

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 16 marca 2016 roku

Sąd Rejonowy dla Łodzi- Widzewa w Łodzi II Wydział Cywilny w składzie: Przewodniczący: SSR K. T.

Protokolant: staż. W. Ł.

po rozpoznaniu w dniu 2 marca 2016 roku w Łodzi

na rozprawie

sprawy z powództwa B. S.

przeciwko (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W.

o zapłatę

sprawy z powództwa M. S.

przeciwko (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W.

o zapłatę

sprawy z powództwa A. S.

przeciwko (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W.

o zapłatę

sprawy z powództwa B. S., M. S. i A. S.

przeciwko (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W.

o zapłatę

I. w sprawie z powództwa B. S. przeciwko (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. o zapłatę

1. zasądza od pozwanego na rzecz powódki kwotę 2.500 (dwa tysiące pięćset) złotych z ustawowymi odsetkami od dnia 2 kwietnia 2014 roku do dnia zapłaty, z tym zastrzeżeniem, że od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty z odsetkami ustawowymi za opóźnienie;

2. oddala powództwo w pozostałej części;

3. zasądza od pozwanego na rzecz powódki kwotę 638,33 zł (sześćset trzydzieści osiem złotych i trzydzieści trzy grosze) tytułem zwrotu kosztów procesu;

4. obciąża pozwanego na rzecz Skarbu Państwa- Sądu Rejonowego dla Łodzi- Widzewa w Łodzi kwotą 27,53 zł (dwadzieścia siedem złotych pięćdziesiąt trzy grosze) tytułem nieuiszczonych kosztów sądowych.

II. w sprawie z powództwa M. S. przeciwko (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. o zapłatę

1. zasądza od pozwanego na rzecz powoda kwotę 2.500 (dwa tysiące pięćset) złotych z ustawowymi odsetkami od dnia 2 kwietnia 2014 roku do dnia zapłaty, z tym zastrzeżeniem, że od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty z odsetkami ustawowymi za opóźnienie;
2. oddala powództwo w pozostałej części;
3. zasądza od pozwanego na rzecz powoda kwotę 638,33 zł (sześćset trzydzieści osiem złotych i trzydzieści trzy grosze) tytułem zwrotu kosztów procesu;
4. obciąża pozwanego na rzecz Skarbu Państwa- Sądu Rejonowego dla Łodzi Widzewa w Łodzi kwotą 27,53 zł (dwadzieścia siedem złotych pięćdziesiąt trzy grosze) tytułem nieuiszczonych kosztów sądowych.

III. w sprawie z powództwa A. S. przeciwko (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. o zapłatę

1. zasądza od pozwanego na rzecz powódki kwotę 2.500 (dwa tysiące pięćset) złotych z ustawowymi odsetkami od dnia 2 kwietnia 2014 roku do dnia zapłaty, z tym zastrzeżeniem, że od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty z odsetkami ustawowymi za opóźnienie;
2. oddala powództwo w pozostałej części;
3. zasądza od pozwanego na rzecz powódki kwotę 638,34 zł (sześćset trzydzieści osiem złotych i trzydzieści cztery grosze) tytułem zwrotu kosztów procesu;
4. obciąża pozwanego na rzecz Skarbu Państwa- Sądu Rejonowego dla Łodzi- Widzewa w Łodzi kwotą 27,55 zł (dwadzieścia siedem złotych pięćdziesiąt pięć groszy) tytułem nieuiszczonych kosztów sądowych.

IV. w sprawie z powództwa B. S., M. S. i A. S. przeciwko (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. o zapłatę

1. oddala powództwo;
2. zasądza solidarnie od powodów na rzecz pozwanego kwotę 1.217 (jeden tysiąc dwieście siedemnaście) złotych tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt II C 122/14

UZASADNIENIE

W pozwie z dnia 10 grudnia 2013 roku (data pisma), B. S., M. S. i A. S., reprezentowani przez pełnomocnika w osobie adwokata, wnieśli o zasądzenie od (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. o solidarnie kwoty 7230 złotych z tytułu zwrotu kosztów imprezy turystycznej i po 2500 złotych na rzecz każdego z powodów z tytułu rekompensaty za zmarnowany urlop i związane z tym przeżycia, wraz z ustawowymi odsetkami od 16 lutego 2013 roku. Wnieśli również o zasądzenie od pozwanego na rzecz powodów kosztów procesu. W uzasadnieniu wskazano, że w dniu 9 stycznia 2013 roku M. S. zawarł z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych. Należność z tego tytułu wyniosła 8805 złotych. W zakres świadczeń, poza pobytem od 16 do 23 lutego 2013 roku w hotelu (...) w Austrii, w 3. i 4. dniu (18 i 19 lutego) miał się odbyć dwudniowy kurs narciarski z certyfikowanym, polskojęzycznym instruktorem w wymiarze 2 lekcji po 4 godziny. Po przybyciu powodów do hotelu okazało się, że nikt nic nie wiedział na temat ich kursu nauki jazdy na nartach. Po interwencji u pozwanego, zaproponowano powodom odbycie się kursu w 6 i 7 dniu pobytu. Propozycję tą powodowie odrzucili. Wskazano, iż powodowie nie posiadają umiejętności jazdy na nartach, celem ich wyjazdu była nauka jazdy na nartach, z tego powodu ponieśli dodatkowe koszty związane z zakupem wyposażenia narciarskiego. Pozwany, wezwany do spełnienia świadczenia, wypłacił na rzecz powodów kwotę 1575 złotych z tytułu zwrotu kosztów kursu nauki jazdy na nartach. Podniesiono, że podstawą dochodzenia roszczeń przez powodów jest art. 11a ustawy o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 roku, który odnosi się do szkody niemajątkowej klienta w postaci zmarnowanego urlopu. Podstawę roszczeń stanowi także art. 23 i 24 k.c.

bowiem zaniechanie pozwanego, które doprowadziło do zmarnowanego urlopu było jednocześnie naruszeniem dobra osobistego powodów w postaci spokojnego, niezakłóconego wypoczynku. Jako podstawę roszczeń wskazano również żądanie naprawienia wyrządzonej im szkody w postaci negatywnych przeżyć i emocji na podstawie art. 415 k.c.

(pozew k. 2 – 5, pełnomocnictwo k. 14, pismo k. 27)

W odpowiedzi na pozew pełnomocnik pozwanego wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz zasądzenie od powodów kosztów zastępstwa procesowego według norm prawem przepisanych wraz z kosztami opłaty skarbowej od pełnomocnictwa w wysokości 17 złotych. Strona pozwana nie kwestionowała, że zawarła z powodem M. S. umowę o świadczenie usług turystycznych, nie zaprzeczała również, iż w trakcie pobytu nie został zaoferowany powodom kurs narciarski. Jednak pozwany po otrzymaniu informacji o nie wykonaniu w tym zakresie umowy, zaoferował powodom odbycie takiego kursu w 6. i 7. dniu ich pobytu. W ocenie strony pozwanej, postąpiono zatem zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, tj. art. 16a ustawy o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 roku. Podniesiono, iż zaproponowano powodom świadczenie zastępcze, którego powodowie nie przyjęli. Powodowie nie odstąpili również od umowy, a skorzystali z wszystkich usług świadczonych w hotelu wykupionych u pozwanego do ostatniego dnia pobytu. W związku z powyższym, w ocenie pozwanego jego odpowiedzialność jest wyłączona zgodnie z art. 11a ustawy o usługach turystycznych.

(odpowiedź na pozew k. 37-41)

W toku dalszego postępowania stanowiska stron do dnia zamknięcia rozprawy nie uległy zmianie.

(protokół rozprawy k. 168-172)

Sąd Rejonowy ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 9 stycznia 2013 roku M. S. zawarł z (...) Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W., umowę o świadczenie usług turystycznych. W zakres imprezy turystycznej wchodził pobyt uczestników: M. S. wraz z żoną B. S. i córką A. S. w hotelu (...) w Austrii, w dniach od 16 do 23 lutego 2013 roku. W ramach pobytu uczestnikom przysługiwały dwa posiłki dziennie. Dojazd uczestników do miejsca wypoczynku miał się odbyć na własny koszt. W zakres świadczeń wchodził także dwudniowy kurs narciarski z certyfikowanym, polskojęzycznym instruktorem w 3 i 4 dniu pobytu, (tj. 18 i 19 lutego), w wymiarze po 4 godziny dziennie. Oferta obejmowała również wypożyczenie sprzętu narciarskiego i odebranie powodów z hotelu. Łączna należność z tytułu zawarcia umowy wyniosła 8805 złotych.

(kserokopia umowy o świadczenie usług turystycznych k. 6, kopia bonów na dodatkowe świadczenia k. 8-12, kopia oferty k. 13, zeznania B. S. k. 169-171, zeznania M. S. k. 171)

Zawierając umowę M. S. liczył, że wraz z rodziną będzie mógł nauczyć się jazdy na nartach. Szczególnie zależało mu na córce A., która chodziła do klasy, gdzie była tradycja wyjazdów zimowych i letnich całej klasy, wiele dzieci już umiało jeździć na nartach, organizowano również międzyszkolne zawody narciarskie. W związku z tym zależało jej, aby osiąść takie umiejętności jazdy na nartach. Spowodowało to, że powód wraz z żoną zdecydowali się na wykupienie oferty, w której zapewniono dwudniowy intensywny kurs narciarski, prowadzony przez certyfikowanego, polskojęzycznego instruktora narciarskiego. Jednocześnie zamysłem było to, aby po takim kursie, który był ściśle określony dniami przypadającymi na sam początek pobytu, powód wraz z rodziną mógł przez pozostały czas pobytu doskonalić zdobyte umiejętności narciarskie.

(zeznania B. S. k. 169-171, zeznania M. S. k. 171)

Po przybyciu powodów w sobotę do hotelu (...) w Austrii, następnego dnia, tj. w niedzielę w hotelu zorganizowano spotkanie narciarskie. Okazało się, że instruktorzy narciarscy w szkole narciarskiej współpracującej z hotelem nie mówią po polsku i nic nie wiedzą na temat ich kursu nauki jazdy na nartach. Następnego dnia z samego rana B. S. skontaktowała się z pracownikiem biura (...), który zapewnił ją, że zajmie się tą sprawą natychmiast i zadzwoni do centrali w W.. B. S. miała oczekiwać na telefon. Powodowie cały poniedziałek i wtorek spędzili w pokoju hotelowym

oczekując na telefon. Córka powodów A. cały czas pytała co się dzieje i dlaczego nie jeżdżą na nartach. W środę powódka ponownie zadzwoniła do biura w Ł.. W rozmowie telefonicznej z pracownikiem pozwanego powódka została poinformowana, że niestety ale o zaistniałej sytuacji nie poinformowano centrali w W.. Jednocześnie pracownik pozwanej zapewnił ją, że zajmie się tą sprawą. Tego samego dnia około godziny 13 rezydent pozwanej skontaktowała się z powodem i zaproponowała odbycie kursu narciarskiego w dwa ostatnie dni pobytu tj. czwartek i piątek. Propozycja ta nie została przez powodów przyjęta z tego względu, że nie pozwalała na doskonalenie umiejętności narciarskich podczas pobytu w Austrii. Ponadto w sobotę powodowie wracali samochodem do Polski wraz z dzieckiem. Czas oczekiwania na kontakt ze strony pozwanej, powodowie spędzali w pokoju hotelowym, co jakiś czas schodząc do recepcji celem ustalenia czy ktoś się kontaktował. Dopiero w czwartek i piątek wyszli na spacer poza hotel. Powodowie nie korzystali z atrakcji w hotelu ani poza nim, cały czas czekali na informację od pozwanej. Byli tylko na dwóch spacerach. Podczas spaceru córka powodów widząc osoby jeżdżące na nartach pytała dlaczego również nie jeździ. Z tego powodu była bardzo zawiedziona, pytała dlaczego nic z tego nie wyszło, dlaczego się nie uczy jazdy na nartach. Powodowie wzajemnie obwiniali się o przyczynę takiej sytuacji, byli w dużym stresie, nie wypoczęli.

(zeznania B. S. k. 169-171, zeznania M. S. k. 171)

Powodowie zapisali córkę na kurs narciarski rok później, w efekcie podczas jazdy z rówieśnikami jeździła na trasach dla początkujących, zaś inne dzieci czyniły jej z tego powodu różne uwagi. Obecnie córka powodów niechętnie jeździ na nartach i podczas wyjazdów ma obawy czy oby na pewno wszystko wyjdzie co zostało zaplanowane. Nie wierzy w zapewnienia rodziców.

(zeznania B. S. k. 169-171, zeznania M. S. k. 171)

W związku z niedotrzymaniem przez (...) Spółkę z o. o. w W. warunków umowy o świadczenie usług turystycznych, powodowie złożyli reklamację doręczoną pozwanemu w dniu 6 marca 2013 roku. W piśmie z dnia 27 marca 2013 roku (...) Spółka z o. o. w W. odpowiedziała na reklamację powodów w dniu 27 marca 2013 roku. Zadeklarowano gotowość zwrotu kwoty 1575 zł tytułem opłaty uiszczonej na poczet nauki na nartach oraz przekazania bonu podróznego o wartości 400 złotych. W piśmie z dnia 22 maja 2013 roku, doręczonym w dniu 28 maja 2013 roku, pełnomocnik powodów zwrócił się do pozwanej o rekompensatę za stracony urlop.

(reklamacja k. 60-62, dowód doręczenia k. 59, wezwanie do zapłaty k. 73-74)

W piśmie z dnia 13 czerwca 2013 roku (...) Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. ponownie zwróciła się do pełnomocnika powodów o podanie numeru rachunku bankowego celem zwrotu kwoty 1575 zł tytułem opłaty uiszczonej na poczet nauki na nartach. W ramach przeprosin przekazano również bon podrózny o wartości 400 złotych. Ostatecznie kwota 1575 zł została przekazana na rzecz powodów.

(okoliczność bezsporna; także pismo k. 7)

W związku z przeżyciami, emocjami i brakiem relaksu podczas imprezy turystycznej, która miała miejsce w dniach od 16 do 23 lutego 2013 roku, M. S. i B. S. nie odnieśli uszczerbku na zdrowiu.

(opinie biegłego psychiatry k. 100-102, k. 103-105, pisemna opinia uzupełniająca k. 150, k. 153)

U A. S., w następstwie zdarzenia z lutego 2013 roku nie doszło do poważniejszego obciążenia stanu psychicznego, tym samym nie zmienił się też wzorzec jej funkcjonowania psychicznego, ponieważ nie powstał zespół stresu pourazowego. Nie doszło w tym rozumieniu do powstania uszczerbku na zdrowiu.

(opinia biegłego psychiatry k. 129)

Poczynione ustalenia faktyczne Sąd oparł na kserokopiach dokumentów załączonych do akt sprawy, których prawdziwość nie została zakwestionowana przez strony, wśród nich opinii powołanych w sprawie biegłych, a także na zeznaniach powodów. Sąd dał wiarę załączonym do akt sprawy dokumentom, gdyż ich prawdziwość i wiarygodność w

świecie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału nie nasuwa żadnych wątpliwości i nie była kwestionowana przez żadną ze stron. Ustalen stan faktycznego na podstawie kserokopii dokumentów dokonano na podstawie przepisu art. 308 k.p.c.

Dokonując ustaleń faktycznych w niniejszej sprawie Sąd oparł się na opiniach biegłych lekarzy psychiatrów, którzy ocenili czy na skutek nie wywiązania się pozwanej z zapewnienia prawidłowego przebiegu imprezy turystycznej, powodowie doznali uszczerbku na zdrowiu. Sąd uznał sporządzone opinie za pełnowartościowe źródło informacji specjalnych. Ostatecznie żadna ze stron nie wniosowała o wydanie opinii przez innych biegłych. Jedynie pełnomocnik strony powodowej wnosił o uzupełnienie przez biegłych wydanych opinii. Jednakże ostatecznie wątpliwości podniesione w jego piśmie procesowym zostały wyjaśnione w sposób wyczerpujący i wiarygodny przez biegłych w ramach sporządzonych opinii uzupełniających i nie doprowadziły do ich dalszego zakwestionowania i zgłoszenia wniosku o powołanie dowodu z opinii innych biegłych. Sąd oparł się zatem na sporządzonych opiniach, nie znajdując podstaw do zakwestionowania ich i uznając je za rzetelne, sporządzone zgodnie z wymogami specjalistycznej wiedzy, zawierające pełne i fachowe ustosunkowanie się do pytań Sądu. Biegli wydali opinie po zapoznaniu się z aktami sprawy i po przeprowadzeniu badania powodów. Wnioski przedstawione w sporządzonych opiniach, zostały oparte na powyżej wskazanym materiale dowodowym, jak również poparte doświadczeniem własnym biegłych. Biorąc pod uwagę ich podstawy teoretyczne, sposób motywowania oraz stopień stanowczości wyrażonych w nich wniosków Sąd uznał sporządzone opinie za w pełni miarodajne i wyczerpujące.

Sąd Rejonowy zważył, co następuje:

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie jedynie w części.

Nie ulega wątpliwości, że pomiędzy stronami została zawarta umowa o świadczenie usług turystycznych, do której zastosowanie mają przepisy ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., nr 223, poz. 2268 t.j.).

Zgodnie z treścią przepisu art. 11a ust. 1 powołanej wyżej ustawy, 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. Jednakże wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy nie zwalnia organizatora turystyki od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu klientowi. Z powołanego uregulowania wynika jednolity sposób określenia odpowiedzialności organizatora wycieczki. Kategoryczne brzmienie art. 11a u.u.t. wprowadza reżim odpowiedzialności organizatora turystyki oparty na zasadzie ryzyka, mający charakter obiektywny; przesłanką tej odpowiedzialności nie jest wina organizatora turystyki (P. Cybula Komentarz do art. 11a ustawy o usługach turystycznych LEX 2012). Organizator odpowiada za szkodę niezależnie od tego, czy powstała na skutek deliktu czy też wadliwego świadczenia. Umowa o imprezę turystyczną należy do umów, w przypadku których trudno jest zarówno określić, kiedy występuje szkoda, jak i ustalić jej wysokość. Szkodę w tym przypadku konkretyzuje się przez uznanie, iż jest nią „nieotrzymanie zagwarantowanych w umowie świadczeń albo otrzymanie świadczeń o niższym standardzie (niższej jakości), zmiana programu wycieczki, kradzież lub uszkodzenie bagażu, uszkodzenie ciała lub wywołanie rozstroju zdrowia uczestnika wycieczki lub, wskutek jego śmierci, utrata środków utrzymania przez osoby bliskie”. Możliwe jest również zaistnienie szkody niemajątkowej polegającej na utracie przyjemnych przeżyć związanych z podróżą, relaksem i wypoczynkiem, nazywaną „zmarowanym urlopem” (tak Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 19 listopada 2010 r. III CZP 79/10 OSNC 2011/4/41). Jednocześnie Sąd w całości podziela pogląd wyrażony w powyższej uchwale m.in., że niematerialny charakter szkody w postaci „zmarowanego urlopu” nie może budzić wątpliwości, gdyż w majątku poszkodowanego nie dochodzi z tego tytułu do jakiegokolwiek uszczerbku. Jest poza tym oczywiste, że przyjemność oczekiwana w związku z podróżą (urlopem), a nieuzyskana w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania zawartej umowy, pozostaje wyłącznie w sferze wrażeń i uczuć, jest więc zjawiskiem czysto psychicznym, pozbawionym elementu majątkowego lub komercyjnego. Pogląd o szerokim ujmowaniu pojęcia szkody wynikającego z art. 5 ust. 1 i 2

implementowanej przepisem art. 11a cytowanej ustawy przez prawo krajowe dyrektywy nr 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 roku w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek znajduje odzwierciedlenie w orzeczeniu Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z dnia 12 marca 2002 roku S. L. v.TUI Deutschland GmbH, nr C-168/00. Skoro Trybunał Sprawiedliwości orzekł, że art. 5 dyrektywy 90/314 powinien być wykładany w sposób obejmujący pojęciem szkody także uszczerbek niemajątkowy w postaci zmarnowanego urlopu, to art. 11 a ustawy o usługach turystycznych przenoszący art. 5 dyrektywy do polskiego porządku prawnego musi być wykładany w ten sam sposób. Dlatego też przyznanie zadośćuczynienia za szkodę wyrządzoną niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy o świadczenie usług turystycznych znajduje umocowanie prawne w art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, który jest przepisem szczególnym w stosunku do art. 471 kc. Ponadto w piśmiennictwie wskazuje się także, że biuro podróży nie może zasłaniać się faktem, że powierzyło wykonanie umowy osobom trzecim, kompetentnym, zajmującym się tego rodzaju czynnościami i tylko dlatego starać się uwolnić od odpowiedzialności. Za działanie tych osób odpowiada bowiem biuro podróży, jak za swoje własne, niezależnie, czy ponosi winę, czy też nie. Przyjęcie stanowisko przeciwnego, powodowałoby przeniesienie na konsumenta ryzyka niepowodzenia wycieczki (T. K. Ochrona konsumentów na rynku usług turystycznych R..2002.12.28 Teza 3, LEX 35873/3). Konsument nie ma żadnego wpływu na to, komu biuro podróży powierzy wykonanie umowy. Przyjęcie odpowiedzialności według zasady odmiennej powodowałoby też, że konsument byłby narażony na proces z osobami trzecimi, z którymi nie łączył go żaden stosunek prawny. Za słuszny należy uznać także pogląd, zgodnie z którym realizacja programu imprezy turystycznej nie może być oceniana tylko i wyłącznie przez pryzmat starannego działania, ale i przez pryzmat osiągniętego rezultatu. Umowa o świadczenie usług turystycznych jest umową mieszaną, nie tylko starannego działania, ale również rezultatu. To rezultat wyznacza granice zrealizowania obowiązku. Jeśli nie został osiągnięty, to znaczy, że cel podróży, na który godził się konsument, również nie została osiągnięty. Biorąc powyższe pod uwagę należy wyjaśnić, że w sprawie niniejszej nie zaszyły jakiegokolwiek okoliczności zwalniające pozwane biuro podróży z odpowiedzialności za szkodę doznaną przez powodów, czy też ograniczające tę odpowiedzialność. Przede wszystkim nie ulega wątpliwości, że strona pozwana nie wywiązała z zawartej z powodem umowy w sposób należyty. Z zebranego w sprawie materiału dowodowego wynika, że po przyjeździe powodów do hotelu (...) w Austrii, w dniu 16 lutego 2013 roku, strona pozwana nie zapewniła przeprowadzenia kursu narciarskiego przez certyfikowanego, polskojęzycznego instruktora. Należało przy tym mieć na uwadze, że celem wycieczki była przede wszystkim nauka jazdy na nartach, a nie ciągle wyczekiwanie w stresie na jakikolwiek kontakt ze strony pozwanego biura podróży. Mimo, iż powód z należytą starannością dbał o zapewnienie sobie i swojej rodzinie zaplanowanego urlopu wypoczynkowego to konsekwencją braku dopełnienia przez pozwaną obowiązku wynikającego z zawartej umowy było narażenie powodów na kilkudniowe oczekiwanie jak zostanie rozwiązana sporna sytuacja. Wyczekiwanie na telefon ze strony pracowników pozwanej, którzy dopiero po wielu interwencjach telefonicznych i kilku dniach oczekiwania zaproponowali stronie powodowej przeprowadzenie kursu narciarskiego w końcowej fazie pobytu w Austrii, niewątpliwie spowodowało powstanie stresującej sytuacji, która uniemożliwiła skorzystanie w pełni z atrakcji jakie oferował pobyt w hotelu w miejscowości turystycznej. Większość pobytu spędzili na wyjaśnianiu z pracownikami pozwanego zaistniałej sytuacji. W ocenie Sądu, niewywiązanie się przez pozwane biur podróży z obowiązku było dla powodów dolegliwe, nie mogli oni zrealizować zamierzonych planów w zakresie nauki jazdy na nartach, nie cieszyli się pobyt w takim zakresie, w jakim zamierzali. Dyskomfort powodów w związku z brakiem przeprowadzenia kursu narciarskiego należało uznać za w pełni zrozumiałe w sytuacji gdy znajdowali się oni w miejscowości narciarskiej. Skutkiem zaniechania przez pozwaną wypełnienia obowiązków umownych był brak nabycia przez powodów podstawowych umiejętności jazdy narciarskiej. Uczestnicy imprezy turystycznej nie skorzystali zatem z pobytu w Austrii w takim zakresie jaki sobie zaplanowali. Pobyt w Austrii nie tylko nie doprowadził do możliwości nabycia nowych umiejętności, ale również możliwości samodzielnej jazdy na nartach. Powodowie, w związku z nieodbyciem się zaplanowanego kursu narciarskiego, zostali narażeni jedynie na zdenerwowanie oraz stres. Nie sposób więc nie podzielić stanowiska strony powodowej, iż w sprawie niniejszej w czasie realizowania umowy o świadczenie usług turystycznych na skutek nienależytego wykonania zobowiązania przez pozwane biuro podróży doszło do sytuacji powodującej „zmarnowanie urlopu” klientów wyrażającej się w utracie przez nich przyjemności z wycieczki, utracie urlopu. Zakres dyskomfortu doznanego przez powodów był znaczny. Brak jest zatem podstaw wyłączenia odpowiedzialności pozwanej, skoro przytoczony przepis wymaga wyłącznego działania albo zaniechania powodów, jako powodującego niewykonanie,

czy nienależyte wykonanie umowy, co nie miało w niniejszej sprawie miejsca. Dlatego to pozwana ponosi wyłączną odpowiedzialność za nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych.

Sąd uznał za zasadne przyznanie klientom pozwanego biura podróży ochrony zgodnej z przytoczonymi wyżej regulacjami, a więc zasądzenie kwoty rekompensującej poniesioną przez powodów szkodę niemajątkową, wynikającą z nienależytego wykonania przez pozwaną usługi turystycznej. Sąd uwzględnił również natężenie odczuwanego przez powodów dyskomfortu i braku przyjemności z urlopu. W ocenie Sądu, zasądzone zadośćuczynienie jest stosowne do doznanej przez każdego z powodów szkody niemajątkowej i wyraża się kwotą 2500 złotych dla każdego z nich.

Natomiast oddaleniu podlegało roszczenie o zasądzenie od pozwanej kwoty równej cenie imprezy turystycznej, tj. 7230 złotych. Sąd ustalił odpowiedzialność pozwanej na podstawie art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych jedynie za szkodę niemajątkową wynikającą z nienależytego wykonania zobowiązania przez pozwane biuro turystyczne, który jest przepisem szczególnym w stosunku do art. 471 k.c. i stanowi samodzielną podstawę odpowiedzialności umownej zakorzoną w regulacji prawa unijnego. Z tych względów brak było podstaw do ustalenia odpowiedzialności pozwanej wynikającej z uszczerbku w majątku powodów. Zważyć bowiem należy, iż z powodu nienależytego wykonania zawartej z pozwaną umowy, strona powodowa poniosła szkodę majątkową, której wysokość odpowiada jedynie cenie kursu narciarskiego i wyraża się kwotą 1575 złotych. Jednakże Sąd miał na uwadze, że po wniesieniu przez powodów reklamacji, pozwane biuro podróży zwróciło na ich rzecz całkowity, poniesiony przez nich koszt opłaty za instruktora narciarskiego, więc z tego tytułu szkoda została im zrekompensowana. Powodowie nie ponieśli zaś innych kosztów materialnych (a które byłyby objęte pozwem), wykorzystali w pełni okres pobytu w hotelu i nie złożyli oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Nie należy zapominać, że powodowie ostatecznie skorzystali z pobytu w hotelu w Austrii w pełnym zakresie, a ponadto nie zgłaszali w toku procesu z tego tytułu żadnych roszczeń. W szczególności nie podnosili, aby warunki zakwaterowania czy też wyżywienia odbiegały od tych jakie zostały określone w umowie o świadczenie usług turystycznych. Natomiast brak instruktora narciarskiego nie warunkował konieczności przebywania przez nich przez okres całego pobytu w pokoju hotelowym. Nawet biorąc pod uwagę, że zmuszeni byli oczekiwać na kontakt ze strony pozwanego biura turystycznego to obowiązkiem pozwanej nie było zapewnienie powodom atrakcji poza terenem hotelu, w którym przebywali. Poza tym, powodowie nie przyjęli propozycji pozwanej aby kurs narciarski odbył się w innym terminie, nie odstąpili jednak od umowy i skorzystali ze wszystkich usług w ramach świadczenia, aż do ostatniego dnia pobytu. Wobec powyższego, w ocenie Sądu, brak było innych, dalej idących negatywnych następstw wypoczynku, w tym dolegliwości zdrowotnych. Tym samym nie sposób uznać aby strona powodowa doznała uszczerbku majątkowego, który uzasadniałby zasądzenie na jej rzecz żądanego odszkodowania. Powyższe powoduje, iż roszczenie o zasądzenie odszkodowania odpowiadającego poniesionym kosztom wypoczynku należało oddalić jako bezzasadne.

Rozstrzygnięcie o odsetkach z tytułu opóźnienia w wypłacie należnego powodom zadośćuczynienia zapadło na podstawie art. 481 § 1 k.c. Stosownie do treści tego przepisu, 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. Istotne jest więc ustalenie momentu, w którym dłużnik opóźnił się ze spełnieniem świadczenia. Jeżeli termin spełnienia świadczenia nie jest oznaczony ani nie wynika z właściwości zobowiązania, świadczenie powinno być spełnione niezwłocznie po wezwaniu dłużnika do wykonania (art. 455 k.c.). Mając powyższe na względzie, odsetki od zadośćuczynienia w kwocie po 2.500 zł, należało zasądzić na rzecz każdego z powodów dopiero od dnia 2 kwietnia 2014 roku, tj. od dnia następnego po doręczeniu odpisu pozwu pozwanej (k. 36). Powodowie wcześniej do strony pozwanej o zapłatę powyższej kwoty się nie zwracali. W pozostałej części powództwo w zakresie odsetek podlegało oddaleniu, jako niezasadne. Z uwagi na wejście w życie od 1 stycznia 2016 roku zmiany w przepisach kodeksu cywilnego dotyczących odsetek i wyodrębnienie odsetek ustawowych za opóźnienie, skoro powodowie domagali się odsetek w związku z nieterminowym spełnieniem świadczenia przez pozwanego (a więc w związku z opóźnieniem), w wyroku zaznaczono, że począwszy od 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty należą się odsetki ustawowe za opóźnienie.

Ze względu, iż każdy z powodów występował przeciwko (...) spółce z ograniczoną odpowiedzialnością w W. z odrębnym roszczeniem o zadośćuczynienie, Sąd orzekł o kosztach w stosunku do każdego z powodów odrębnie. Sąd orzekł na

podstawie art. 100 zd. 2 k.p.c. Powodowie ostali się bowiem ze swoimi roszczeniami niemalże w całości (oddaleniu podlegała jedynie niewielka część żądania w zakresie odsetek). Dlatego Sąd obciążył pozwaną kosztami procesu w całości. Łącznie koszty poniesione przez powodów wyrażają się kwotą po 638,33 złotych na rzecz B. S. i M. S., a także kwotą 638,34 złotych na rzecz A. S.. Na kwoty te złożyły się: opłaty od pozwu w kwocie po 125 zł poniesione przez każdego z powodów, koszty zastępstwa procesowego powodów w kwocie po 180 złotych i zaliczka na biegłego w kwocie po 333,33 złotych oraz zaliczka poniesiona przez A. S. w kwocie 638,34 złotych. Koszty zastępstwa procesowego powodów zostały ustalone w oparciu o § 6 pkt 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu (Dz.U Nr 163, poz. 1348 z późn zm.).

Jednocześnie Sąd obciążył pozwaną kosztami sądowymi tymczasowo wyłożonymi w toku procesu przez Skarb Państwa. Składają się na nie koszty wynagrodzenia biegłego w łącznej kwocie 82,61 złotych. W oparciu o art. 113 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych z dnia 28.07.2005 roku (Dz. U Nr 167, poz. 1398) Sąd obciążył nimi (...) spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością w W., stosownie do wyniku postępowania, zasądając powyższe kwoty na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Rejonowego dla Łodzi – Widzewa w Łodzi.

Natomiast w zakresie roszczenia o zasądzenie odszkodowania w kwocie 7230 złotych z tytułu zwrotu kosztów imprezy turystycznej Sąd oddalił powództwo w całości, a zatem zgodnie z zasadą odpowiedzialności za wynik procesu, powodowie winni zwrócić pozwanej poniesione przez nią koszty procesu (art. 98 § 1 k.p.c.). Na koszty procesu poniesione przez pozwaną w łącznej kwocie 1217 złotych złożyło się wynagrodzenie pełnomocnika w wysokości 1200 zł (ustalone na podstawie § 6 pkt 4 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu, Dz. U. z 2002 r. Nr 163 poz. 1349 z późn. zm.) oraz opłata skarbową od pełnomocnictwa w kwocie 17 zł.