocie do Tajlandii i stawieniu się w hotelu o godz. 15 zostali poinformowani o tym, że hotel, w którym mieli zostać zakwaterowani, nie posiada żadnych informacji o rezerwacji nr (...). Hotel odmówił powodom wydania pokoju i polecił skontaktować się z organizatorem wyjazdu. Po długotrwałym oczekiwaniu na wyjaśnienie sytuacji powodowie otrzymali propozycję noclegu w hotelu (...), którą odrzucili ze względu na to, że ten hotel miał gorszą lokalizację i mniej atrakcji dla dzieci. Około godz. 22 powodowie na własną rękę zarezerwowali pokój w hotelu (...) **** na jedną noc, licząc na wyjaśnienie sytuacji następnego dnia. Cały kolejny dzień powodowie spędzili na rozmowach telefonicznych z organizatorem i próbach pozyskania środków na pokrycie kolejnych noclegów, ponieważ konieczność samodzielnego opłacenia pokoju była wydatkiem którego wcześniej nie przewidywali. Podobnie, w następny dzień, 3 stycznia 2020 r., powodowie w dalszym ciągu próbowali otrzymać pomoc od organizatora, jednak usłyszeli, że mają ciągle nie dzwonić i nie pisać maili. Ostatecznie powodowie zmuszeni byli cały pobyt w Tajlandii opłacić sami, a ponadto ponieść koszty na zakup wyżywienia i połączeń telefonicznych.

W pozwie wskazano, że powodowie po powrocie do Polski złożyli pozwanemu pisemną reklamację. Pismem z dnia 4 lutego 2020 r. (...) sp. z o.o. w imieniu TUI DE przeprosiła powodów za powstałe niedogodności i zwróciła pełną kwotę 16.054,39 zł za rezerwację.

Powodowie podnieśli, że wyczekiwali przedmiotowego wyjazdu, miał być to dla nich pierwszy od dawna urlop, a zostali pozostawieni sami sobie z małymi dziećmi. Powodowie starali się uzyskać pomoc od pozwanej, jednak traktowano ich jak uciążliwych petentów, wielokrotnie zapewniano że organizator skontaktuje się z nimi w celu wyjaśnienia sprawy i nigdy tego nie robiono, co powodowało u powodów poczucie lekceważenia i upokorzenia. Organizator poinformował ich, że dopiero po powrocie będą mogli ubiegać się o zwrot wpłaconych środków.

Wobec powyższego powodowie żądają od pozwanego zadośćuczynienia za utratę przyjemności z wypoczynku. Zróżnicowanie wysokości zadośćuczynienia odrębnie wobec powodów-rodziców, i powodów-dzieci wynika także z tego, że powodom będącym małoletnimi dziećmi należy przyznać zadośćuczynienie w kwocie niższej, ponieważ z uwagi na wiek nie mieli pełnej świadomości psychicznej co do nieprawidłowego zrealizowania przez stronę pozwaną umowy.

(pozew – k. 1-4)

W odpowiedzi na pozew pozwany (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie na jego rzecz od powodów kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Pozwany wskazał, że nie posiada legitymacji procesowej w niniejszej sprawie, gdyż zgodnie z Warunkami Imprez (...) wydanych powodom umowa została zawarta pomiędzy powodami (...) sp. z o.o. w W. za pośrednictwem agenta (...) sp. z o.o. w W., co oznacza, że pozwany jako agent nie powinien być stroną tego postępowania.

Z ostrożności procesowej, pozwany potwierdził fakt zawarcia umowy o świadczenie usług turystycznych o numerze rezerwacji (...). Pozwany przyznał, że powodowie po przyjeździe do hotelu (...) **** nie mieli możliwości zakwaterowania. Pozwany wskazał, że powodowie otrzymali pełen zwrot wartości rezerwacji, wobec czego ich szkoda została naprawiona. W ocenie pozwanego, żądanie zadośćuczynienia szkody niematerialnej jest całkowicie bezpodstawne. Naprawienie szkody nie może prowadzić do nieuzasadnionego wzbogacenia poszkodowanego. Pozwany rozumie, że powodowie mogli doświadczyć stresu pierwszego dnia, jednak w następnych dniach mogli swobodnie korzystać z hotelu i cieszyć się wakacjami i to dokładnie tymi samymi, jakie zaplanowali i zakupili. Powodowie nie wnosili zastrzeżeń co do hotelu i usług świadczonych w hotelu. Ostatecznie sytuacja zakończyła się pomyślnie dla powodów – spędzili wakacje w tym samym hotelu i pokoju, w związku z czym roszczenie o zadośćuczynienie jest całkowicie bezpodstawne.

(odpowiedź na pozew – k. 44-46)

Postanowieniem z dnia 8 lipca 2021 r. Sąd wezwał do udziału w sprawie w charakterze pozwanego (...) sp. z o.o. z siedzibą w W..

(postanowienie – k. 59)

W odpowiedzi na pozew z 3 sierpnia 2021 r. pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie kosztów zastępstwa procesowego wg norm przepisanych.

Pozwany zakwestionował żądanie powodów tak co do zasady, jak i wysokości. Wskazał, że powodowie nie udowodnili, że zorganizowanie funduszy na wycieczkę było dla nich związane ze stresem i że w ogóle taka sytuacja miała miejsce. Nadto, zaprzeczył aby powodowie byli pozostawieni sami sobie. Powodowie nie mają dowodów na poparcie okoliczności, które miały miejsce po tym, jak stawili się w hotelu.

(odpowiedź na pozew – k. 104-106)

Postanowieniem z dnia 30 sierpnia 2021 r. Sąd zwolnił od udziału w sprawie w charakterze pozwanego (...) sp. z o.o. z siedzibą w W..

(postanowienie – k. 114)

Do czasu zamknięcia rozprawy strony podtrzymały swoje dotychczasowe stanowiska w sprawie.

Sąd Rejonowy ustalił, co następuje:

W dniu 15 grudnia 2019 r. powodowie zawarli za pośrednictwem agenta (...) sp. z o. o. z siedzibą w W. umowę o świadczenie usług turystycznych o numerze rezerwacji (...). Przedmiotem umowy było zorganizowanie imprezy turystycznej w okresie od 1 stycznia 2020 r. do 11 stycznia 2020 r. Uczestnikami imprezy turystycznej mieli być P. O., K. O. oraz ich dzieci: T. O. i I. O..

Uczestnicy imprezy w czasie jej trwania mieli być zakwaterowani w Tajlandii, w hotelu (...) **** z wyżywieniem w wersji dwa posiłki dziennie, w pokoju typu (...). Koszt imprezy turystycznej wyniósł łącznie 16.778 zł, która została uiszczona 15 grudnia 2019 r.

(okoliczności niesporne, a ponadto umowa – k. 12, harmonogram płatności k. 13)

Po przybyciu do hotelu 1 stycznia 2020 r. około godz. 15, po okazaniu vouchera z rezerwacją pokoju hotelowego, powodowie otrzymali informację, że hotel nie posiada takiej rezerwacji. Recepcjonistka z kierownikiem szukali rezerwacji w systemie i po ok. 2h okazało się, że faktycznie takiej rezerwacji nie ma. 1 stycznia 2020 r. w Polsce nikt nie pracował i powódka była zmuszona dzwonić do Niemiec na serwisowy numer organizatora pobytu i uzyskać informację w języku angielskim. Na infolinii powódka otrzymała informację, że rezerwacja istnieje, podczas gdy hotel twierdził, że nie istnieje. Pracownik TUI powiedział, że powódka ma oczekiwać na kontakt, jednak nikt nie oddzwonił, powódka próbowała skontaktować się ponownie, ale konsultant powiedział, że musi to wyjaśnić wewnętrznie, bo taka rezerwacja jest. Przez ten czas powodowie nie mogli korzystać z posiłków i czekali na telefon od konsultanta TUI. Powodowie byli zmęczeni po długiej podróży, musieli rozwiązywać sytuację rozmawiając po angielsku, co wzbudziło niepokój, strach i stres u dzieci, bo wiedziały, że coś niedobrego się dzieje. Powodowie byli zestresowani tym, gdzie będą spać, obawiali się o bezpieczeństwo swoje i dzieci. Powódka zadzwoniła do TUI, gdzie poinformowano ją, że rezerwacja nie została przyjęta z nieznanego powodu i nie ma możliwości zapewnienia miejsc w tym hotelu, bo nie dysponuje pokojami. Recepcjonistka powiedziała natomiast, że hotel ma wolne pokoje, więc powódka zadzwoniła do TUI i powiedziała, że w hotelu jest wolny pokój, jednak TUI odmówiło opłacenia tego pokoju i ok. godz. 22 powodowie otrzymali ofertę noclegu w alternatywnym hotelu, jednak nie było tam takich atrakcji jak w hotelu (...) ****, więc powodowie nie wyrazili zgody na taką zamianę. Po zdjęciach hotelu uznali, że jest on gorszej kategorii i postanowili wykupić nocleg na 1 dobę w hotelu (...) ****, ze swoich środków.

2 stycznia 2020 r. wobec konieczności wymeldowania z pokoju o godz. 12, powodowie próbowali kontaktować się z TUI, jednak nie otrzymali informacji zwrotnej o dokonaniu rezerwacji. W następnym dniu powodowie codziennie przedłużali pobyt w hotelu, a piątego dnia pobytu konsultant TUI powiedział powódce, że ma przestać dzwonić i pisać maile, bo nic to nie da, więc powodowie wykupili noclegi do samego końca, jednak nie stać ich było na kupno noclegu z dwoma posiłkami. Wybrali opcję z samymi śniadaniem.

W trakcie pobytu powodowie od pracownika hotelu dowiedzieli się, że istotnie TUI dokonało rezerwacji pobytu w hotelu 15 grudnia 2019 r., ale 16 grudnia 2019 r. hotel odrzucił ofertę ze względu na złe policzone stawki. Od 16 grudnia 2019 r. do 1 stycznia 2020 r. TUI nie zajęło się sprawą, aby zapewnić powodom alternatywną możliwość zakwaterowania.

Powodowie mieli trudności w zorganizowaniu środków, aby opłacić nocleg ze śniadaniem, ponieważ nie mieli takich pieniędzy na koncie prywatnym, musieli pożyczać je od rodziny.

Powodowie starannie wybrali hotel, w którym wykupili wycieczkę, oglądali atrakcje na Y., planowali co zjedzą w restauracjach tematycznych. Ze względu na zaistniałą sytuację i brak możliwości finansowych na wykupienie obiadów w hotelu, powodowie musieli jeść na mieście, poza hotelem, musieli wybierać restauracje, aby nie przewyższyć kosztów i ograniczać się finansowo. Dzieci przez cały pobyt codziennie pytały, czy już zostaną w tym miejscu, były świadome, że dzieje się coś złego i stresowały się. W końcu rodzice wyjaśnili im co się stało.

Powodowie są rozczarowani nie tylko tym, że ich rezerwacji nie było w systemie hotelu, ale również niedopełnieniem obowiązków przez pracowników TUI i tym, że błąd nie został naprawiony. Przez cały pobyt powodom nie udało się odzyskać pieniędzy od TUI, a zwrot środków nastąpił dopiero w lutym.

Sytuacja rodzinna podczas wyjazdu była niekorzystna, powodowie nie mieli szans wypocząć po długiej podróży, bo od początku zamiast się relaksować, musieli zajmować się nagłą organizacją noclegu i to w bardzo niesprzyjających warunkach – po długiej podróży, w obcym języku, w trakcie dni wolnych w kraju, nie mając wystarczająco dużej ilości wolnych środków finansowych. Dochodziło do kłótni, dzieci były zaniepokojone, podczas gdy miały być to wakacje marzeń. Poprzednie wczasy powodowie spędzali głównie w Europie.

(dowód: zeznania powoda P. O. – protokół rozprawy k. 124-126v, zeznania powódki K. O. – protokół rozprawy k. 124-126v)

Pismem z dnia 17 stycznia 2020 r. powódka, powołując się na zaistniałe niedogodności, złożyła pozwanemu reklamację umowy z dnia 15 grudnia 2019 r., i wniosła o zapłatę odszkodowania w wysokości 5-krotności ceny wyjazdu.

(okoliczności niesporne, a ponadto reklamacja – k. 19-20v)

W piśmie z dnia 4 lutego 2020 r., w imieniu TUI Deutschland, pozwana spółka przeprosiła za powstałe niedogodności oraz poinformowała, że 4 lutego 2020 r. dokonała pełnego zwrotu kosztów zakwaterowania na rzecz powodów. W piśmie z dnia 7 lutego 2020 r. pozwany wskazał, że nie przychylił się do wniosku o zapłatę zadośćuczynienia, ponieważ w ocenie TUI Deutschland powodowie otrzymali pokój w zarezerwowanym hotelu, zatem pobyt odbył się zgodnie z umową.

(pismo z dnia 4 lutego 2020 r. – k. 17, pismo z dnia 7 lutego 2020 r. – k. 18)

W piśmie „Wezwanie do zapłaty odszkodowania oraz zadośćuczynienia” z dnia 20 marca 2020 r. powodowie za pośrednictwem pełnomocnika wezwali spółki: (...) sp. z o.o., TUI Centrum (...), (...) sp. z o.o. z siedzibą w W., do zapłaty kwoty 57.384 zł w terminie 14 dni od doręczenia wezwania.

(okoliczności niesporne, a ponadto wezwanie do zapłaty - k. 21-21v)

W odpowiedzi na wezwanie do zapłaty z dnia 25 maja 2020 r. pozwany podtrzymał dotychczasowe stanowisko.

(odpowiedź na wezwanie do zapłaty – k. 22)

Powyższy stan faktyczny, w istocie bezsporny między stronami, Sąd ustalił w szczególności na podstawie dowodów powołanych w jego opisie, w postaci dokumentów złożonych do sprawy oraz zeznań powodów P. O. i K. O.. Zeznania powodów były spójne, w całości wiarygodne i dlatego Sąd, dokonując ustaleń faktycznych w sprawie, uwzględnił je w pełni. Niesporny między stronami był fakt zawarcia umowy, jej cena oraz okoliczność, że w hotelu, w którym powodowie mieli wykupione zakwaterowanie w czasie ich pobytu nie dokonano, z wyłącznej winy pozwanego, skutecznej rezerwacji dla powodów. Sąd uznał te okoliczności za udowodnione na podstawie art. 229 i 230 k.p.c.

Należy podnieść, że pozwany pomimo kwestionowania okoliczności podniesionych przez powodów w postaci zarzutu, że powodowie zostali pozostawieni sami sobie bez pomocy pracowników TUI, nie podjął się jednak udowodnienia okoliczności przeciwnej.

Sąd Rejonowy zważył, co następuje:

Wywiedzione przez powodów powództwo o zadośćuczynienie zasługiwało na częściowe uwzględnienie.

W niniejszej sprawie źródłem zobowiązania, łączącego strony postępowania, była umowa o świadczenie usług turystycznych, zawarta w dniu 15 grudnia 2019 r. o numerze rezerwacji (...). Cena usługi turystycznej, będącej przedmiotem umowy, w łącznej wysokości 16.778 zł została przez powodów uiszczona w całości. Kwota ta obejmowała zakwaterowanie uczestników imprezy i wyżywienie w formule 2 posiłki oraz możliwość korzystania z darmowych atrakcji hotelowych oraz jego infrastruktury, zgodnie z ofertą.

Roszczenie powodów znajduje swoją podstawę prawną w art. 50 ust. 2 ustawy z dnia 22 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. z 2017 r. poz. 2361 – dalej jako u.i.t.).

Stosownie do przepisu art. 50 ust 2 u.i.t. podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator turystyki niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.

W przypadku zatem niewykonania lub nienależytego wykonania przez organizatora turystyki usług turystycznej organizator turystyki powinien naprawić szkodę i krzywdę wyrządzoną przez nienależyte wykonanie usług

turystycznych. Okoliczności wyłączające odpowiedzialność organizatora turystyki określa art. 50 ust 3 u.i.t. i są to sytuacje, gdy: winę za niezgodność ponosi podróżny; winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć; niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

Podstawową przesłanką kontraktowej odpowiedzialności odszkodowawczej organizatora turystyki w przypadku odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest wystąpienie szkody.

W ocenie Sądu, nie budzi wątpliwości to, że pozwany nie wykonał należycie usługi turystycznej zgodnie z umową, gdyż w hotelu, w którym mieli być zakwaterowani uczestnicy imprezy, nie dokonano skutecznej rezerwacji dla powodów. Powodom nie zapewniono żadnego zakwaterowania, po wielogodzinnym oczekiwaniu i próbach wyjaśnień o godz. 22 dostali oni rozpozycję przeniesienia się do innego hotelu, który nie spełniał jednak oczekiwań powodów i nie mógł stanowić adekwatnego świadczenia zastępczego, a tym bardziej nie zwolniło to pozwanego od odpowiedzialności. Pomimo starań powodów o wyjaśnienie sytuacji i współpracy ze strony hotelu, postawa pozwanego była nie do przyjęcia i w trakcie wyjazdu nie otrzymali oni żadnej realnej pomocy, a przeciwnie – byli zbywani i traktowani nieuprzejmie. Powodowie od pracownika hotelu, a nie od pozwanego, dowiedzieli się o przyczynie zaistniałej sytuacji. Ponadto, w sytuacji braku noclegu z małoletnimi dziećmi musieli w natychmiastowym tempie poszukiwać środków na opłacenie noclegu w wybranym hotelu, pomimo że już raz go opłacili, a wpłacone pieniądze pozostawały cały czas w dyspozycji pozwanego, który nie poczuwał się do odpowiedzialności.

Zdaniem Sądu, w niniejszej sprawie zachodziły uzasadnione okoliczności przemawiające za przyznaniem zadośćuczynienia tytułem niewykonania umowy o świadczenie usług turystycznych. Przemawiał za tym brak zakwaterowania powodów w wybranym przez nich hotelu, w sytuacji, w której wprawdzie zaproponowano powodom pobyt w innym hotelu w ramach świadczenia zastępczego, jednak hotel ten był niższej kategorii, co nie było kwestionowane przez pozwanego. W tym miejscu należy zaakcentować, że możliwość korzystania z atrakcji dla dzieci była jednym z wiodących świadczeń, którego powodowie oczekiwali od zarezerwowanego hotelu, mając nadzieję na udany wypoczynek zgodnie ze swoimi preferencjami już w dacie zawarcia umowy. Powodowie wybrali ten hotel również z uwagi na możliwość korzystania z tych atrakcji przez nich oraz przez ich dzieci.

Powodowie podnosili również, że wybierając hotel zależało im na możliwości skorzystania z wyżywienia w postaci śniadań i obiadów, podczas gdy ze względów finansowych opłacając nocleg z dnia na dzień nie mogli sobie pozwolić na zarezerwowanie noclegu z 2 posiłkami i musieli poprzestać na noclegu ze śniadaniem. Okoliczność ta nie była kwestionowana przez pozwanego.

Należy przy tym zauważyć, iż bez znaczenia dla wywiedzionego roszczenia w ramach zapłaty zadośćuczynienia za zmarnowany urlop jest okoliczność podnoszona przez pozwanego, że hotel (...) ****, spełniał wymagania powodów. Nie kwestionowali oni jego jakości i standardu. Hotel ten został wybrany przez powodów już w Polsce i to nie działanie hotelu było powodem stresu i rozczarowania powodów, a zachowanie i zaniechania pozwanego.

Odnosząc się do ustalania kwoty zadośćuczynienia, to należy wskazać, że orzecznictwo Sądu Najwyższego podkreśla kompensacyjny charakter zadośćuczynienia, które z jednej strony ma służyć złagodzeniu doznanej krzywdy, z drugiej zaś nie może być źródłem wzbogacenia (vide orzeczenie Sądu Najwyższego z 29 maja 2008 r., sygn. II CSK 78/08). Proces określenia kwoty zadośćuczynienia nie jest oparty na sztywnych schematach i w tym zakresie ustawodawca pozostawia swobodę uznaniu sędziowskiemu (vide postanowienie Sądu Najwyższego z 5 lipca 2005 r., sygn. akt II KK54/05, wyrok Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z 9 sierpnia 2006 r., sygn. akt I ACa 161/06).

W ocenie Sądu orzeczenie na rzecz P. O. i K. O. zadośćuczynienia – kwot odpowiednio 6.000 zł oraz na rzecz ich dzieci: I. O. oraz T. O. kwot po 1.500 zł jest adekwatne do doznanych przez powodów dolegliwości i nie jest wygórowane. Podkreślić należy, że dorosłymi uczestnikami wycieczki byli P. O. i K. O.. Byli oni w stanie w pełni zrozumieć, że nie otrzymali od organizatora turystyki tego, czego oczekiwali i odczuwać z tego tytułu zaniepokojenie i dyskomfort psychiczny. Dodatkowo obciążał ich obowiązek opieki nad dwójką dzieci. Ponieważ w hotelu okazało się, że pokoju dla nich nie ma, powodowie zmuszeni byli zmienić swoje plany dotyczące wypoczynku. Z tego powodu Sąd uznał, że

rozmiar ich krzywdy przewyższał ten poniesiony przez pozostałych małoletnich powodów. Sąd uznał zarazem, że hotel został wybrany przez wszystkich powodów wspólnie i że małoletni powodowie czuli się współodpowiedzialni za ten wybór – przy czym zauważyć należy, że powód T. O. w dacie zawarcia umowy miał niecałe 5 lat. Jednocześnie Sąd miał na względzie różnicę w odbiorze wartości pieniądza u osoby małoletniej i dorosłej, a także fakt, że dzieci nie były bezpośrednio zaangażowane w rozwiązywanie zaistniałej sytuacji.

Ustalając wysokość zadośćuczynienia Sąd wziął pod uwagę, że powodowie wskutek działań pozwanego znaleźli się na urlopie w stresującej sytuacji, związanej także m.in. z koniecznością rozwiązania problemu w obcym języku, co wywołało u nich zachwianie poczucia bezpieczeństwa, zamiast radości z urlopu. Ponadto dyskomfort sprawiała powodom konieczność kilkugodzinnego pozostawiania bez pokoju hotelowego po długiej podróży, dopraszanie się pozwanego o rozwiązanie sytuacji, podczas gdy proces zakwaterowania w hotelu powinien trwać sprawnie i szybko, biorąc pod uwagę długość podróży i okoliczność, że w wycieczce uczestniczyły też dzieci.

Reasumując, powodowie wykazali, że na skutek nienależytego wykonania zobowiązania przez organizatora turystyki doszło do sytuacji powodującej „zmarowanie ich urlopu” wyrażające się w utracie przez nich skorzystania w pełni z możliwości zaplanowanego odpoczynku, narażeniu na nerwowość, stres. Dodatkowo Sąd miał na uwadze, że oczekiwanie na walizkach przez 7 godzin było istotną niedogodnością, co opóźniło moment rozpoczęcia wypoczynku. Powodowie nie mogli w tym czasie korzystać w pełni z zaplanowanego urlopu. Zmarowali czas związany z telefonami i mailami do pozwanego, kosztem korzystania z miejscowych atrakcji. Zajmowali się też poszukiwaniem pieniędzy na opłacenie noclegów w hotelu, ponieważ pozwany nie poczuwał się do obowiązku zwrotu wpłaconych środków pomimo niezrealizowania warunków umowy, lub choćby przeksięgowania tej kwoty na konto hotelu. Środki finansowe były powodom potrzebne także na wyżywienie na mieście, pomimo rezerwacji umowy która miała zapewniać dwa posiłki. Powodowie nie przewidywali konieczności posiadania takiej ilości gotówki na zakup obiadów przez 10 dni wypoczynku, skoro wyżywienie to miał zapewnić hotel. Dodatkowo uczucie niezadowolenia potęgowała konieczność tłumaczenia dzieciom zaistniałej sytuacji. Na wysokość zadośćuczynienia miała również wpływ okoliczność, że okres niedogodności dotyczył znaczącej części czasu trwania imprezy – powodowie przez pierwsze dni rezerwowali nocleg z dnia na dzień, nie wiedząc czy pozwany będzie mógł zarezerwować im pobyt zgodnie z zawartą umową, co więcej dopiero po kilku dniach udało się powodom uzyskać środki na zarezerwowanie pobytu do końca. Ponadto, nie po to powodowie zdecydowali się skorzystać z usług biura podróży, żeby potem musieć na własną rękę zorganizować sobie wypoczynek, a przy tym wielokrotnie zwracać się o odzyskanie pieniędzy. Pozwany nie powoływał się na żadne okoliczności, które uniemożliwiałyby mu zwrot pieniędzy za rezerwację powodom jeszcze w trakcie ich pobytu w Tajlandii, tym bardziej że pozostaje w stałej współpracy z hotelem, który wybrali powodowie i mógł choćby przeksięgować środki na rzecz hotelu. Tymczasem pozwany postanowił przetrzymać środki powodów, pozostawiając ich bez pomocy.

Sąd zwrócił również uwagę na to, iż powodowie mieli prawo czuć duży żal i zawód w stosunku do pozwanego, z uwagi na sposób w jaki zostali ostatecznie potraktowani. Wykupując imprezę turystyczną w tak dużym i renomowanym biurze podróży mieli oni uzasadnione prawo oczekiwać, iż w razie jakichś niespodziewanych komplikacji nie zostaną pozostawieni sami sobie i otrzymają właściwą pomoc i opiekę.

Z tych wszystkich przyczyn Sąd orzekł jak w pkt I-III wyroku, zasądzając wskazane powyżej kwoty i oddalając powództwo w pozostałym zakresie.

Sąd uznał, iż dalej idące zadośćuczynienie prowadziłoby do nieuzasadnionego wzbogacenia pozwanych i byłoby nieadekwatne do krzywdy, której doświadczyli. Byłoby ono również niesprawiedliwie w odbiorze społecznym, jeśli weźmie się pod uwagę chociażby wysokość zadośćuczynienia przyznawanego w sprawach o szkody na osobie.

Orzeczenie o odsetkach wynika z treści art. 481 § 1 i § 2. Zgodnie z art. 481 §1 k.c. jeżeli dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody i chociażby opóźnienie było następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Jeżeli stopa odsetek za opóźnienie nie była z góry oznaczona, należą się odsetki ustawowe za opóźnienie (§ 2 zdanie

pierwsze). Powodowie dochodzili odsetek ustawowych za opóźnienie od dnia 1 maja 2020 r., to jest od upływu terminu określonego w wezwaniu do zapłaty z dnia 20 marca 2020 r. i Sąd uwzględnił roszczenie odsetkowe w całości. Data początkowa naliczania odsetek nie była kwestionowana.

O kosztach postępowania sąd orzekł na podstawie art. 100 zdanie pierwsze k.p.c., zgodnie z zasadą stosunkowego rozdziału kosztów. Powodowie dochodzili zapłaty łącznie kwoty 50.334 zł tytułem zadośćuczynienia (6.000 zł, 6.000 zł, 5.167 zł, 5.167 zł).

Powód P. O. utrzymał się w swoim żądaniu co do kwoty 6.000 zł tytułem zadośćuczynienia, z żądanej kwoty 20.000 zł, tj. w 30%. Koszty po stronie powoda wynosiły: opłata od pozwu 1000 zł, opłata skarbową od pełnomocnictwa 4,25 zł (1/4 opłaty od pełnomocnictwa 17 zł) i koszty pełnomocnika będącego adwokatem w kwocie 3.600 zł. Wysokość wynagrodzenia pełnomocnika powoda została ustalona na podstawie § 2 pkt. 5 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie (Dz. U. z 2015 r., poz. 1800). Pozwany nie poniósł żadnych kosztów. Dokonując stosunkowego rozdzielenia tych kosztów, Sąd zasądził w pkt. IV sentencji wyroku kwotę 1.381,28 zł tytułem zwrotu kosztów procesu na rzecz powoda P. O..

Powódka K. O. utrzymała się w swoim żądaniu co do kwoty 6.000 zł tytułem zadośćuczynienia, z żądanej kwoty 20.000 zł, tj. w 30%. Koszty po stronie powódki wynosiły: opłata od pozwu 1000 zł, opłata skarbową od pełnomocnictwa 4,25 zł (1/4 opłaty od pełnomocnictwa 17 zł) i koszty pełnomocnika będącego adwokatem w kwocie 3.600 zł. Wysokość wynagrodzenia pełnomocnika powódki została ustalona na podstawie § 2 pkt. 5 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie (Dz. U. z 2015 r., poz. 1800). Pozwany nie poniósł żadnych kosztów. Dokonując stosunkowego rozdzielenia tych kosztów, Sąd zasądził w pkt. IV sentencji wyroku kwotę 1.381,28 zł tytułem zwrotu kosztów procesu na rzecz powódki K. O..

Powód I. O. utrzymał się w swoim żądaniu co do kwoty 1.500 zł tytułem zadośćuczynienia, z żądanej kwoty 5.167 zł, tj. w 29%. Koszty po stronie powoda wynosiły: opłata od pozwu 400 zł, opłata skarbową od pełnomocnictwa 4,25 zł (1/4 opłaty od pełnomocnictwa 17 zł) i koszty pełnomocnika będącego adwokatem w kwocie 1.800 zł. Wysokość wynagrodzenia pełnomocnika powoda została ustalona na podstawie § 2 pkt. 4 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie (Dz. U. z 2015 r., poz. 1800). Pozwany nie poniósł żadnych kosztów. Dokonując stosunkowego rozdzielenia tych kosztów, Sąd zasądził w pkt. V sentencji wyroku kwotę 639,90 zł tytułem zwrotu kosztów procesu na rzecz powoda I. O..

Powód T. O. utrzymał się w swoim żądaniu co do kwoty 1.500 zł tytułem zadośćuczynienia, z żądanej kwoty 5.167 zł, tj. w 29%. Koszty po stronie powoda wynosiły: opłata od pozwu 400 zł, opłata skarbową od pełnomocnictwa 4,25 zł (1/4 opłaty od pełnomocnictwa 17 zł) i koszty pełnomocnika będącego adwokatem w kwocie 1.800 zł. Wysokość wynagrodzenia pełnomocnika powoda została ustalona na podstawie § 2 pkt. 4 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie (Dz. U. z 2015 r., poz. 1800). Pozwany nie poniósł żadnych kosztów. Dokonując stosunkowego rozdzielenia tych kosztów, Sąd zasądził w pkt. V sentencji wyroku kwotę 639,90 zł tytułem zwrotu kosztów procesu na rzecz powoda T. O..

sędzia Łukasz Baranowski

Sygn. akt I C 3242/20

ZARZĄDZENIE

Odpis wyroku wraz z uzasadnieniem proszę doręczyć pozwanemu, z pouczeniem o apelacji.

W., 18 lutego 2022 roku

sędzia Łukasz Baranowski