

*Sygnatura akt VIII C 614/17*

## WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

*Dnia, 30 listopada 2017 r.*

*Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Śródmieścia we Wrocławiu VIII Wydział Cywilny*

*w następującym składzie:*

*Przewodniczący: SSR Grzegorz Kurdziel*

*Protokolant: Aleksandra Klepacz*

*po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 30 listopada 2017 r. we W.*

*sprawy z powództwa W. P. i M. P.*

*przeciwko (...) Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w O.*

*o zapłatę*

I. zasądza od strony pozwanej (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w O. na rzecz powodów W. P. i M. P. solidarnie kwotę 2.121,40 zł ( dwa tysiące sto dwadzieścia jeden złotych czterdzieści groszy) wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie liczonymi od tej kwoty od dnia 20 stycznia 2017 r. do dnia zapłaty;

II. zasądza od strony pozwanej (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w O. na rzecz powódki M. P. kwotę 1.000 zł ( jeden tysiąc złotych) wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie liczonymi od tej kwoty od dnia 20 stycznia 2017 r. do dnia zapłaty;

III. zasądza od strony pozwanej (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w O. na rzecz powoda W. P. kwotę 1.000 zł ( jeden tysiąc złotych) wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie liczonymi od tej kwoty od dnia 20 stycznia 2017 r. do dnia zapłaty;

IV. oddała dalej idące powództwo;

V. zasądza od strony pozwanej na rzecz powodów solidarnie kwotę 774 zł tytułem stosunkowego zwrotu kosztów procesu.

*Sygnatura akt VIII C 614/17*

## UZASADNIENIE

W pozwie wniesionym do tut. Sądu w dniu 20 stycznia 2017 r. powodowie M. P. i W. P. wnieśli o zasądzenie od strony pozwanej (...) sp. z o.o. z/s w O. kwoty 6.121,40 zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia wytoczenia powództwa do dnia zapłaty, na którą to kwotę składa się kwota 2.121,40 zł tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie zobowiązania – umowy o zorganizowanie imprezy turystycznej oraz kwota po 2.000 zł tytułem zadośćuczynienia dla każdego z powodów za doznane przez powodów z tego tytułu negatywne przeżycia psychiczne, stres oraz pozbawienia ich możliwości czerpania przyjemności z długo oczekiwanego relaksu i wypoczynku. Powodowie nadto wnieśli o zasądzenie od strony pozwanej na rzecz powodów kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego, według norm przepisanych.

Uzasadniając żądanie powodowie podali, że w dniu 24 czerwca 2016 r. zawarli z pozwaną spółką umowę o zorganizowanie imprezy turystycznej. Przedmiotem umowy było zorganizowanie w terminie od dnia 26 czerwca 2016 r. do dnia 3 lipca 2016 r. wyjazdu na Majorkę, na którą składał się przelot samolotem, zakwaterowanie w hotelu (...) (zgodnie z podanymi informacjami na stronie internetowej przez pozwaną czterogwiazdkowym, zadbanym i czystym) w pokoju dwuosobowym oraz wyżywienie all inclusive. W cenę wycieczki wliczone zostały koszty ubezpieczenia, transfer z lotniska do hotelu oraz z hotelu na lotnisko, opłaty lotniskowe, transportowe i inne wyszczególnione w umowie. Powodowie podali, że wyjazd planowali w ramach podróży poślubnej, i dlatego dodatkowo zdecydowali się dopłacić 800 zł za pokój z widokiem na morze i balkonem lub tarasem. Łącznie za całą wycieczkę powodowie zapłacili 5.076 zł.

Po przylocie na Majorkę powodowie nie zostali przewiezieni pod hotel, w którym mieli zostać zakwaterowani, ale wysadzono ich kilka ulic od hotelu wskazując jedynie, w którym powinni się udać kierunku w konsekwencji czego pozostałą drogę musieli pokonać pieszo razem z bagażami i bez opieki rezydenta.

W momencie zakwaterowania powodowie otrzymali informację, że nie ma dla nich pokoju dwuosobowego z widokiem na morze, a ponadto wszystkie dwuosobowe pokoje są zajęte. Powodów zakwaterowano w dwóch odrębnych pokojach, na dwóch różnych piętrach hotelu, z widokiem na gwarną ulicę i pobliskie bary oraz restauracje. W każdym z pokoi znajdowało się pojedyncze łóżko, a ich powierzchnia oraz infrastruktura wykluczała pobyt dwóch osób. O niedogodnościach został poinformowany rezydent strony pozwanej, który wyjaśnił powodom, że brak jest wolnych pokoi dwuosobowych oraz, że muszą poczekać do dnia następnego.

Następnego dnia powodów zakwaterowano w pokoju dwuosobowym., jednakże pokój ten nie posiadał balkonu z widokiem na morze, za który powodowie zapłacili dodatkowo 1.600 złotych. Powodowie otrzymali informację od obsługi hotelu, że dla klientów pozwanej spółki nie są przewidziane pokoje z widokiem na morze. Okoliczność ta, w związku z uiszczoną przez powodów dodatkową opłatą, wywołała u nich złość, poczucie oszukania i bezradności, w konsekwencji zostali pozbawieni możliwości czerpania przyjemności z podróży, długo planowanego i oczekiwanego wypoczynku i relaksu.

W uzasadnieniu powodowie podkreślili, że warunki panujące w hotelu odbiegały od tych deklarowanych w ofercie biura podróży strony pozwanej, a także wbrew zapewnieniom organizatora – pokoje były brudne i nie były należycie sprzątane, ręczniki były zmieniane rzadko, meble były zakurzone, legło się robactwo a hotel sprawiał wrażenie starego i zaniedbanego.

Powodowie niezwłocznie po powrocie do kraju, pismem z dnia 19 lipca 2016 r. domagali się rekompensaty-odszkodowania za niewywiązanie się ze zobowiązań umownych oraz zadośćuczynienia za stres, frustrację oraz zniweczenie planowanej podróży poślubnej, a do pisma przedłożyli dokumentację zdjęciową obrazującą stan hotelu. W odpowiedzi pozwana spółka wyraziła ubolewania związane z niezadowolaniem powodów z podróży i zaoferowała rekompensatę w kwocie 10% zniżki od ceny podstawowej lub też bon wakacyjny na kwotę 700 zł, które miały zaktualizować się przy okazji zakupu następnej wycieczki. Powodowie pismem z dnia 7 września 2016 r. nie zaakceptowali propozycji strony pozwanej. W odpowiedzi z dnia 28 października 2016 r. strona pozwana poinformowała, że podtrzymuje wcześniejsze wyjaśnienia i wskazała na zmianę sposobu możliwej rekompensaty na zwrot gotówki w kwocie 700 zł.

Powodowie pismem z dnia 21 listopada 2016 r. skierowali do strony pozwanej wezwanie do zapłaty, domagając się zapłaty na ich rzecz kwoty 6 121,40 zł. Pismem z dnia 21 grudnia 2016 r. strona pozwana nie stwierdziła podstaw do zmiany dotychczasowego stanowiska.

Jako podstawę dochodzonego roszczenia powodowie wskazali przepis z art. 471 k.c. oraz z art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, powołując się przy tym, że na skutek nienależytego niewykonania przez stronę pozwaną zobowiązania wynikającego z umowy z dnia 24 czerwca 2016 r., powodowie ponieśli szkodę i to zarówno w wymiarze majątkowym, jak również niemajątkowym, odzwierciedlaniem której są doznane przez nich negatywne przeżycia psychiczne, silny stres, frustracja, bezradność, poczucie oszukania, które w efekcie pozbawiły

ich możliwości czerpania przyjemności z wypoczynku. Powodowie podnieśli, że wbrew zapewnieniom organizatora imprezy turystycznej przez cały okres pobytu na Majorce (7 dni, od 26 czerwca do 3 lipca 2016 r.) nie został im przydzielony pokój z balkonem i widokiem na morze, za który powodowie uścili dodatkową opłatę w łącznej kwocie 1.600 zł. Z uwagi na powyższe powodowie ponieśli rzeczywisty uszczerbek w swoim majątku we wskazanej kwocie. Również pozostałe zagwarantowane w umowie warunki nie zostały spełnione- hotel był zaniedbany, brudny, meble w pokojach były zakurzone, pościel była brudna i nosiła ślady użytkowania przez poprzednich gości, a w pokojach leżało się robactwo. Za przywołane niedogodności powodowie domagali się od pozwanej kwoty 521,40 zł, stanowiącej 15 % pozostałej wartości imprezy turystycznej. Kwota ta została wyliczona w ten sposób, że od kwoty 5.076 zł odjęto koszt świadczenia, którego powodowie nie otrzymali w wysokości 1.600 zł, co dało wartość 3.476 zł, od której wyliczono wskazaną wysokość rekompensaty w wysokości 15 %.

W dalszej części uzasadnienia powodowie podkreślili, że wyrównanie jedynie uszczerbku majątkowego w postaci zwrotu części ceny imprezy turystycznej nie stanowi wystarczającej rekompensaty, bowiem nienależyte wykonanie umowy naraziło powodów na silny stres, frustracje, poczucie oszukania i bezradności, a także pozbawiło ich możliwości czerpania przyjemności z długo wyczekiwanego i planowanego wypoczynku i relaksu, co stanowi szkodę niemajątkową w postaci zmarnowanego urlopu. Odczucia te były o tyle bardziej uzasadnione, że wycieczka stanowiła podróż poślubną, miała mieć szczególny wymiar, stąd oczekiwania powodów były zdecydowanie większe. Ponadto interwencje podejmowane przez powodów celem uzyskania pokoju zgodnego z umową spowodowały niechęć osób pracujących na recepcji hotelu, a powodowie zostali potraktowani jak natrętni goście, co potęgowało ich dyskomfort. Stąd zasadne jest przyznanie powodom odpowiedniej kwoty zadośćuczynienia, tak aby złagodzić doznane przez nich negatywne przeżycia.

Żądanie zasądzenia odsetek powodowie uzasadnili treścią przepisu art. 481 § 1 k.c., a właściwość Sądu oparto o przepis art. 17 ust. 1 pkt 4 k.p.c. oraz art. 30 w zw. z art. 33 k.p.c.

W dniu 1 marca 2017 roku nakazem zapłaty Referendarz sądowy w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia – Śródmieścia we Wrocławiu VII Wydział Cywilny nakazał stronie pozwanej (...) Sp. z o.o. w O., aby zapłaciła powodom kwotę 6.121,40 wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie liczonymi od dnia 20 stycznia 2017 r. do dnia zapłaty oraz kwotę 1.879,50 zł tytułem kosztów procesów, w tym kwotę 1.817,00 zł tytułem kosztów zastępstwa procesowego w terminie dwutygodniowym od dnia doręczenia niniejszego nakazu, albo aby wniosła w tymże terminie do tut. Sadu sprzeciw.

W sprzeciwie od nakazu zapłaty z dnia 29 kwietnia 2017 r. strona pozwana (...) Sp. z o.o. w O. zaskarżyła nakaz w całości, zarzucając niewłaściwość miejscową sądu we Wrocławiu i wnosząc o przekazanie sprawy Sądowi Rejonowemu w Opolu jako miejscowo właściwemu, zgodnie z ogólną właściwością. Nadto wniosła o uchylenie nakazu zapłaty w całości. Co więcej wniosła o zwrot kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa adwokackiego wg. norm.

W uzasadnieniu strona pozwana wskazała, że Sąd we Wrocławiu nie jest miejscowo właściwy do rozpoznania sprawy, ponieważ strona pozwana nie ma we W. siedziby, ani oddziału, a nadto powodowie nie dochodzą świadczenia umownego, lecz roszczeń wynikających z ustawy – obniżenia ceny, względnie zadośćuczynienia.

W dalszej części strona pozwana zaprzeczyła wszystkim twierdzeniom powodów o faktach, o ile wyraźnie ich nie przyznała. Strona pozwana potwierdziła, że łączyła ją z powodami umowa o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem był pobyt w terminie od 26 czerwca do 3 lipca 2016 r. w czterogwiazdkowym hotelu (...) na Majorce.

Strona pozwana uzasadniła dalej, że z uwagi na panującą w miejscowości C. P. infrastrukturę oraz obowiązujące przepisy prawa drogowego, nie mogła zapewnić dowozu powodów bezpośrednio do L. A., wobec czego zostali wysadzeni w najbliższym możliwym miejscu. Strona powodowa przyznała przy tym, że w trakcie pierwszej doby hotelowej powodom przydzielono niewłaściwe pokoje, ale po zgłoszeniu tego faktu otrzymali pokój odpowiadający umowie z balkonem i widokiem na morze. Strona pozwana zaprzeczyła przy tym, aby w hotelu rzadko zmieniano ręczniki, (umowa nie gwarantowała takiej usługi), aby pokoje nie były sprzątane, a także miało być obecne robactwo. Strona pozwana dodała, że umowa została wykonana w sposób należyty, a okoliczność zakwaterowania powodów w niewłaściwym pokoju miała marginalne znaczenie. Co więcej powodowie nie stracili żadnej z przewidzianych

dób hotelowych, a program wycieczki został w całości zrealizowany. Wobec powyższego po stronie powodowej nie powstało jakiegokolwiek roszczenie o obniżenie ceny imprezy turystycznej, a urlop powodów nie został w żadnej mierze zmarnowany, ponieważ z wiedzy notoryjnej wynika, że przeciętny turysta nie spędza swojego wolnego czasu w pokoju hotelowym, lecz korzystając z uroków odwiedzanego miejsca, zaś pokój jest traktowany jako „baza wypadowa”, w której się śpi i odświeża.

Powodowie w piśmie z dnia 26 października 2017 r., wniesionym w dniu 30 października 2017 r. złożyli odpowiedź na sprzeciw strony pozwanej, w której podtrzymali wszelkie dotychczasowe wnioski, twierdzenia i zgłoszone roszczenia. Powodowie w pierwszej kolejności podnieśli, że strona pozwana posiada oddział we W., co wynika z oznaczenia podstawowych dokumentów załączonych do pozwu, tj. umowy, dowodu wpłaty, dowodu przyjęcia reklamacji i o ile oddział ten nie został ujawniony w rejestrze, to powodowie nie mogą ponosić ujemnych konsekwencji braku ze strony pozwanej odpowiednich wpisów w rejestrze. W dalszej części powodowie wskazali, że strona pozwana potwierdziła, że powodom przydzielono niewłaściwe pokoje, a w piśmie z dnia 25 sierpnia 2016 r. sama wprost przyznała, że powodowie do końca pobytu byli pozbawieni balkonu, a przez pierwsze dwa dni pobytu właściwego i zamówionego pokoju. Pełnomocnik powodów podkreślił również, że należy pominąć rozważania strony pozwanej dotyczące sposobu spędzania czasu przez przeciętnego turystę, ponieważ dla roszczeń powodów jest to pozbawione znaczenia, bowiem powodowi zawarli z pozwaną spółką umowę celem spędzenia podróży poślubnej, którą chcieli spędzić w jednym pokoju, z balkonem i na jednym wspólnym łóżku i to strona pozwana gwarantowała. Ponadto bez znaczenia są twierdzenia pozwanej o braku możliwości dowiezienia powodów do miejsca zakwaterowania, bowiem podróż powrotna z hotelu na lotnisko odbyła się spod samego hotelu.

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

W dniu 24 czerwca 2016 r. powódka M. P. zawarła z (...) sp. z o.o. z siedzibą w O. umowę o świadczenie usług turystycznych dla dwóch osób – M. P. i W. P.. Usługi turystyczne, w ramach oferty L. M. z dnia 24 czerwca 2016 r. dotyczyły wycieczki samolotowej na Majorcę, do hotelu (...) - kategoria 4 w pokoju dwuosobowym z widokiem na morze oraz wyżywieniem all inclusive. Dodatkowo usługa uwzględniała koszty ubezpieczenia, transfer z lotniska do hotelu oraz z hotelu na lotnisko, opłaty lotniskowe, transportowe i inne wyszczególnione w umowie. Cena całkowita pobytu dwóch osób wyniosła 5 076 zł (2 x 2.538 zł) i została uiszczona w całości przez powódkę w dniu 24 czerwca 2016 r.

#### ***Dowód:***

- dokument podróży z dnia 24 czerwca 2016 r., k. 14,

- dowód wpłaty z dnia 24 czerwca 2016 r., k. 15,

Powodowie w dniu 24 czerwca 2016 r. udali się do biura podróży strony pozwanej mieszczącego się w Pasażu (...), gdzie po sprecyzowaniu swoich oczekiwań w postaci- hotelu z minimum 4 gwiazdkami i pokoju dwuosobowego z balkonem i widokiem na morze oraz przejrzaniu katalogów ze zdjęciami hotelu, wybrali wycieczkę na Majorcę, która miała stanowić ich podróż poślubną. Pierwotna cena wycieczki, po uwzględnieniu wymogu pokoju z widokiem na morze i balkonem, została powiększona o kwotę 1.600 zł za dwie osoby.

Po przylocie, powodowie mieli zagwarantowany transfer z lotniska do hotelu. Po dojechaniu w pobliże hotelu powodom przekazano informację, że autokar nie może podjechać bezpośrednio pod wejście do hotelu, w związku z czym powodowie musieli przejść z bagażem kilka przecznic do hotelu, przy czym pozostawiono ich bez opieki rezydenta, wskazując jedynie docelowy kierunek. Po przybyciu do hotelu zakwaterowanie powodów odbyło się bez opieki rezydenta, przy czym powodom oznajmiono, że w pokojach dwuosobowych brak jest miejsc. Powodowie zostali zakwaterowani w dwóch odrębnych jednoosobowych pokojach na różnych kondygnacjach hotelu, jeden pokój był z widokiem na 3-metrowej wysokości mur, drugi pokój z balkonem był z widokiem na gwarną ulicę. Pokoje były małe, brudne, z niezmiętą pościelą i łóżkami polowymi. Po interwencji u rezydenta, w dniu następnym powodowie otrzymali klucz do innego pokoju, z balkonem ale bez widoku na morze. Po kolejnych rozmowach, również

z menedżerem hotelu, powodowie ostatecznie otrzymali pokój z widokiem na morze, ale bez balkonu. Cała ta sytuacja wywołała negatywne nastawienie personelu recepcji hotelu wobec powodów. Otrzymany pokój nie spełniał oczekiwań powodów. Był nieduży, zakurzony, ręczniki były zmieniane rzadko, pościel nie była czysta, w pokoju były insekty. Po zakończeniu zakwaterowania autokar odbierający powodów podjechał bezpośrednio pod wejście do hotelu.

Wycieczka, na którą wybrali się powodowie, była ich podróżą poślubną, o czym zawiadamiali przedstawiciela organizatora przy zawarciu umowy o usługi turystyczne. Oczekiwali zakwaterowania w pokoju z widokiem na morze i balkonem, na którym mogliby spędzać poranki i wieczory. Problemy z zakwaterowaniem negatywnie wpłynęły na wzajemne relacje powodów, były źródłem konfliktów. Również sam początek podróży poślubnej rzutował na jej dalszy odbiór, co skutkowało tym, że powodowie nie byli zadowoleni z podróży i czuli się oszukani przez organizatora.

#### **Dowód:**

- przesłuchanie powódki M. P., k. 65v – 66,

- przesłuchanie powoda W. P., k. 66 – 66v,

Po powrocie z wyjazdu, pismem z dnia 19 lipca 2016 r., przyjętym przez stronę pozwaną w dniu 26 lipca 2016 r. powódka M. P. złożyła reklamację, w której wyszczególniła niedogodności związane z zakwaterowaniem w hotelu. Powołując się na niedotrzymanie umowy, powódka domagała się rekompensaty w wysokości 30 % za brak pokoju dwuosobowego przez 2 dni, 15 % za stratę czasu na konieczność przeprowadzek, 10 % za brak balkonu przez cały pobyt, 50 % za nienależytą czystość w pokojach (stary hotel, robactwo, włosy na pościeli, kurz, niewystraczająca zmian ręczników). Ponadto rekompensaty za stratę energii, nerwów, brak dowozu pod hotel i zepsucie atmosfery podróży poślubnej, której nie da się ująć procentowo. W reklamacji powódka M. P. wskazała, że nie zgadza się na rekompensatę w formie bonów i zniżek na przyszłe imprezy.

W odpowiedzi na reklamację z dnia 25 sierpnia 2016 r. strona pozwana zgodziła się z zastrzeżeniami powodów co do błędnie przydzielonego pokoju przez pierwsze dwa dni bez widoku na morze, a przez kolejne bez balkonu i zaoferowała dwie formy rekompensaty albo obniżenie ceny o kwotę 408 zł stanowiącej równowartość 10 % ceny podstawowej rezerwacji albo bon wakacyjny na kwotę 700 zł za rezerwację, który mógłby być wykorzystany przy zakupie następnej wycieczki.

Pismem z dnia 7.09.2016 r. powodowie poinformowali o braku zgody na przyjęcie propozycji strony pozwanej i zażądali zwrotu gotówki w wysokości 1.600 zł za dopłatę do pokoju.

Pismem z dnia 28 października 2016 r. strona pozwana podtrzymała wcześniejsze stanowisko, jednakże celem polubownego zakończenia sporu zamiast bonu wakacyjnego, zaproponowała zwrot gotówki w wysokości 700 zł.

#### **Dowód:**

- pismo z dnia 19 lipca 2016 r. wraz z załącznikami w postaci wydruków fotografii, k. 16 – 24,

- pismo z dnia 7 września 2016 r. z potwierdzeniem nadania, k. 25 – 26,

- pismo z dnia 25 sierpnia 2016 r., k. 27-28,

- pismo z dnia 28 października 2016 r., k. 29,

W dniu 21 listopada 2016 r. powodowie skierowali do strony pozwanej wezwanie do zapłaty, domagając się zapłaty na ich rzecz kwoty 6 121,40 zł z tytułu nienależytego wykonania zobowiązania w terminie 7 dni od dnia odebrania wezwania.

Pismem z dnia 21 grudnia 2016 r. strona pozwana podtrzymała swoje stanowisko w sprawie.

**Dowód:**

- pismo z dnia 21 listopada 2016 r. z potwierdzeniem nadania,, k. 30 - 32,
- pismo z dnia 21 grudnia 2016 r., k. 33.

**Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie w przeważającej części.

W sprawie bezsporne było to, że strony łączyła umowa o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem była wycieczka samolotowa na Majorkę do czterogwiazdkowego hotelu (...) w okresie od dnia 26 czerwca 2016 r. do dnia 3 lipca 2016 r.

Z uwagi na twierdzenia pozwu oraz zarzuty strony pozwanej podniesione w sprzeciwie od nakazu zapłaty, spór sprowadzał się do ustalenia czy strona pozwana w sposób należyty wywiązała się z zawartej umowy, jak i również do ustalenia czy żądania pozwu są uzasadnione co do zasady, jak i wysokości.

Sąd przeprowadził w postępowaniu dowód z załączonych do pozwu dokumentów w postaci dokumentu podróży, dowodu wpłaty, pism reklamacyjnych z dnia 19 lipca 2016 r. wraz z wydrukami fotografii oraz z dnia 7 września 2016 r. wraz z potwierdzeniem nadania, odpowiedzi na reklamację strony pozwanej z dnia 25 sierpnia 2016 r., pisma strony pozwanej z dnia 28 października 2016 r., wezwania do zapłaty z dnia 21 listopada 2016 r. wraz z potwierdzeniem nadania, odpowiedzi na wezwanie strony pozwanej z dnia 21 grudnia 2016 r. oraz przesłuchania stron, ograniczając go do przesłuchania powodów M. P. i W. P.. Żadna ze stron nie kwestionowała wiarygodności przedłożonych do akt sprawy dokumentów, które nie budziły wątpliwości Sądu co do ich mocy dowodowej. Mając na zasady logiki i doświadczenia życiowego, uznał również za wiarygodny dowód z przesłuchania powodów, korespondujący z pozostałym materiałem dowodowym.

Podstawę materialnoprawną dochodzonego roszczenia stanowią przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2016 poz. 187 t.j. z dnia 2016.02.16), dalej jako „u.u.t.”. Zgodnie z treścią przepisu art. 11a ust. 1 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. Natomiast w myśl art. 11 u.u.t. w zakresie nieuregulowanym ustawą do umów z klientami zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.

Odpowiedzialność organizatora jest oparta ma zasadzie ryzyka i ma ona charakter obiektywny, a zgodnie z art. 11a ust. 2 u.u.t. wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w przypadkach wymienionych w ust. 1, nie zwalnia organizatora turystyki od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu klientowi. Co więcej zgodnie z art. 11b ust. 1 u.u.t. nie można w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć odpowiedzialności określonej w art. 11a, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3, tj. odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych może być ograniczona tylko wówczas, gdy określa to umowa międzynarodowa, której stroną jest Rzeczpospolita Polska (art. 11b ust. 2 u.u.t.); organizatorzy turystyki w umowach z klientami mogą ograniczyć odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta (art. 11b ust. 3 u.u.t.). Dalej wskazać należy, że podstawową przesłanką odpowiedzialności kontraktowej organizatora turystyki w przypadku odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest wystąpienie szkody (art. 11a u.u.t. w zw. z art. 471 k.c.). Zgodnie z ugruntowanym w orzecznictwie poglądem odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych obejmuje szkodę majątkową wynikłą w toku jej świadczenia

jak i niemajątkową w postaci tzw. zmarnowanego urlopu (tak Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 24 marca 2011 r., I CSK 372/10, LEX nr 927833 oraz uchwale z dnia 19 listopada 2010 r. III CZP 79/10, OSNC 2011/4/41, Lex Nr 612168). Dalej w uchwale z dnia 19 listopada 2010 r., sygn. akt III CZP 79/10 Sąd Najwyższy uznał, że art. 11a ustawy o usługach turystycznych dopuszcza przyznanie zadośćuczynienia za szkodę wyrządzoną niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy o imprezę turystyczną i stanowi przepis szczególny w stosunku do art. 471 k.c.

Biorąc pod uwagę powyższe rozważania prawne i okoliczności faktyczne sprawy, Sąd uznał, że powodowie słusznie podnosili, że umowa o świadczenie usługi turystycznej w postaci wycieczki na Majorcę odbiegała od poczynionych ustaleń z przedstawicielem strony pozwanej, jak i uzasadnionych oczekiwań powodów od tego typu imprezy. Wybrana przez powodów wycieczka miała charakter podróży poślubnej, o czym przedstawiciel organizatora został poinformowany przed zawarciem kontraktu, powodowie mieli sprecyzowane wymagania co do kategorii hotelu i pokoju, w jakim będą zakwaterowani podczas pobytu, w szczególności zależało im na pokoju z balkonem i widokiem na morze, za które to wymaganie – co nie było kwestionowane przez stronę pozwaną – uiszcili dopłatę 800 zł od osoby, a także przeświadczenia związane z rzetelną realizacją po stronie pozwanej zaplanowanego wyjazdu. Umowy o świadczenie usług w ramach imprez turystycznych charakteryzują się tym, że dotyczą wielu świadczeń organizatora połączonych w jeden program i jedynie realizacja wszystkich ustalonych świadczeń może stanowić o prawidłowym wykonaniu takiej umowy.

W przypadku powodów umowa określała następujące świadczenia strony pozwanej, tj. transport samolotowy na Majorcę, zakwaterowanie w hotelu 4 kategorii L. A. w pokoju dwuosobowym z widokiem na morze, wyżywienie all inclusive, transfer z lotniska do hotelu i z hotelu na lotnisko, a cena za wyjazd uwzględniała ponadto opłaty lotniskowe, transportowe oraz koszty ubezpieczenia, opiekę rezydenta, zaś na stronie powodowej ciążył obowiązek zapłaty na rzecz organizatora ceny, tj. kwoty 5.076 zł. W tym miejscu Sąd zaznacza, że pomimo tego, iż umowa nie ma wyszczególnionej dopłaty za pokój z balkonem i widokiem na morze w wysokości 1.600 zł, to Sąd dał wiarę w tym zakresie zeznaniom powodów, że taką kwotę w istocie musieli dodatkowo uiszczyć, tym bardziej, że strona pozwana tej okoliczności nie kwestionowała, a w odpowiedzi na reklamację z dnia 25 sierpnia 2015 r. potwierdziła takie ustalenia, wskazując, że to na skutek błędu hotelarza powodowie nie otrzymali przez pierwsze dwa dni pokoju z widokiem na morze, a przez kolejne pokoju z balkonem. Wobec powyższego, Sąd uznał za zasadne roszczenie odszkodowawcze powodów w zakresie zwrotu dodatkowych opłat na sumę 1600 zł, jak i kwoty 521,40 zł za pozostałe niedogodności związane z pobytem i brak gwarantowanych warunków polegających na przydzieleniu brudnych i zaniedbanych pokoi, oraz brak czystej pościeli i dostatecznie częstej wymiany ręczników. W ocenie Sądu, powodowie zasadnie określili swoją szkodę w tym zakresie na 15% reszty uiszczonyj ceny imprezy, tj. na 15 % z kwoty (5.076-1.600 zł), z powołaniem się na tabelę frankfurcką.

Odnośnie zadośćuczynienia za doznaną krzywdę w postaci zmarnowanego urlopu, Sąd uznał, że wobec uwzględnienia reklamacji powodów w zakresie niezgodnego z umową zakwaterowania w hotelu, jak również w kontekście przyznanego przez Sąd odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy w łącznej wysokości 2.121,40 zł, również roszczenie o zasądzenie zadośćuczynienia na rzecz powodów należało uwzględnić, co do zasady, choć nie w pełnej żądanej wysokości.

Biorąc pod uwagę ustalone okoliczności sprawy, a także charakter wykupionej wycieczki, która stanowiła dla powodów realizację wymarzonej podróży poślubnej oraz niedogodności, jakie spotkały powodów już od samego przybycia na Majorcę, tj. brak transportu pod sam hotel, brak bezpośredniej opieki rezydenta przy zakwaterowaniu, przydzielenie początkowo jednoosobowych, brudnych pokoi bez widoku na morze, a ostatecznie pokoju bez balkonu, a także konieczność przeprowadzek, Sąd uznał, że zarówno przez pierwsze dwa dni – z uwagi na problemy z zakwaterowaniem, jak i w okresie późniejszym – w związku z tym, że przydzielony ostatecznie pokój nie spełniał ich racjonalnych oczekiwań, co było dodatkowo źródłem konfliktów między powodami – powodowie mieli obiektywnie zmniejszony komfort wypoczyniania. Niedogodności wpłynęły na nastrój powodów, ich wzajemne relacje a także na początkowe negatywne nastawienie co do odbywanej podróży poślubnej, co skutkowało poczuciem "zmarnowanego urlopu" i jest w tym zakresie nieodwracalne. Jednakże, dokonując miarkowania samej wysokości zadośćuczynienia, Sąd ustalił, że kwotą adekwatną z tego tytułu będzie kwota po 1.000 zł dla każdego z powodów. Przyznając taką

wysokość zadośćuczynienia, Sąd miał na względzie długość pobytu, charakter i czas trwania tych niedogodności oraz to, że samo przebywanie w hotelu nie było głównym celem pobytu. Częściowo krzywdę powodów rekompensować powinna możliwość przebywania w danej miejscowości położonej nad morzem, w słonecznym kurorcie, jak też możliwość zwiedzania nowych miejsc. Ponadto Sąd nie mógł pominąć też charakteru samej oferty wycieczki oraz jej ceny, która to była propozycją wyjazdu (...) w ramach turystyki masowej. Przyznanie powodom wszystkich objętych pozwem świadczeń oznaczałoby, że powodowie w istocie otrzymaliby sumę wyższą od uiszczonej ceny imprezy, po uprzednim skorzystaniu z szeregu usług, z których część była wykonana w sposób zgodny z umową, co, zdaniem Sądu, sprzeciwiałoby się zasadzie odpowiedniości zadośćuczynienia do rozmiaru krzywdy

O odsetkach orzeczono stosownie do przepisów art. 481 §1 i § 2 k.c., zgodnie z żądaniem pozwu, uwzględniając przy tym, że w dacie wytoczenia powództwa roszczenia powodów, z uwagi na wszczętą procedurę reklamacyjną oraz skutecznie skierowane wezwanie do zapłaty były wymagalne.

Mając powyższe na uwadze, Sąd orzekł jak w pkt I-IV wyroku.

W pkt V sentencji wyroku Sąd zasądził od strony pozwanej na rzecz powodów solidarnie kwotę 774 zł tytułem kosztów procesu. Powództwo zostało uwzględnione jedynie w części, a zatem zasadne było rozliczenie kosztów procesu na zasadzie art. 100 zd. 1 k.p.c. i ich stosunkowe rozdzielenie. Z kwoty 6.121,40 zł stanowiącej wartość przedmiotu sporu, została zasądzona łącznie na rzecz powodów kwota 4.121,40 zł, stanowiąca 67 % wartości przedmiotu sporu. Zgodnie z powołaną powyżej zasadą, strony powinny ponieść koszty w takim stopniu, w jakim przegrały sprawę, czyli powodowie w 33 %, a strona pozwana w 67 %. Powodowie ponieśli koszty procesu w wysokości 2050 zł, na które składała się opłata sądowa od pozwu w wysokości 250 zł oraz opłata za czynności radców prawnych w wysokości 1.800 zł, a strona pozwana w wysokości 1.817 zł, na które składała się opłata za czynności adwokackie oraz opłata skarbową od pełnomocnictwa w wysokości 17 zł, czyli przekładając to na procent wygrania sprawy przez każdą ze stron, to powodom należna była kwota 1.373,50 zł, zaś stronie pozwanej 599,61 zł, a zatem powodom, tytułem kosztów procesu, należy się zwrot kwoty 774 zł ( (...),50- 599,61 zł ≈ 774 zł) .