

UZASADNIENIE

Zaskarżonym wyrokiem z dnia 9 grudnia 2014 roku Sąd Rejonowy dla Łodzi - Śródmieścia w Łodzi I Wydział Cywilny, w sprawie o sygnaturze akt I C 948/13, z powództwa M. Z. i G. Z. przeciwko (...) Spółce Akcyjnej w Ł. o zapłatę:

1. zasądził od (...) Spółki Akcyjnej w Ł. na rzecz M. Z. i G. Z. kwoty po 4.288,86 zł z ustawowymi odsetkami liczonymi za okres od dnia 5 lipca 2013 roku do dnia zapłaty; 2. oddalił powództwo w pozostałej części; 3. uznając, że każdy z powodów wygrał sprawę w 78% rozdzielił stosunkowo pomiędzy stronami koszty procesu, szczegółowe zaś ich wyliczenie pozostawił referendarzowi sądowemu.

Swoje rozstrzygnięcie Sąd I instancji oparł na ustaleniach faktycznych i rozważaniach prawnych, które przedstawiają się następująco:

W dniu 1 marca 2013 roku powodowie zawarli ze strona pozwaną umowę, na mocy której pozwany zobowiązał się do zorganizowania wycieczki do Tajlandii w terminie od dnia 8 marca 2013 roku do dnia 24 marca 2013 roku, w zamian za wynagrodzenie wynoszące po 6.267,16 zł od osoby. W umowie przewidziano, że powodowie zakwaterowani zostaną w hotelu (...), którego kategoria lokalna określona została na 4.0, w pokoju z widokiem na część ogrodową. Zgodnie z zamieszczonym w umowie opisem hotel ten, oddany do użytku w roku 2009, położony miał być w odległości około 900 m. od plaży. Wskazano jednocześnie, iż wedle organizatora hotel ten jest „idealnym wyborem dla osób poszukujących rozrywki i dysponujących skromniejszym budżetem”. Integralną część umowy stanowił katalog pozwanego oraz ogólne warunki uczestnictwa, zapoznanie się z którymi powodowie potwierdzili swoimi podpisami złożonymi pod umowę. W treści powyższych warunków, w ich części zatytułowanej „przeczytaj koniecznie” w rubryce „kurorty wakacyjne” zawarto ostrzeżenie, iż kontrahent biura winien liczyć się z niedogodnościami płynącymi z faktu przeprowadzanych na terenie wybranego przez niego hotelu remontów. Zastrzeżono jednak, iż „tego rodzaju prace prowadzone są jednak tylko w ciągu dnia i tylko w dni robocze, nie powinny więc być uciążliwe”. Przed podpisaniem umowy powodów zapewniono, że wybrany przez nich hotel jest bardzo czysty, odpowiada standardom europejskim i przeznaczony jest do rodzinnego wypoczynku. Powodów zapewniono jednocześnie, że pomiędzy hotelem a plażą kursują busy zapewniające transport gości hotelowych w obu kierunkach, częstotliwość zaś ich kursowania porównywalna jest z tą, z którą powodowie zetknęli się w Egipcie. Dla powodów było to jednoznaczne, iż odstępy czasowe pomiędzy poszczególnymi kursami wynosić będą 15 minut. Udzielając powodom powyższych informacji osoba opierała się z kolei na informacjach zasięgniętych bezpośrednio u pozwanego, wedle którego częstotliwość kursowania busów miała być wystarczająca do zapewnienia komfortowego korzystania z plaży. Jednocześnie w przeświadczeniu pośrednika sprzedającego powodom wycieczkę, określona w tej umowie odległość hotelu od plaży na 900 m. miała odpowiadać realnej długości trasy, jaką trzeba było pokonać, aby z hotelu dotrzeć na plażę. Na miejscu powodowie stwierdzili, iż co prawda elewacja hotelu jest nowa, niemniej jednak jego wyposażenie nosi ślady wieloletniego użytkowania. Dezaprobatę powodów wywołał fakt, iż pomiędzy fugami glazury łazienkowej zalegała pleśń, jak również fakt, że stoły w części restauracyjnej wbrew zamieszczonym w katalogu zdjęciom nie były nakryte obrusami, na których widniały serwetki, lecz wyłącznie ceratowymi podkładkami, na których bezpośrednio kładziono sztuce. W restauracji powodowie stwierdzili także obecność much. Powodów nie satysfakcjonowała też częstotliwość kursowania busów pomiędzy plażą a hotelem, odstępy bowiem pomiędzy kursami dalece przekraczały zakładany przez nich czas 15 minut, a ponadto ostatni z tych kursów przypadał niedługo po godzinie 16.00, która to pora była zdaniem powodów zbyt wczesna na opuszczanie plaży. Powodowie stwierdzili ponadto, iż wbrew treści umowy na terenie hotelu nie ma ogrodu. Chcąc niezależnie się do kursujących nie dość często busów powodowie zdecydowali się na przejazdy taksówkami, wtedy zaś ujawniło się, iż oceniona przez pozwanego odległość między plażą a hotelem na 900 m. zmierzona została w linii prostej, rzeczywista zaś odległość wynosi około 3,5 km. Powodowie zdecydowali się unikać pokonywania tej odległości na piechotę, łączącą bowiem hotel z plażą ulicą płynęły ścieki kanalizacyjne, żerowały na niej szczury, a ponadto oferowano na niej usługi erotyczne, co powodom nie odpowiadało. Korzystanie z położonej najbliżej hotelu plaży okazało się niemożliwe, kiedy 3 statki wycieczkowe zanieczyściły morze spuszczonej doń szambem. Okoliczność powyższa skłoniła powodów do korzystania z odleglejszej plaży, położonej

około 8 km. od hotelu. Najbardziej jednak powodom dał się we znaki trwający nieprzerwanie przez cały czas ich pobytu w hotelu, włącznie z niedzielami, remont. Był on bowiem przyczyną dokuczliwego hałasu, który potęgował, występujące u powodki w związku ze stwierdzonym u niej stwardnieniem rozsianym, bóle głowy. Prace remontowe rozpoczynały się każdego dnia około godziny 7.00 – 8.00 budząc powodów na długo przed porą śniadania i trwały do zmroku. Już podczas pierwszego spotkania z rezydentką pozwanego jeszcze w dniu zakwaterowania zapytano ją o to, jak długo powodowie narażeni będą na hałas, nie miała ona jednak żadnej wiedzy na ten temat. Kolejne spotkanie z rezydentką odbyć miało się dwa dni później, nie doszło jednak ono do skutku. Aby uniknąć spowodowanych hałasem niedogodności powodowie zorganizowali sobie czas w ten sposób, iż w pierwszym tygodniu pobytu dni spędzali na plaży, do hotelu zaś wracali dopiero wieczorami po przerwie w pracach remontowych. Metoda ta sprawdzała się do czasu, kiedy z uwagi na doznane poparzenie słoneczne powód zmuszony był pozostać dzień w hotelu. Dobiegający z miejsca prowadzonych prac hałas okazał się na tyle donośny, iż był uciążliwy zarówno na zadaszonym basenie, na którym powodowie chcieli przeczekać dzień, jak również w pokoju hotelowym i to pomimo pozamykanych okien i drzwi. Okoliczność powyższa skłoniła powodów do wystąpienia z żądaniem zmiany hotelu, które to żądanie zgłoszone zostało rezydentce niezwłocznie drogą telefoniczną. Rezydentka odparła, iż z uwagi na fakt zgłoszenia takiego żądania w niedzielę nie jest w stanie załatwić innego hotelu, zajmie się natomiast tą sprawą w dniu następnym, usiłowała nadto przekonywać powodów, iż stanowiący źródło uciążliwości remont prowadzony jest na sąsiedniej posesji. Twierdzeniom tym zaprzeczyli sami pracownicy hotelu (...). W poniedziałek jednak rezydentka poprzestała na przysyłaniu wiadomości sms, iż remont ma się już zakończyć, co okazało się ostatecznie nieprawdą. Ponieważ wtorek powodowie spędzili na wycieczce poza hotelem, dlatego też kiedy w środę, pomimo wcześniejszego zapewnienia rezydentki, prace remontowe trwały nadal, powodowie ponowili żądanie przeniesienia do innego hotelu, co tym razem spotkało się z odmową rezydentki, uzasadnioną brakiem wolnych miejsc. W czasie tej rozmowy rezydentka złożyła powodom zapewnienie, iż dołoży starań w celu znalezienia innego hotelu i o wyniku tych starań powiadomi powodów, co jednak nie nastąpiło. W dniu 19 marca 2013 roku., a zatem jeszcze w Tajlandii, powodowie złożyli rezydentowi pozwanego reklamację, w której wskazali, iż odległość między hotelem a plażą wynosi w rzeczywistości około 3,5 km., jego czystość pozostawia wiele do życzenia, sam zaś pobyt w hotelu zakłócają prowadzone na jego terenie od pierwszego dnia pobytu prace remontowe. W reklamacji tej przypomniano nadto o zgłoszonym w dniu 16 marca 2013 roku żądaniu przeniesienia powodów do innego hotelu. Także droga powrotna okazała się dla powodów udręką, bowiem czas podróży lotniczej z uwagi na konieczność odbycia dodatkowego międzylądowania przedłużył się do około 17 godzin. Nie spodziewając się takiego obrotu zdarzeń, powodowie nie zaopatrzyli się w wystarczającą ilość jedzenia na drogę powrotną, zakładali bowiem, iż czekać ich będzie wyłącznie jedno międzylądowanie. Odpowiadając w dniu 15 kwietnia 2013 roku na złożoną reklamację pozwany podniósł, iż zaoferowany powodom hotel spełniał wymagania konieczne do uzyskania lokalnej kategorii 4.0, która nie odpowiada jednak takiej samej kategorii przyznawanej hotelom europejskim, podniósł, iż wedle zamieszczonej informacji, w stanowiących załącznik do umowy ogólnych warunkach uczestnictwa, fakt prowadzenia w hotelu prac remontowych nie powinien stanowić zaskoczenia dla powodów, wskazał nadto, że zdjęcia satelitarne potwierdzają, iż odległość między hotelem a plażą w linii prostej wynosi około 900 m. Kolejną reklamację powodowie zgłosili w piśmie z dnia 22 kwietnia 2013 roku, w którym przyznali jednocześnie, że wycieczkę wybrali na tyle późno, że trudno było im się szczegółowo zapoznać z ofertami wyjazdów, wskazali także, że w biurze pośrednika, u którego podpisali umowę, zapewniono ich, iż standard hoteli w Tajlandii nie odbiega od tego w Europie, podnieśli nadto, że działając w zaufaniu do informacji, wedle której wybrany przez nich hotel wzniesiony został w 2009 roku, przyjęli założenie, że także jego wyposażenie jest nowe. Podnieśli też, że pozwany ostrzegając przed możliwością prowadzenia na terenie hotelu prac remontowych sam jednocześnie wskazywał, iż prace te prowadzone mogą być jedynie w dni robocze i nie powinny być jednocześnie dla gości hotelowych uciążliwe, wskazali również na dodatkowe uciążliwości w postaci zanieczyszczenia położonej w pobliżu hotelu plaży, co zmusiło ich do korzystania z plaży bardziej oddalonej i naraziło na dodatkowe koszty. Wskazali, że wbrew postanowieniom umowy hotel nie miał ogrodu. Przywołali nadto uciążliwości płynące z faktu przedłużenia drogi powrotnej. Wskazując na powyższe okoliczności powodowie wnieśli o odszkodowanie i zadośćuczynienie w wysokości 13.000,00 zł. Udzielając odpowiedzi na powyższe pismo w dniu 9 maja 2013 roku, pozwany potwierdził jego otrzymanie w dniu 24 kwietnia 2013 roku, wskazał, iż nie ponosi odpowiedzialności za zanieczyszczenie plaży, podniósł, że wydłużenie czasu podróży do Polski wywołane było złymi warunkami atmosferycznymi, które spowodowały zwiększone zużycie paliwa i konieczność dodatkowego uzupełnienia jego zapasów, odnosząc się zaś do

pozostałych zarzutów podtrzymał swoje wcześniejsze stanowisko, zaproponował jednocześnie powodom vouchery rabatowe o łącznej wartości 300,00 zł - odpowiadającej przybliżonej wartości 5% kosztów naziemnych wycieczki w przypadku skorzystania w ciągu najbliższego roku z oferty pozwanego, których powodowie nie przyjęli. W dniu 9 lipca 2013 roku pozwany zaproponował powodom podwyższenie wartości rabatu do kwoty 450,00 zł. W chwili obecnej hotel (...) nie figuruje już w ofercie pozwanego. Oficjalnym powodem rezygnacji z niego była znaczna podwyżka cen pobytu w tym hotelu. Wedle oceny pracowników pozwanego wizytujących hotel w grudniu 2012 roku, dostanie się z niego do plaży wymaga przebycia na piechotę odległości około 1 – 1,1 km. Z poczynionych wtedy obserwacji wynikało nadto, iż dowożący gości do plaży bus kursował 5 razy w ciągu dnia od godziny 9.00 do godziny 16.30. Poza reklamacją powodów pozwany nie odnotował żadnych innych reklamacji dotyczących pobytu w tym hotelu. Dokonane przez pracowników pozwanego oględziny hotelu służyć miały sprawdzeniu, czy dokonana przez samego hotelarza klasyfikacja prowadzonego przezeń obiektu zasługuje na 4.0, nie stwierdzono jednak żadnych okoliczności świadczących o jej zawyżeniu. W reklamach innych biur podróży zamieszcza się informację, iż odległość pomiędzy hotelem (...) a plażą wynosi 3 km.

W tak ustalonym stanie faktycznym Sąd I instancji uznał, że powództwo jest częściowo zasadne. Wskazał, że stosownie do brzmienia przepisu art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych, organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

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

Sąd meriti wskazał, że jak wynika z uzasadnienia żądania pozwu, jeden z elementów dochodzonego w sprawie odszkodowania stanowić miała równowartość 15% ceny wycieczki z tytułu zanieczyszczenia plaży i konieczności pokonywania trasy 8 km. do innej plaży. Rozpoznając powyższe żądanie Sąd podzielił stanowisko strony pozwanej, wedle którego już z samych przytoczonych przez stronę powodową okoliczności faktycznych niezbitnie wynika, że wspomniane zanieczyszczenie, jak również wywołane nim komplikacje wycieczki powodów spowodowane zostały działaniem osób trzecich, o jakich mowa w art. 11a ust. 1 pkt ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku, co skutkowało uwolnieniem pozwanego od odpowiedzialności z powyższego tytułu. Skoro reprezentowana przez zawodowego pełnomocnika strona powodowa nie negocjowała działania osób trzecich jako przyczyny zanieczyszczenia plaży, to tym samym okoliczność powyższa nie wymagała dowodzenia przez pozwanego. Uznał, że działania te nie były możliwe do przewidzenia przez pozwanego, jak również nie mógł on im zapobiec. W ocenie Sądu Rejonowego zgromadzony materiał dowodowy, wbrew zeznaniom składanym przez świadków pozwanego, potwierdził trafność zarzutu, wedle którego strona pozwana na etapie zawierania umowy, poprzestając na podaniu dzielącej wybrany hotel od plaży odległości w linii prostej, bez jednoczesnego wskazania na powyższą okoliczność dopuściła się dezinformacji. Potwierdzeniem trafności powyższego zarzutu są informacje, jakie udzielane były przez inne, oferujące wyjazd do tego samego hotelu biura podróży, z których jednoznacznie wynika, że pozwany trzykrotnie zaniżył trasę, jaką powodowie faktycznie musieli pokonywać pomiędzy hotelem a plażą, co przy uwzględnieniu częstotliwości bezpłatnego transportu stanowić musiało dla powodów uciążliwość, której nie musieli się spodziewać. Mając na uwadze powyższe okoliczności, Sąd uznał za zasadne żądanie obniżenia ceny wycieczki w maksymalnej przewidzianej z tego tytułu wysokości 15%. Sąd nie znalazł natomiast podstaw do udzielenia ochrony żądaniu pozwu o obniżenie ceny wycieczki o 9% z tytułu zaniżonego standardu pokoju, gdyż w treści samej umowy zawarta została co prawda informacja, iż wybrany hotel wzniesiony został w roku 2009, a zatem jest stosunkowo nowy, co nie oznaczało udzielenia gwarancji, iż także jego wyposażenie będzie nowe. Okoliczność powyższa w połączeniu z zamieszczoną także w umowie informacją, że hotel ten co do zasady przeznaczony jest dla gości dysponujących skromniejszym budżetem, daje podstawy do przyjęcia, iż wbrew prezentowanemu przez stronę powodową stanowisku, w zakresie tym nie sposób przypisać pozwanemu nienależytego wykonania zobowiązania mogącego skutkować żądanym przez

powodów obniżeniem ceny wycieczki. Sąd Rejonowy wskazał, że integralną część umowy stanowił katalog zawierający między innymi fotografie przedstawiające restaurację hotelową. Z uwagi na to, że przedstawiony na zdjęciach sposób nakrycia stołów odbiegał znacząco na korzyść od tego, z jakim powodowie zetknęli się w trakcie swojego pobytu w hotelu, uznał za zasadny zarzut nienależytego w tym zakresie wykonania umowy przez osoby, którymi pozwany posłużył się przy realizacji kontraktu, co skutkowało obniżeniem ceny wycieczki o 5%. Dalej idące żądanie obniżenia z powyższego tytułu ceny wycieczki – w ocenie Sądu I instancji - nie zasługiwało na aprobatę, poza samym bowiem stwierdzeniem, że stoły prezentowały się gorzej niż w katalogu, nie ujawniono okoliczności świadczących o mającym panować w restauracji brudzie. Odnośnie żądania obniżenia ceny o 25% z tytułu panującego w hotelu w związku z przeprowadzaniem w nim remontem hałasu, Sąd nie podzielił stanowiska strony pozwanej, jakoby sam tylko zawarty w warunkach uczestnictwa zapis wskazujący na teoretyczną możliwość prowadzenia na terenie hotelu prac remontowych zwalniać miał pozwanego od odpowiedzialności z powyższego tytułu. Wedle powyższego zapisu powodowie liczyć mieli się z tym, iż – jak zapisano – „pewnego dnia” obudzeni zostaną hałasem wywołanym przez takie prace. W ocenie Sądu, nie może to jednak oznaczać sytuacji, w której „pewien dzień” powtarzać będzie się codziennie od pierwszego do ostatniego dnia pobytu, nie wyłączając także weekendów. Sąd uznał, że wbrew zawartej w warunkach uczestnictwa konkluzji o niewielkiej uciążliwości tego typu zakłóceń, w okolicznościach niniejszej sprawy hałas taki okazał się dla powodów zmorą, która położyła się cieniem na całym pobycie w Tajlandii, uniemożliwiając tym samym efektywny wypoczynek, przy czym niewątpliwie okoliczność powyższa zależna była od podmiotu, przy pomocy którego pozwany wykonywał zawartą z powodami umowę, to zaś oznacza, iż dokładając ze swojej strony podwyższonej staranności, jakiej od pozwanego stosownie do art. 355 § 2 k.c. należy oczekiwać, winien był on uprzedzić przed zawarciem umowy, iż w oferowanym przez niego hotelu przeprowadzane mają być długotrwałe i uciążliwe prace remontowe, którą to informację winien móc uzyskać od swojego kontrahenta – podwykonawcy usługi. Z uwagi na powyższe, w ocenie Sądu, zaistniała podstawa do obniżenia ceny wycieczki o żądane z tego tytułu 25%. Łącznie zatem za zasadne Sąd uznał obniżenie ceny wycieczki o 45%. Mając na uwadze, iż oferując powodom skorzystanie ze zniżkowego wyjazdu strona pozwana odnosiła się do wynoszących kwotę 5.728,28 zł tak zwanych kosztów naziemnych wyjazdu powodów, jak również, że prawidłowość tego stanowiska w zakresie podstawy ustalenia wysokości odszkodowania nie była kwestionowana przez stronę powodową, dlatego też orzekając o jego wysokości za miarodajne Sąd uznał kwoty po 1.288,86 zł każda - odpowiadające 45% udziału każdego z powodów we wskazanej wyżej kwocie 5.728,28 zł (45% z kwoty 5.728,28 zł = 2.577,72 zł : 2 = 1.288,86 zł).

Orzekając o należnym powodom zadośćuczynieniu Sąd miał na względzie stanowisko wyrażone w uzasadnieniu uchwały Sądu Najwyższego z dnia 19 listopada 2010 roku w sprawie III CZP 79/10 (OSNC 2011/4/41), wedle którego art. 11a ustawy o działalności turystycznej jest przepisem szczególnym w stosunku do art. 471 k.c., a treść tego przepisu wynika z dokonanej ustawą z dnia 8 grudnia 2000 roku o zmianie ustawy o szkolnictwie wyższym, ustawy o wyższych szkołach zawodowych, ustawy o transporcie kolejowym i ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego, ustawy Prawo o ustroju sądów powszechnych i ustawy o działach administracji rządowej - w związku z dostosowaniem do prawa Unii Europejskiej (Dz. U. Nr 122, poz. 1314) nowelizacji ustawy o usługach turystycznych będącej implementacją dyrektywy nr 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 roku w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek, przy czym art. 11a ustawy o usługach turystycznych stanowi odpowiednik art. 5 ust. 1 i 2 dyrektywy. Orzeczeniem interpretującym powyższy przepis dyrektywy jest wyrok Trybunału Sprawiedliwości UE nr C-168/00, w którym Trybunał uznał, że brak specyfikacji w art. 5 dyrektywy 90/314 rodzajów uszczerbków podlegających kompensacji - jako zabieg celowy - stwarza podstawy do szerokiej interpretacji pojęcia szkody, czemu sprzyja także pozanormatywne znaczenie umowy o imprezę turystyczną; turystyka jako sektor przekrojowy i związany z wieloma dziedzinami działalności gospodarczej jest obiektem szczególnej dbałości o wzrost konkurencyjności i upraszczanie istniejącego prawodawstwa europejskiego (por. rezolucję Parlamentu Europejskiego z dnia 29 listopada 2007 roku w sprawie odnowionej polityki turystycznej UE: Ku silniejszemu partnerstwu na rzecz turystyki europejskiej - (...)). Poza tym, podstawowym bodźcem pobudzającym konsumenta do korzystania z imprezy turystycznej jest osiągnięcie korzyści niematerialnej (przyjemności wypoczynku, spokoju, relaksu, poczucia komfortu itp.); niezyskanie jej na skutek zaniedbań organizatora, a więc utrata przyjemności (zmarnowanie urlopu) jest często jedynym uszczerbkiem poniesionym przez konsumenta. Wobec powyższego pojęciem szkody należy obejmować także uszczerbek niemajątkowy w postaci utraty przyjemności wypoczynku, zaś konsument ma prawo do uzyskania

odszkodowania za uszczerbek niemajątkowy poniesiony na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania. W omawianej uchwale Sąd Najwyższy wskazał na obowiązek wykładni prawa polskiego będącego implementacją dyrektywy w sposób zgodny z dyrektywą i interpretacją Trybunału stwierdzając, że odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych obejmuje szkodę majątkową i niemajątkową (art. 11a ustawy o usługach turystycznych). Podobne stanowisko Sąd Najwyższy zajął także w wyroku z dnia 24 marca 2011 roku I CSK 372/10 (OSNC-ZD 2012/1/21).

W ocenie Sądu, wobec braku jakichkolwiek kryteriów ustawowych pozwalających na ustalenie wysokości należnego powodom zadośćuczynienia przyjęć należało, iż winna ona pozostawać adekwatna do ceny zapłaconej za udział w wycieczce. Za stanowiskiem takim przemawia fakt, że dochodzone zadośćuczynienie służyć ma naprawieniu krzywdy wynikającej ze „zmarowanego urlopu”, nie może zatem – zdaniem Sądu – odrywać się, czy też pozostawać niezależne od ceny, jaką osoba poszkodowana była gotowa zapłacić za wypoczynek urlopowy. Mając na uwadze wysokość zapłaconej przez powodów ceny jak również fakt, iż skutkujące utratą przyjemności z wyjazdu urlopowego niedogodności utrzymywały się przez cały okres pobytu w Tajlandii, dochodzone przez powodów zadośćuczynienia w kwotach po 3.000,00 zł – w ocenie Sądu - jest utrzymane w rozsądnych granicach, co skutkowało uwzględnieniem żądania pozwu w zakresie powyższego roszczenia w całości. Ostatecznie zatem Sąd I instancji zasądził na rzecz powodów kwoty wynoszące po 4.288,86 zł. Dalej idące żądanie pozwu podlegało oddaleniu jako zbyt wygórowane, jego uwzględnienie prowadziłoby bowiem – w ocenie Sądu - do sytuacji, w której powodowie pomimo skorzystania ze świadczeń spełnionych przez pozwanego w ramach zawartej umowy uzyskaliby praktycznie zwrot całej niemal zapłaconej za nie ceny.

Mając na uwadze doręczenie pozwanemu wezwania do zapłaty w dniu 24 kwietnia 2013 roku., należne powodom odsetki za opóźnienie Sąd Rejonowy zasądził stosownie do treści art. 481 § 1 k.c. od dnia wniesienia pozwu. Wobec utrzymania się przez powodów z żądaniem pozwu w 78% Sąd orzekł o stosunkowym rozdzieleniu kosztów.

Apelację od powyższego orzeczenia wniósł pozwany, zaskarżając wyrok w części tj. w zakresie punktu 1 w całości oraz w zakresie punktu 3.

Zaskarżonemu wyrokowi zarzucił naruszenie:

I. przepisów prawa procesowego, a to:

- art. 233 k.p.c. poprzez przekroczenie granic swobodnej oceny dowodów, prowadzące w konsekwencji do dokonania ustaleń sprzecznych z zebrany w sprawie materiałem dowodowym i uznanie, że pozwany wprowadził powodów w błąd w zakresie odległości hotelu od plaży, choć ze zgromadzonego materiału dowodowego tj. zeznań świadków, płyty CD z nagraniem trasy przejścia z hotelu (...) na plażę wyraźnie wynika, iż w rzeczywistości odległość hotelu od plaży wynosiła około kilometra, a dotarcie na plażę nie było czasochłonne;

- art. 328 k.p.c. poprzez niewskazanie w uzasadnieniu wyroku, dowodów na których oparł się Sąd wydając zaskarżony wyrok;

II. przepisów prawa materialnego, a to:

art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych poprzez jego błędne zastosowanie i uznanie, że wskutek nienależytego wykonania umowy przez pozwaną powodowie ponieśli szkodę niemajątkową w postaci zmarowanego urlopu, a zadośćuczynienie w kwotach po 3.000,00 zł jest adekwatne do poniesionej szkody.

W uzasadnieniu wniesionego środka zaskarżenia apelujący podniósł, że Sąd I instancji wydając zaskarżony wyrok naruszył art. 233 k.p.c. poprzez przekroczenie granic swobodnej oceny dowodów, prowadzące w konsekwencji do dokonania ustaleń sprzecznych z zebrany w sprawie materiałem dowodowym i uznanie, że odległość hotelu od plaży wynosiła ponad 3 km., a co za tym idzie pozwany wprowadził powodów w błąd. Wskazał, że Sąd Rejonowy w tym zakresie oparł się wyłącznie na dowodach przedstawionych przez stronę powodową tj. zeznaniach powodów

i wydrukach ofert innych touroperatorów, bezpodstawnie pomijając dowody z zeznań świadków M. W. i A. W. (1) oraz płyty CD zawierającej nagranie przejścia z hotelu do plaży, z których wyraźnie wynikało, iż w rzeczywistości odległość hotelu od plaży wynosiła około 1 km., a dotarcie na plażę nie było czasochłonne. Natomiast zasądzając na rzecz powodów kwoty po 3.000,00 zł tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop Sąd I instancji naruszył art. 11a ustawy o usługach turystycznych. Wskazał, że przepis ten może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu, jednakże w uzasadnieniu uchwały Sądu Najwyższego z dnia 19 listopada 2010 roku (III CZP 79/10) podkreślono, że odszkodowaniu mogą podlegać – wywołane niewykonaniem umowy – ujemne doznania psychiczne związane z cierpieniem, bólem lub zakłóceniem spokoju psychicznego. Wskazał, że ustalając rozmiar doznanej przez powodów szkody majątkowej Sąd Rejonowy nie uwzględnił wszystkich zarzutów przedstawionych przez powodów, a w konsekwencji zasądził na ich rzecz odszkodowanie w kwocie znacznie niższej od żądanej. Nieuwzględnienie zaś niektórych zastrzeżeń powodów i uznanie, że rzeczywisty rozmiar szkody majątkowej jest mniejszy, niż wskazany przez powodów winno skutkować stosunkowym zmniejszeniem przyznanego zadośćuczynienia. Skarżący podkreślił, że ustalając wysokość zadośćuczynienia należy wziąć pod uwagę nie tylko cenę wycieczki, ale przede wszystkim rozmiar doznanej szkody majątkowej. Wskazał, że skoro Sąd Rejonowy uznał, że zaistniałe naruszenia zawartej umowy uzasadniają przyznanie odszkodowania w kwotach po 1.288,86 zł, bezzasadnym było przyznanie zadośćuczynienia w kwotach ponad dwukrotnie wyższych tj. po 3.000,00 zł.

W konsekwencji zgłoszonych zarzutów apelujący wniósł o:

1. zmianę zaskarżonego wyroku i oddalenie powództwa także w zaskarżonej części;
2. zasądzenie od powodów na rzecz pozwanego kosztów procesu w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W odpowiedzi na apelację powodowie wnieśli o oddalenie apelacji w całości i zasądzenie od pozwanego na rzecz powodów zwrotu kosztów zastępstwa procesowego w postępowaniu apelacyjnym.

Na rozprawie apelacyjnej w dniu 26 maja 2015 roku pełnomocnicy stron podtrzymali dotychczasowe stanowiska.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Apelacja pozwanego jest częściowo zasadna i skutkuje zmianą zaskarżonego wyroku.

Rację ma skarżący, twierdząc że Sąd Rejonowy pominął okoliczności mające znaczenie w przedmiotowej sprawie. Kierunek zaskarżenia zmierzał do wykazania, że ocena dowodów, które zostały w sprawie zgromadzone, odbyła się z naruszeniem art. 233 § 1 k.p.c. co doprowadziło do wadliwego rozstrzygnięcia. Skarżący podnosił, że gdyby Sąd Rejonowy właściwie ocenił dowody, to dokonując ich subsumcji do stanu prawnego sprawy doszedłby do innych wniosków.

Ta części argumentacji pozwanego, która wskazywała na zaistniałe uchybienia o charakterze formalnym - dokonania oceny dowodów z przekroczeniem dyspozycji art. 233 § 1 k.p.c. przywołała potrzebę przypomnienia ugruntowanych w judykaturze oraz literaturze przedmiotu zasad tej oceny. Sąd ocenia zatem wiarygodność i moc dowodów według swego przekonania na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału. Przepis art. 233 § 1 k.p.c., przy uwzględnieniu treści art. 328 § 2 k.p.c., nakłada na sąd orzekający obowiązek: - wszechstronnego rozważenia zebranego w sprawie materiału;

- uwzględnienia wszystkich dowodów przeprowadzonych w postępowaniu;

- skonkretyzowania okoliczności towarzyszących przeprowadzeniu poszczególnych dowodów mających znaczenie dla oceny ich mocy i wiarygodności;

- wskazania jednoznacznego kryterium oraz argumentacji pozwalającej - wyższej instancji i skarżącemu - na weryfikację dokonanej oceny w przedmiocie uznania dowodu za wiarygodny bądź też jego zdyskwalifikowanie;
- przytoczenia w uzasadnieniu zaskarżonego orzeczenia dowodów, na których sąd się oparł i przyczyn, dla których innym dowodom odmówił wiarygodności.

Odnosząc przedstawione wyżej poglądy prawne do realiów niniejszej sprawy wskazać trzeba, iż przeprowadzona przez Sąd Rejonowy ocena zgromadzonego materiału dowodowego jest częściowo wadliwa. Rację ma skarżący, że Sąd I instancji przekroczył granice swobodnej oceny dowodów prowadzące w konsekwencji do dokonania ustaleń sprzecznych z zebraniem w sprawie materiałem dowodowym i uznanie, że pozwany wprowadził powodów w błąd w zakresie odległości hotelu od plaży.

W tym miejscu wskazać należy, że zgodnie z dyspozycją art. 382 k.p.c. Sąd drugiej instancji orzeka na podstawie materiału zebranego w postępowaniu w pierwszej instancji oraz w postępowaniu apelacyjnym. Postępowanie apelacyjne ma merytoryczny charakter i jest dalszym ciągiem postępowania rozpoczętego przed sądem pierwszej instancji. Zgodnie z treścią art. 378 § 1 k.p.c., sąd drugiej instancji rozpoznaje sprawę w granicach apelacji; w granicach zaskarżenia bierze jednak z urzędu pod uwagę nieważność postępowania. Rozważając zakres kognicji sądu odwoławczego, Sąd Najwyższy stwierdził, iż sformułowanie „w granicach apelacji” wskazane w tym przepisie oznacza, że sąd drugiej instancji między innymi rozpoznaje sprawę merytorycznie w granicach zaskarżenia, dokonuje własnych ustaleń faktycznych, prowadząc lub ponawiając dowody albo poprzestaje na materiale zebrany w pierwszej instancji, ustala podstawę prawną orzeczenia niezależnie od zarzutów podniesionych w apelacji oraz kontroluje poprawność postępowania przed sądem pierwszej instancji, pozostając związanym zarzutami przedstawionymi w apelacji, jeżeli są dopuszczalne, ale biorąc z urzędu pod uwagę nieważność postępowania, orzeka co do istoty sprawy stosownie do wyników postępowania (por. uzasadnienie uchwały składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 31 stycznia 2008 r., sygn. akt III CZP 49/07, OSN 2008/6/55.). Dodatkowo należy wskazać, iż dokonane przez sąd pierwszej instancji ustalenia faktyczne, sąd drugiej instancji może podzielić i uznać za własne (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 października 1998 r., sygn. akt II CKN 923/97, OSNC 1999/3/60). Może również zmienić ustalenia faktyczne stanowiące podstawę wydania wyroku sądu I instancji, i to zarówno po przeprowadzeniu postępowania dowodowego, jak i bez przeprowadzenia postępowania dowodowego uzasadniającego odmienne ustalenia, chyba że szczególne okoliczności wymagają ponowienia lub uzupełnienia tego postępowania (por. uchwała składu 7 sędziów Izby Cywilnej z dnia 23 marca 1999 r., sygn. akt III CZP 59/98, OSNC 1999, nr 7–8, poz. 124). Dokonanie własnych ustaleń faktycznych pozwala sądowi drugiej instancji na określenie właściwej podstawy prawnej rozstrzygnięcia, tj. wybór właściwego przepisu prawa materialnego, jego wykładnię i dokonanie subsumcji (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 17 maja 2013 r., sygn. akt I CSK 509/12, LEX nr 1353054).

Stosując dyrektywę procesową z art. 382 k.p.c. Sąd Okręgowy, w oparciu o zebrany w sprawie materiał dowodowy, poczynił dodatkowe ustalenia faktyczne:

Rzeczywista odległość hotelu (...) od plaży wynosi około 1 km. Dotarcie na plażę piechotą nie jest czasochłonne. Zajmuje około 20 minut.

(zeznania świadka M. W. – e-protokół – płyta CD – k. 131, zeznania świadka A. W. (1) – k. 96-97, płyta CD – 113)

Powodom zależało na hotelu położonym „nie w pierwszej linii brzegowej, co oznacza że hotel miał nie być bezpośrednio nad morzem”.

(zeznania świadka A. W. (2) – k. 96, zeznania powódki – k. 155)

Powodowie obawiali się bowiem wybrać hotel położony bezpośrednio nad morzem, z uwagi na wcześniejszą tragedię. Zależało im, aby odległość do morza nie przekraczała kilometra.

(zeznania powódki – k. 155)

Mimo, że pozwany zaskarżył w całości punkt 1 sentencji wyroku, w złożonej apelacji podnosił jedynie, że Sąd I instancji dokonał ustaleń sprzecznych z zebraniem w sprawie materiałem dowodowym w zakresie dotyczącym odległości z hotelu do plaży. Zarzucał, że Sąd Rejonowy błędnie uznał, że odległość z hotelu od plaży wynosiła ponad 3 km., a co za tym idzie pozwany wprowadził powodów w błąd.

Zarzut ten okazał się słuszny. Sąd Rejonowy bezzasadnie uznał, że pozwany trzykrotnie zaniżył trasę, jaką powodowie faktycznie musieli pokonywać pomiędzy hotelem a plażą. W ocenie Sądu Okręgowego ustalenia Sądu meriti są sprzeczne z treścią zebranego w sprawie materiału dowodowego tj. z zeznaniami świadków M. W. i A. W. (1), które są logiczne, spójne i wiarygodne, a nadto znajdują w pełni potwierdzenie w zapisie płyty CD - zawierającej nagranie przejścia z hotelu do plaży. Nie można pominąć okoliczności, że powodom zależało na hotelu położonym „nie w pierwszej linii brzegowej, co oznacza że hotel miał nie być bezpośrednio nad morzem”. Należy też podkreślić, iż powodowie nie kwestionowali, że nie chcieli hotelu położonego bezpośrednio nad morzem. Powodowie nie kwestionowali też, że odległość z hotelu do plaży wynosiła około 1 km, podnosili jedynie, że była to odległość w linii prostej, natomiast jeżdżąc taksówką pokonywali odległość 3,5 km., co wynikało z faktu, że ulica prowadząca na plażę była jednokierunkowa. W związku z powyższym nie można uznać, że strona pozwana „dopuszczała się dezinformacji” i w tym zakresie nienależycie wykonała zobowiązanie wynikające z zawartej umowy. Dojazd na plażę taksówkami był bowiem indywidualną decyzją powodów, a długość trasy do przejechania taksówką, wynikająca z organizacji ruchu, nie może świadczyć o wprowadzeniu powodów w błąd, czy też o nienależytym wykonaniu zobowiązań umownych przez pozwanego. Pozwany nie może ponosić również odpowiedzialności za czystość ulicy prowadzącej z hotelu na plażę oraz za dyskomfort klientów spowodowany proponowanymi im przez mieszkańców usługami.

W tych okolicznościach - w ocenie Sądu Okręgowego – brak jest podstaw do obniżenia ceny wycieczki o 15% kosztów naziemnych wyjazdu (5.728,28 zł x 15% : 2 = 429,62 zł), z powodu „zaniżonej odległości od plaży” (pозew - k. 5). Z tych względów wysokość zasądzzonego odszkodowania winna ulec obniżeniu o kwotę 429,62 zł.

Należy dodać, że pozwany nie zakwestionował zasądzzonego na rzecz powodów odszkodowania w związku z wyglądem restauracji (5%) i panującym w hotelu hałasem w związku z prowadzonymi pracami remontowymi (25%). Z tych też względów w tym zakresie Sąd Okręgowy w pełni podziela ustalenia faktyczne Sądu I instancji jak i rozważania prawne, uznając, że nie ma potrzeby ich powielania.

Zatem należne na rzecz każdego z powodów odszkodowanie należało obniżyć do kwoty 859,24 zł (1.288,86 zł – 429,62 zł = 859,24 zł)

Zasadny jest też zarzut naruszenia art. 328 § 2 k.p.c., gdyż Sąd Rejonowy nie wskazał w uzasadnieniu wyroku dowodów, na których się oparł ustalając, że odległość z hotelu do plaży wynosiła ponad 3 kilometry.

Jeśli zaś chodzi o dochodzone przez powodów zadośćuczynienie to – jak słusznie wskazał Sąd I instancji - podstawę prawną stanowi art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2014r., poz. 196). Przepis ten nie wskazuje wprost możliwości żądania zadośćuczynienia za utratę przyjemności z wakacji czy wypoczynku. Należy jednak wskazać, że ustawa o usługach turystycznych wdraża dyrektywę 90/314/EWG a Europejski Trybunał Sprawiedliwości dokonał korzystnej dla konsumentów interpretacji przepisów dyrektywy (wyrok ETS w sprawie C 355/96). Odpowiedzialność organizatora turystyki obejmuje zdaniem ETS szkodę materialną oraz niematerialną. Mimo, iż dyrektywa jest aktem prawa pochodnego i nie wpływa bezpośrednio na uprawnienia jednostki, to sądy poszczególnych państw członkowskich mają obowiązek interpretować przepisy krajowe zgodnie z celem dyrektywy. Znajduje to odzwierciedlenie w polskim orzecznictwie. Sąd Okręgowy podziela wyrażony przez Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 19 listopada 2010 roku (III CZP 79/10) pogląd, że przepis art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. Powyższe wywiedzione zostało z konieczności interpretowania tego przepisu w duchu art. 5 dyrektywy nr 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 roku w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz. Urz. L 158,23/06/1990 P. (...)), skoro przepis art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych przenosi do polskiego porządku prawnego uregulowania wyżej opisanej dyrektywy. Z kolei na

gruncie przywołanego art. 5 dyrektywy Trybunał Sprawiedliwości wyraził pogląd, że przepis ten powinien być wykładany w sposób obejmujący pojęciem szkody także uszczerbek niemajątkowy w postaci „zmarowanego urlopu”. Nie sposób nie zgodzić się z poglądem, że podstawowym bodźcem pobudzającym konsumenta do korzystania z imprezy turystycznej jest osiągnięcie korzyści niematerialnej (przyjemności wypoczynku, spokoju, relaksu, poczucia komfortu itp.). Nieuzyskanie jej na skutek zaniedbań organizatora, a więc utrata przyjemności (zmarowanie urlopu) jest często jedynym uszczerbkiem poniesionym przez konsumenta. Powodowie oczekiwali na zapewnienie odpowiednich, godziwych warunków wypoczynku, a więc warunków zapewniających spokój i umożliwiających swobodne i pełne korzystanie z oferowanych przez pozwanego świadczeń, a także na odpowiednie reagowanie na zgłoszone nieprawidłowości. Zapewnienie warunków pobytu w sposób znaczący odbiegających od obowiązujących standardów powodował niewątpliwie utratę przyjemności z urlopu. Apelujący zarzucił naruszenie art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych poprzez jego błędne zastosowanie i uznanie, że skutek nienależytego wykonania umowy przez pozwaną powodowie ponieśli szkodę niemajątkową w postaci zmarowanego urlopu, a zadośćuczynienie w kwotach po 3.000,00 zł jest adekwatne do poniesionej szkody.

W ocenie Sądu Okręgowego zarzut ten zasługuje na uwzględnienie. Wskazać należy, że powodowie dochodzili zadośćuczynienia za zmarowany wypoczynek w kwotach po 3.000,00 zł. Jednocześnie podawali takie uciążliwości jak: zaniżona odległość hotelu od plaży (żądali z tego tytułu obniżenia ceny o 15%), zanieczyszczenie plaży i konieczność pokonywania trasy 8 km do innej plaży (żądali z tego tytułu obniżenia ceny o 15%), zaniżony standard pokoju (żądali z tego tytułu obniżenia ceny o 9%), brak higieny w restauracji hotelowej (żądali z tego tytułu obniżenia ceny o 10%), panujący w hotelu, w związku z przeprowadzaniem w nim remontem, hałas (żądali z tego tytułu obniżenia ceny o 25%) – łącznie dochodząc z tego tytułu kwot po 2.500,00 zł na rzecz każdego z powodów. Żądanie obniżenia ceny okazało się zasadne jedynie w 34,36% w stosunku do roszczenia dochodzonego.

Ustalając rozmiar doznanej przez powodów szkody majątkowej zasadne okazało się jedynie odszkodowanie za brak higieny w restauracji hotelowej (w zakresie obniżenia ceny o 5%) i za panujący w hotelu „w związku z przeprowadzaniem w nim remontem, hałas (w zakresie obniżenia ceny o 25%). Nieuwzględnienie niektórych zastrzeżeń powodów i uznanie, że rzeczywisty rozmiar szkody majątkowej jest mniejszy, niż wskazany przez powodów skutkuje stosunkowym zmniejszeniem zadośćuczynienia. Ustalając wysokość zadośćuczynienia Sąd wziął pod uwagę nie tylko cenę wycieczki, ale także rozmiar doznanej szkody majątkowej. Skoro zaistniałe naruszenia zawartej umowy uzasadniają przyznanie odszkodowania w kwotach po 859,24 zł wysokość zadośćuczynienia winna ulec obniżeniu do kwoty po 1.200,00 zł dla każdego z powodów. W ocenie Sądu Okręgowego ta właśnie wysokość zadośćuczynienia, biorąc pod uwagę takie czynniki jak: przyjemności wypoczynku, spokoju, relaksu, poczucia komfortu jest wysokością odpowiednią.

Mając na uwadze powyższe Sąd Okręgowy na podstawie art. 386 § 1 k.p.c. zmienił zaskarżony wyrok w punkcie 1 w ten sposób, że obniżył zasądzone od strony pozwanej na rzecz powodów kwoty po 4.288,86 zł do kwot po 2.059,24 zł, natomiast w punkcie 3 nie obciążył powodów kosztami postępowania.

Powodowie wygrali proces jedynie w 37,44%. Orzekając o kosztach postępowania pierwszoinstancyjnego Sąd uznał, że zachodzi podstawa do zastosowania art. 102 k.p.c. Przypomnieć należy, iż w judykaturze wyrażono pogląd, że sposób skorzystania z art. 102 k.p.c. jest suwerennym uprawnieniem jurysdykcyjnym Sądu i do jego oceny należy przesądzenie, czy wystąpił szczególnie uzasadniony wypadek, który uzasadnia odstępnie, a jeśli tak, to w jakim zakresie, od generalnej zasady obciążania kosztami procesu strony przegrywającej spór. Kwalifikacja „wypadków szczególnie uzasadnionych” należy do Sądu, który mając na względzie okoliczności konkretnej sprawy powinien przede wszystkim kierować się poczuciem własnej sprawiedliwości oraz zasadami współzycia społecznego. Artykuł 102 k.p.c. stanowi swoistą możliwość, pozostawiając Sądowi pewną swobodę w przyznawaniu zwrotu kosztów procesu, gdyby stosowanie zasady odpowiedzialności za wynik sprawy nie dało się pogodzić z zasadami słuszności (por. postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 30 września 2011r. sygn. akt III PZ 6/11 opubl. LEX nr 1101330; postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2010 r. sygn. akt II PZ 38/10 opubl. LEX nr 687034; postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 11 sierpnia 2010 r. sygn. akt II PZ 21/10 opubl. LEX nr 661507; postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 14 stycznia 1974 r. sygn. akt II CZ 223/73). Jak wielokrotnie

wskazywał Sąd Najwyższy zakwalifikowanie przypadku, jako „szczególnie uzasadnionego” wymaga rozważenia całokształtu okoliczności sprawy. W niniejszej sprawie powodowie dochodzili swoich roszczeń od organizatora imprezy turystycznej, w związku z nienależytym wykonaniem umowy. Powodowie spędzili urlop w hotelu, w którym przez cały czas ich pobytu, nie wyłączając weekendów, panował uciążliwy hałas, w związku z prowadzonymi pracami remontowymi. Hałas ten uniemożliwiał im efektywny wypoczynek. Biorąc pod uwagę wiek powodów, ich schorzenia (powódka cierpi na stwardnienie rozsiane – k. 95), wielokrotne interwencje u rezydenta, a także fakt, że nie byli uprzedzeni przez pozwanego, że w hotelu przez cały okres ich pobytu będą prowadzone uciążliwe prace remontowe, obciążenie powodów, przekonanych o słuszności swoich roszczeń, kosztami postępowania (przy zastosowaniu zasady stosunkowego rozdzielenia kosztów) byłoby niezasadne. W tej sytuacji – w ocenie Sądu Okręgowego - okoliczności faktyczne sprawy, przemawiały za zastosowaniem art. 102 k.p.c.

Z tych samych względów o kosztach postępowania apelacyjnego Sąd Okręgowy orzekł również w oparciu o przepis art. 102 k.p.c. w zw. z art. 391 § 1 k.p.c.