

Sygn. akt XV Ca 1141/18

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 17 stycznia 2019 r.

Sąd Okręgowy w Poznaniu Wydział XV Cywilny Odwoławczy

w składzie:

Przewodniczący: SSO Jarosław Grobelny

Protokolant: protokolant sądowy Katarzyna Janicka

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 8 stycznia 2019 r. w Poznaniu

sprawy z powództwa S. W., W. W., O. W. (1), E. G. i M. G.

przeciwko (...) Sp. z o.o. z siedzibą w P.

o zapłatę

na skutek apelacji wniesionej przez pozwanego

od wyroku Sądu Rejonowego Poznań-Grunwald i Jeżyce w Poznaniu

z dnia 5 kwietnia 2018 r.

sygn. akt I C 2183/16

I. zmienia zaskarżony wyrok w ten sposób, że:

1.1) zasądzone w punkcie 1. kwoty obniża :

- w podpunkcie a) do sumy 6 911,20 ( sześć tysięcy dziewięćset jedenaście złotych i dwadzieścia groszy), którą zasądza z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od kwoty 5 411,20 zł od dnia 31 sierpnia 2015 r. oraz od kwoty 1 500 zł od dnia 18 kwietnia 2016 r.;

- w podpunkcie b), c), d) i e) do kwot po 1500 zł;

1.2) w punkcie 2. oddala powództwo w pozostałej części;

1.3) w punkcie 3. zasądza od pozwanego na rzecz powodów kwotę 1.377 zł z tytułu zwrotu kosztów procesu;

II. oddala apelację w pozostałej części;

III. zasądza od pozwanego na rzecz powódki S. W. kwotę 270 zł z tytułu zwrotu kosztów procesu w instancji odwoławczej;

IV. zasądza od powodów W. W., O. W. (1), E. G. i M.

G. na rzecz pozwanego kwoty po 50 zł z tytułu zwrotu kosztów procesu w instancji

odwoławczej

Jarosław Grobelny

## UZASADNIENIE

Pozwem złożonym w dniu 18 kwietnia 2016 roku powodowie S. W., W. W., małoletni O. W. (2) reprezentowany przez przedstawiciela ustawowego S. W., E. G. i M. G., wnieśli o zasądzenie od pozwanej (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w P. następujących kwot:

a) 6.835,20 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 31 sierpnia 2015 roku do dnia zapłaty na rzecz S. W.;

b) 3.000 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 18 kwietnia 2016 roku do dnia zapłaty na rzecz S. W.;

c) 3.000 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 18 kwietnia 2016 roku do dnia zapłaty na rzecz W. W.;

d) 3.000 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 18 kwietnia 2016 roku do dnia zapłaty na rzecz małoletniego O. W. (1) reprezentowanego przez przedstawiciela ustawowego S. W.;

e) 3.000 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 18 kwietnia 2016 roku do dnia zapłaty na rzecz E. G.;

f) 3.000 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 18 kwietnia 2016 roku do dnia zapłaty na rzecz M. G.;

Nadto, powodowie wnieśli o zasądzenie od pozwanej na swoją rzecz kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego oraz opłaty skarbowej od pełnomocnictwa według norm przepisanych.

W uzasadnieniu pozwu podano, że w dniu 20 lipca 2015 roku S. W. zawarła z pozwaną dwie umowy o świadczenie usług turystycznych, których przedmiotem było kompleksowe zorganizowanie dwóch imprez turystycznych obejmujących m. in. zakwaterowanie w hotelu (...) na wyspie K. (G.) w terminie od 28 lipca 2015r. do 4 sierpnia 2015r. łącznie dla pięciu osób. Wybrana oferta była ofertą (...), w ramach której pozwany gwarantował stronie powodowej zakwaterowanie w hotelu o standardzie kategorii 5, który to hotel miał być wysokiej klasy, z bardzo dobrym poziomem świadczonych usług i infrastruktury. Ponadto oferta obejmowała także wyżywienie w opcji all inclusive, transfer na K. na trasie lotnisko – hotel i z powrotem oraz opiekę rezydenta. Uczestnikami imprez turystycznych byli: powodowie S. W., W. W. oraz małoletni O. W. (2), a ich łączny koszt imprezy turystycznej wyniósł 14.240 zł, tj. 6.480 zł dla E. G. i M. G. oraz 7.760 zł dla S. W., W. W. i małoletniego O. W. (1). Dalej wskazano, że tuż po przylocie oraz zakwaterowaniu w hotelu okazało się, że opisywana w umowie i ofercie usługa turystyczna znacznie odbiega od stanu rzeczywistego zastanego przez powodów na miejscu. Zdaniem powodów przydzielone pokoje były zaniedbane, brudne, zawilgocone i zagrzybione, z pleśnią i odpadającym tynkiem podobnie łazienka a owe uchybienia zostały zgłoszone zarówno obsłudze hotelu, jak i organizatorowi turystyki. Powódka podała, że dopiero następnego dnia po kolejnej interwencji, zaproponowano powodom zmianę pokoi, jednak te także nie spełniały wymagań, zawierając identyczne wady co poprzednie. Ostatecznie przydzielono powodom nowe pokoje, w których jednak znajdowały się mrówki, a w powietrzu wyczuwalna była won wilgoci i pleśni. Powodowie zarzucili, iż rezydentka nie podjęła żadnej interwencji, dokonując jedynie spisania protokołu zdarzenia. Poza tym wg powodów także pozostała część świadczonych usług odbiegała od postanowień umownych i tak w jadalni, hydropolis i przy basenach obecne były brud i pleśń, a w powietrzu wyczuwalne były woń grzyba i wilgoci, nie działała klimatyzacja, w strefie przeznaczonej dla dzieci warunki były „krytyczne” - w łazienkach na wyposażeniu były rozpadające się półki, a udostępnione zabawki były brudne i uszkodzone. Powodowie mieli zastrzeżenia do jakości obsługi gastronomicznej, a mianowicie na to, że brakowało zastawy, a udostępniona była brudna. Dodatkowo stwierdzili oni, że uchybienia w standaryzacji hotelu zgłaszali również inni goście, korzystający z oferty pozwanego, co wg nich świadczyło o tym, iż nie są to jedynie ich subiektywne

odczucia. Mając na uwadze powyższe, w trakcie trwania imprezy w dniu 3 sierpnia 2015 roku, powodowie złożyli pozwanemu, za pośrednictwem rezydenta zbiorową reklamację. Także po przyjeździe do kraju powódka S. W. pismem z dnia 25 sierpnia 2015 r. złożyła pozwanemu pisemną reklamację z wnioskiem o dokonanie rekompensaty finansowej za nienależyte wykonanie umowy w wysokości 60% ceny, podtrzymaną następnie w korespondencji mailowej i liście adwokackim z dnia 13 października 2015r. Powodowie podali, że w odpowiedzi na zbiorową reklamację z dnia 3 sierpnia 2015 roku pozwany potwierdził jedynie uchybienie w postaci niedziałającej klimatyzacji, zaś co do pozostałych zastrzeżeń stwierdził, że brak jest wiarygodnych dowodów na ich uznanie (zachęcając jednocześnie do przesłania takowych) oraz że wg posiadanych przez niego informacji pokoje zostały odmalowane; w związku z tym złożył ofertę rekompensacyjną w postaci bonów voucher o wartości 155,20 zł i 129,60 zł, a stanowiących 5% wartości zakwaterowania, podwyższonych następnie do kwot 310 zł i 259 zł a stanowiących 5% ceny, która to oferta nie została przez powodów zaakceptowana. Powołując na tzw. Tabelę F. powodowie wskazali, iż pozwana dopuściła następujących wad; w zakresie zakwaterowania i noclegu – 10-20% awaria klimatyzacji, wady w wyposażeniu i stanie pokoju – 10-50%, brak obsługi – 25%, niewystarczająca zmiana pościeli i ręczników – 5-10%; w zakresie wyżywienia 10-15%; w zakresie pozostałych – zabrudzony basen – 10-20%, stracony czas wynikły ze zmiany pokoi w tym samym hotelu – udziałowa cena podróży za 1/2 dnia. W ocenie powódki szkoda przez nią poniesiona w wysokości 50% kosztów całej imprezy turystycznej po uwzględnieniu wartości przyznanych V. wynosi w odniesieniu do powódki 6.835,20 zł. Oprócz odszkodowania, powodowie domagają się również zadośćuczynienia w kwocie 3.000 zł na rzecz każdego z powodów za stresy, niewygody, złe samopoczucie oraz poczucie zmarnowanego urlopu.

W odpowiedzi na pozew z dnia 2 lutego 2017 roku pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie solidarnie od powodów na swoją rzecz kosztów procesu według norm przepisanych, w tym kosztów zastępstwa procesowego oraz opłaty skarbowej od pełnomocnictwa w wysokości 17 zł.

W uzasadnieniu odpowiedzi na pozew, strona pozwana podniosła, że świadczenie zostało wykonane zgodnie z umową. Pozwany zaprzeczył podnoszonym przez powodów okolicznościom dotyczącym złego stanu infrastruktury hotelowej oraz pokoju hotelowego. Powołał się on na urzędowy dokument, zaświadczający o wysokim standardzie i kategorii hotelu; ponadto zdaniem pozwanego powodowie nie mają w tym zakresie specjalistycznej wiedzy. Fotografie prezentowane przez powodów są zdaniem pozwanego nieprzekonywujące, bowiem nie pozwalają na zidentyfikowanie z całą pewnością miejsc w których zostały wykonane oraz (po przyjęciu że zostały rzeczywiście wykonane w hotelu), że przedstawiają one stan pomieszczeń w sposób subiektywny uniemożliwiający dokonanie rzeczywistej oceny ich standardu; z kolei fotografie zamieszczone w katalogach oraz ofercie pozwanego ukazują wystrój w całej przestrzeni co pozwala na rzeczywistą ocenę standardu. Dodatkowo pozwany uważa, że przedstawione na zdjęciach uszkodzenia wynikają z normalnego użytkowania. Twierdzi on także, że obsługa hotelowa dbała o zachowanie czystości obiektu, a także o utrzymanie dobrego poziomu świadczonych w nim usług. Woń grzyba i wilgoci to według pozwanego w rzeczywistości charakterystyczny dla greckiego klimatu zapach. Dalej pozwany zaprzeczył, jakoby w pokojach hotelowych występowały jakiegokolwiek owady, albowiem nie przedstawili oni na wskazaną okoliczność żadnych dowodów. A nawet gdyby w pokoju pojawiły się owady to jest to wynikiem działania siły wyższej; dodatkowo pojawiła się sugestia, że mogły one również zostać zwabione przez powodów, poprzez pozostawienie niezabezpieczonej żywności. W zakresie basenu hotelowego pozwany zaprzeczył jakoby był on brudny; jego zdaniem basen był utrzymywany w czystości, woda na bieżąco filtrowana i oczyszczana, a nalot znajdujący się na płytkach jest naturalnym zjawiskiem wynikającym z osadzania się wilgoci. Jednocześnie stwierdził, że pozwani nie zgłaszali rezydentowi żadnych zastrzeżeń w tym względzie, uniemożliwiając tym samym jakiegokolwiek działanie w tym względzie. Co do strefy przeznaczonej dla dzieci, to pozwany uważa, że twierdzenia powodów nie znajdują oparcia w materiale dowodowym, a mianowicie, że zdjęcia dowodzą jedynie, że z przeznaczonego do zabawy sprzętu została starta farba, w żadnym razie natomiast nie zagrażał on bezpieczeństwu, nie był też w stanie krytycznym. Odnośnie restauracji hotelowej pozwany zakwestionował wartość dowodową raportu sporządzonego na miejscu przez rezydenta jak również dokumentację fotograficzną, jakoby w restauracji brakowało zastawy, a naczynia i sztuce były brudne. Dodatkowo pozwany zarzucił powodom, że zgłosili oni rezydentowi jedynie część wymienionych w pozwie zastrzeżeń, pomijając pozostałe przywołane w pozwie. Powołał się on przy tym na Ogólne Warunki Uczestnictwa, które w punkcie XXII obligowały klienta do niezwłocznego powiadamiania pilota lub rezydenta o wszelkich przypadkach wadliwego

wykonania umowy, stwierdzając że niedopełnienie tego aktu staranności uniemożliwiło ich weryfikację i usunięcie ich na miejscu, a obecnie pozbawia ich wiarygodności, a tym samym prawa do reklamacji. Pozwany wniosł o oddalenie dowodów w postaci reklamacji grupowej i raportów z zdarzenia sporządzonych na żądanie innych uczestników imprezy nie będących powodami, bowiem nie są oni stronami tego sporu, a ich ewentualne uwagi nie odnoszą się do stanu faktycznego niniejszego postępowania. Z ostrożności procesowej pozwany potraktował roszczenia powodów, jako rażąco wygórowane względem podnoszonych uchybień, gdyż powodowie uczestniczyli w przedmiotowej imprezie turystycznej, a pozwana w związku z tym podniosła znaczne koszty. Zdaniem pozwanej powodowie nie ponieśli żadnej szkody majątkowej i stąd wszelkie ewentualne roszczenia winny być traktowane jako roszczenia o naprawienie szkody niemajątkowej – zadośćuczynienie za zmarnowany urlop, a nie odszkodowanie sensu stricto.

Stanowisko stron nie uległo zmianie do końca rozprawy.

**Wyrokiem** z dnia 5 kwietnia 2018r. (k. 288) Sąd Rejonowy Poznań – Grunwald i Jeżyce w Poznaniu:

1. zasądził od pozwanego na rzecz:

a) powódki S. W. kwotę 9.835,20 zł (dziewięć tysięcy osiemset trzydzieści pięć złotych oraz dwadzieścia groszy) wraz z:

- ustawowymi odsetkami od kwoty 6.835,20 zł od dnia 31.08.2015 roku do dnia zapłaty, przy czym od dnia 01.01.2016 roku odsetki w wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie,

- ustawowymi odsetkami za opóźnienie od kwoty 3.000,00 od dnia 18.04.2016 roku do dnia zapłaty,

b) powoda W. W. kwotę 3.000,00 zł (trzy tysiące złotych) wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 18.04.2016 roku do dnia zapłaty,

c) powoda O. W. (1) kwotę 3.000,00 zł (trzy tysiące złotych) wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 18.04.2016 roku do dnia zapłaty

d) powódki E. G. kwotę 3.000,00 zł (trzy tysiące złotych) wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 18.04.2016 roku do dnia zapłaty,

e) powoda M. G. kwotę 3.000,00 zł (trzy tysiące złotych) wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 18.04.2016 roku do dnia zapłaty,

2. zasądził od pozwanego na rzecz powodów solidarnie kwotę 5.909,00 zł z tytułu zwrotu kosztów procesu, w tym kwotę 4.800,00 zł z tytułu zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

**Podstawę rozstrzygnięcia Sądu Rejonowego stanowiły następujące ustalenia faktyczne:**

Pozwana - (...) Sp. z o.o. z siedzibą w P. - prowadzi działalność gospodarczą w zakresie organizacji imprez turystycznych.

Powódka S. W. w dniu 20 lipca 2015 roku zawarła za pośrednictwem agenta dwie umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej (rezerwacje numer (...) i (...)), w postaci tygodniowego pobytu w hotelu (...) łącznie dla pięciu osób – powodów S. W., W. W., małoletniego O. W. (1) reprezentowanego przez przedstawiciela ustawowego S. W., E. G. i M. G. na wyspie K. (G.) w okresie od 28 lipca 2015r. do 4 sierpnia 2015 roku.

Całkowita cena wyjazdu uiszczona przez powodów wynosiła 14.240 zł. W umowie wskazano, że pobyt zawiera zakwaterowanie w hotelu o standardzie kategorii 5, w pokojach typu Studio, wyżywienie All Inclusive, opiekę rezydenta, transfer na K. na trasie lotnisko – hotel i hotel – lotnisko oraz gwarancje niezmienności ceny.

Integralną część umowy stanowią Ogólne Warunki Uczestnictwa (OWU) w imprezach (...) sp. z o. o.

Zgodnie z pkt XVII ppkt 1 organizator wprowadził własną standaryzację obiektów w katalogu. I tak 5 gwiazdek oznacza obiekty o bardzo dobrym poziomie usług i infrastruktury. Kategoria ta jest kategorią trzecią w czterostopniowej standaryzacji pozwanego. Kategorią wyższą jest jedynie 5 gwiazdek DE LUXE charakteryzujące obiekty luksusowe o doskonałym poziomie usług i infrastruktury. Dodatkowo przy każdym obiekcie podana jest kategoria według przepisów lokalnych (pkt XVII ppkt 2). Według załączonej oferty kategoria lokalna to 5 gwiazdek.

W dalszej kolejności OWU odnosiły się do zagadnienia reklamacji. Zgodnie z postanowieniami jeżeli w trakcie imprezy klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym pilota/rezydenta, który w miarę możliwości jest zobowiązany do usunięcia wady na miejscu (pkt XXII ppkt 1). Przedstawiciel organizatora działający w miejscu imprezy nie jest upoważniony do uznawania roszczeń (pkt XXII ppkt 2). Niezależnie od zawiadomienia klient może złożyć organizatorowi reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Reklamacja powinna zostać złożona organizatorowi w formie pisemnej dla celów dowodowych w biurze w P. (pkt XXII ppkt 3).

Powodowie uczestniczyli w zarezerwowanej imprezie w ustalonym terminie. Po zakwaterowaniu powodów w pokojach okazało się, że opisywana w umowie i ofercie usługa turystyczna znacznie odbiega od stanu rzeczywistego zastanego przez powodów na miejscu. Przydzielone pokoje były zaniedbane, brudne, zawilgocone i zagrzybione, z pleśnią i odpadającym tynkiem podobnie łazienka. Uchybienia zostały zgłoszone zarówno obsłudze hotelu, jak i organizatorowi turystyki – pozwanej, za pośrednictwem agenta, natomiast próba skontaktowania się z rezydentką nie powiodła się. Dopiero następnego dnia po kolejnej interwencji, zaproponowano powodom zmianę pokoi, jednak te także nie spełniały wymagań, zawierając identyczne wady co poprzednie. Ostatecznie przydzielono powodom nowe pokoje, w których jednak znajdowały się mrówki, a w powietrzu wyczuwalna była woń wilgoci i pleśni.

Pozostała część świadczonych usług również odbiegała od postanowień umownych i tak w jadalni, hydropolis i przy basenach obecne były brud i pleśń, a w powietrzu wyczuwalne były woń grzyba i wilgoci, nie działała klimatyzacja, w strefie przeznaczony dla dzieci - w łazienkach na wyposażeniu były rozpadające się półki, a udostępnione zabawki były brudne i uszkodzone. W restauracji brakowało zastawy, a udostępniona była brudna. Powodowie wybierając hotel kierowali się przede wszystkim standardem świadczonych usług i infrastruktury hotelowej, które miały być na bardzo wysokim poziomie.

Pierwszą reklamację powodowie złożyli jeszcze w trakcie imprezy turystycznej rezydentowi.

W dniu 03 sierpnia 2015r. w ramach reklamacji zbiorowej, złożonej również przez innych uczestników imprezy niebędących powodami, wskazali w niej wszystkie zastrzeżenia dotyczące zakwaterowania oraz dodatkowo zastrzeżenia dotyczące zbyt małego metrażu pokoi i związanych z tym uciążliwości.

Reklamacja została złożona też w biurze (...) sp. z o.o. po zakończeniu imprezy, pismem z dnia 25 sierpnia 2015 roku. Reklamację nadano w dniu 27 sierpnia 2015r. i wskazano w niej wszystkie wcześniejsze zastrzeżenia dotyczące zakwaterowania i pozostałych usług. Wobec czego powód wniósł o zwrot w wysokości 60% ceny wycieczki. Żądanie to podtrzymane zostało w korespondencji e-mailowej z dnia 13 października 2015r. i korespondencji z dnia 13 października 2015r. nadanej w dniu 15 października 2015 roku.

W odpowiedzi na reklamację zbiorową z dnia 03 sierpnia 2015r., pismami z dnia 4 września 2015r. i 28 września 2015r. pozwana odniosła się do poszczególnych zastrzeżeń powodów oraz przeprosiła za wszelkie niedogodności. Pozwana wyjaśniła, że nie stwierdziła, aby jego standard odbiegał od przedstawionego w ofercie i że według posiadanych informacji pokoje zostały odmalowane, przyznała jednak, że wystąpiły problemy z klimatyzacją i w związku z tym, pozwana podjęła decyzję o zwrocie powodom 5% poniesionych kosztów zakwaterowania, tj. kwot 155,20 zł i 129,60 zł odpowiednio dla obydwu rezerwacji. Przy czym przesłała dwa vouchery, które w przypadku akceptacji przyznanej kwoty należało wypełnić i odesłać pozwanej. Powodowie nie zaakceptowali propozycji pozwanej, o czym poinformowali ją pismem i wiadomością e-mailową z dnia 13 września 2015 roku, do której dołączyli dokumentację

zdjęciową oraz podtrzymali swoją tezę o nie spełnieniu standardów kwaterunku, które spotkały ich podczas imprezy turystycznej organizowanej przez pozwaną oraz ponowili żądanie wypłaty zadośćuczynienia w kwocie 60% ceny wycieczki. W odpowiedzi na kolejne pismo powodów pozwana uznała, iż nie dochowano pełnej staranności przy utrzymaniu czystości /estetyki pokoju i zaproponowała zwrot powodom 5% poniesionych kosztów doliczonych jednak do poprzedniej rekompensaty, tj. razem kwot 310,40 zł i 259,20 zł odpowiednio dla obydwu rezerwacji.

Sąd Rejonowy ustalił stan faktyczny niniejszej sprawy na podstawie dowodów w postaci dokumentów oraz zeznań świadków. Zgromadzone w sprawie dokumenty w zasadzie nie były kwestionowane przez strony postępowania, a także Sąd I instancji nie znalazł podstaw ku temu, by ich wiarygodność, czy autentyczność podważać z urzędu. Pozwany wyraził jedynie wątpliwość, co do przedstawionej dokumentacji fotograficznej, sugerując że nie pozwala ona na identyfikację ze stuprocentową pewnością miejsc w których została wykonana.

Sąd Rejonowy uznał za wiarygodną dokumentację zdjęciową przedstawioną przez powodów wychodząc z założenia, że wiarygodnie odzwierciedlała stan faktyczny panujący w obiekcie hotelowym. Co istotne, powyższy materiał dowodowy znajdował także potwierdzenie w przeprowadzonych w sprawie dowodach z osobowych źródeł informacji i innych dokumentów.

Sąd I instancji uznał za całkowicie wiarygodne zeznania świadka A. L., gdyż były one spójne i logiczne. W pierwszej kolejności wskazać należy, że świadek bywała w hotelu (...) w lipcu i sierpniu 2015 r., a zatem podczas pobytu powodów. Świadek stwierdziła, iż był to „ciężki sezon”, potwierdziła, że „było źle” – występowały wszelkiego rodzaju problemy związane z zakwaterowaniem, jedzeniem, standardem i infrastrukturą. Sama miała zastrzeżenia co do serwowanych posiłków, a w szczególności co do ich świeżości, ilości i sposobu podania. Podała także, że klienci rzadko otrzymywali pokoje zgodne z wybraną ofertą. Miała ona bezpośrednią wiedzę na ten temat, gdyż była szefową rezydentów w trakcie urlopu powodów. Świadek wskazała, że nie może natomiast bezpośrednio potwierdzić relacji ani zdarzeń opisanych przez powodów, ponieważ pomagała tylko rezydentce, nie pamięta też zdarzeń związanych z reklamacją powodów, ani nie kojarzy ich samych. Pomimo, że był to świadek zawnioskowany przez pozwanego potwierdził on zastrzeżenia powodów co do wykonania umowy przez pozwanego.

Sąd Rejonowy podszedł z dużą rezerwą do zeznań świadka M. L., gdyż zawierały jest to czynny pracownik pozwanego (rezydent) i jako taki jest ona zainteresowana przedstawieniem pozwanego, w korzystnym świetle. Świadek nie potrafiła odpowiedzieć na część pytań, w sposób pełny, dużo uogólniając. Odnośnie stanu hotelu (...) świadek stwierdziła, że zna ten hotel; nie wiedziała jednak czy dokonywano w nim dezynsekcji, deratyzacji czy odgrzybiania. Zeznała ona również, że w strefie dla dzieci wyposażenie jest takie jakie uzgodniono z hotelem i we współpracy z pozwanym, nie wiedziała jednak co konkretnie było w tej strefie ani jaki był jej stan, jedynie co do stanu huśtawek zeznała, że były one odmalowane i posiadały zabezpieczenia. W odniesieniu do pokoi hotelowych to świadek stwierdziła, że pokoje, które miała możliwość zobaczyć, spełniają standard hotelu w 5-cio gwiazdkowej kategorii lokalnej, a 4,5 gwiazdkowej kategorii pozwanego, dodała także, że pokoje powinny być odmalowane i odświeżone na każdy kolejny sezon; dodała też że nie wie w których pokojach zostali zakwaterowani powodowie, zaznaczając jednocześnie, że ich nie widziała, podobnie jak i nowych pokoi otrzymanych przez powodów po wymianie. Dalej świadek zaświadczyła o dobrym stanie restauracji, obsługi oraz basenów. Świadek stwierdziła, że nie posiadała wiedzy odnośnie składanych przez powodów zastrzeżeń dotyczących łazienek, restauracji, obsługi czy pokoi, nie знаła powodu wymiany pokoi; znany jednak był jej fakt składania przez powodów indywidualnych reklamacji. Odnosząc się do dokumentacji zdjęciowej, wykonanej przez powodów, oświadczyła ona że nie ma pewności czy przedstawiają one budynki bądź obiekty przedmiotowego hotelu, wobec podobnej zabudowy na całej wyspie. Dodatkowo trzeba też podkreślić, że w zeznaniu świadek podaje że przebywała w przedmiotowym hotelu w tym samym roku co powodowie, nie wskazuje jednak choćby przybliżonej daty. Co istotne, powyższy materiał dowodowy nie znajdował potwierdzenia w przeprowadzonych w sprawie dowodach z innych osobowych źródeł informacji i innych dokumentów.

Sąd I instancji uznał zeznania powodów za wiarygodne albowiem konsekwentnie potwierdzały zarzuty podniesione w reklamacjach, korespondowały z przedłożonymi dowodami z dokumentów, w tym dokumentacją zdjęciową i zostały

potwierdzone zeznaniami świadka L.. Z tych powodów Sąd uznał, iż brak jest podstaw do tego aby odmówić powodowi wiarygodności.

***Powyższe ustalenia faktyczne doprowadziły Sąd Rejonowy do następujących rozważań i wniosków:***

Sąd Rejonowy uznał powództwo za zasadne w całości.

W niniejszej sprawie powodowie S. W., W. W., małoletni O. W. (2) reprezentowany przez przedstawiciela ustawowego S. W., E. G. i M. G., domagali się zasądzenia od pozwanego – (...) Sp. z o.o. z siedzibą w P. – kwoty 6.835,20 zł na rzecz S. W. wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 31 sierpnia 2015 roku do dnia zapłaty oraz kwot po 3.000 zł na rzecz każdego z nich wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 18 kwietnia 2016 roku do dnia zapłaty.

Na wstępie Sąd I instancji powołał przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz.U. z 2016 r., poz. 187) oraz orzecznictwo i poglądy doktryny dotyczące odpowiedzialności organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych.

Kolejno Sąd Rejonowy wskazał, iż w niniejszej sprawie powodowie domagali się odszkodowania w związku z tym, że pozwana nie spełniła warunków łączącej strony umowy. Zgodnie z umową uczestnictwa w imprezie turystycznej z dnia 20 lipca 2015 r., powódka S. W. dokonała rezerwacji tygodniowego pobytu w hotelu (...) na wyspie K. (G.) w pokojach (...) dla pięciu osób. Łączna cena imprezy wyniosła 14.240 zł.

W toku niniejszego postępowania powodowie podnosili, że po zakwaterowaniu ich w hotelu okazało się, iż pokoje są zaniedbane, brudne, zawilgocone i zagrzybione, z pleśnią i odpadającym tynkiem. Podobnie łazienka była w złym stanie. Kolejne przydzielone pokoje zawierały identyczne wady, a w tych, w których powodowie zostali ostatecznie zakwaterowani znajdowały się mrówki, a w powietrzu wyczuwalna była woń wilgoci i pleśni, do tego nie działała klimatyzacja. Ponadto, powodowie skarżyli się, że w restauracji i przy basenach również obecnie był brud i pleśń, brakowało zastawy a dostępna była brudna, w powietrzu wyczuwalne były woń grzyba i wilgoci, w strefie przeznaczonej dla dzieci rozpadały się półki, a zabawki były brudne i uszkodzone. Podnieśli oni także, że pierwszego dnia nie powiodła się próba skontaktowania z rezydentką, a później rezydentka nie była zbyt pomocna, ograniczając się jedynie do spisania protokołu zdarzenia i przyjęcia reklamacji. Tymczasem umowa przewidywała bardzo wysoki stan usług i infrastruktury hotelowej oraz opiekę rezydenta.

W ocenie Sądu I instancji powodowie wykazali, iż hotel miał obniżony standard w porównaniu do oferowanego. Pomimo kilkukrotnych interwencji oraz podejmowanych przez obsługę hotelu działań ten stan rzeczy nie uległ znacznej poprawie. Przeprowadzone postępowanie dowodowe potwierdziło również to, że w hotelu, w którym powodowie zostali zakwaterowani, panowały warunki dalece odbiegające od tych przedstawionych w ofercie; w szczególności wyróżniały się złe warunki sanitarne, zarówno co do stanu pokoi, jak i pozostałej infrastruktury, istniały też braki w wyposażeniu. Pozwana przyznała, że wystąpił problem z klimatyzacją; zaprzeczyła jednak pozostałym twierdzeniom powodów, twierdząc, że hotel spełniał standardy objęte przedmiotem umowy. Materiał dowodowy w postaci zdjęć, reklamacji oraz zeznań świadka A. L. (byłej rezydentki pozwanej), potwierdza obraz złego stanu hotelu.

Następnie Sąd Rejonowy podkreślił, iż powodowie zakupili hotel 5 – gwiazdkowy, od którego należy oczekiwać wyższego standardu, który jednak nie został im zapewniony. Powodowie zawierając umowę nie godzili się na przeciętne warunki w hotelu, lecz oczekiwali podwyższonego standardu odpowiadającego hotelowi 5 – gwiazdkowemu. Przez ten pryzmat Sąd też oceniał sposób wykonania umowy przez pozwanego.

Mając na uwadze powyższe okoliczności Sąd I instancji doszedł do wniosku, że w niniejszej sprawie doszło ze strony pozwanej do nienależytego wykonania umowy, która nie zapewniła powodowi warunków pobytu w hotelu (...) zgodnie z zawartą umową. Powyższe niewątpliwie wpłynęło na umniejszenie atrakcyjności wyjazdu również dla samych powodów. W tym zakresie zakupiona przez nich impreza turystyczna nie spełniała warunków objętych łączącą strony umową; warunków, jakich mogliby się spodziewać powodowie uiszczając cenę i przygotowując się na wypoczynek na

określonym poziomie. W istocie więc przez cały okres pobytu standard wypoczynku był w tym zakresie obniżony. Tym samym Sąd Rejonowy uznał, że powód doznał w tym zakresie uszczerbku. Kierując się brzmieniem przepisu art. 322 k.c., zgodnie z którym jeżeli w sprawie m.in. o naprawienie szkody sąd uzna, że ścisłe udowodnienie wysokości żądania jest niemożliwe lub nader utrudnione, może w wyroku zasądzić odpowiednią sumę według swej oceny, opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy, Sąd uznał, że odszkodowaniem adekwatnym do szkody poniesionej przez powoda będzie kwota 6.835,20 zł na rzecz S. W. która zapłaciła za całą wycieczkę.

Przy ustalaniu wysokości odszkodowania, Sąd I instancji pomocniczo odwołał się do tzw. tabeli frankfurckiej, tj. dokumentu, który powstał na zlecenie Izby Cywilnej Sądu Krajowego w Niemczech. Dokument ten zawiera wykaz wad podróży i procentowe wysokości odszkodowania, jakie powinien otrzymać turysta i miał na celu ujednoczenie orzecznictwa w zakresie odpowiedzialności organizatorów podróży. Oczywistym jest, że tabela ta nie ma charakteru wiążącego, jednak może służyć jako instrument pomocniczy. Należy mieć na względzie, że w Polsce w 2003 roku przedmiotowa tabela została uznana przez UOKiK za podstawę do rozstrzygania sporów między biurami podróży, a klientami. Tabela frankfurcka przewiduje możliwość obniżenia ceny podróży z uwagi na wady i niedogodności wskazane przez powodów. Kwestia ta przedstawia się następująco :

1) W zakresie zakwaterowania i noclegu:

- wady w wyposażeniu pokoju (uszkodzenia i robactwo) 10- 50 % (pkt I. 5 j, k);
- awaria klimatyzacji – 10-20 % (pkt I. 6 e);
- brak obsługi – 25 % (pkt I. 7 a);

2) W zakresie wyżywienia – zabrudzone naczynia i sztućce – 10-15 % (pkt II. 3 e);

3) W zakresie pozostałych:

- zabrudzony basen odkryty - 10- 20 % (pkt III. 1);
- strata czasu przez konieczną przeprowadzkę – udziałowa cena podróży za ½ dnia (pkt III. 19 a);

W ocenie Sądu Rejonowego pozwany co najmniej nie wywiązał się w 50% z umowy co stanowi około 7.120, a po odejęciu przyznanych voucher`ami kwot 6.835,20 zł i taką też kwotę należało im przyznać powodce S. W. z tytułu odszkodowania.

Ponadto, powodowie domagali się zadośćuczynienia za zmarnowany urlop w wysokości po 3.000 zł dla każdego z nich. Zbadania wymagało zatem istnienie przesłanek uwzględnienia żądania zasądzenia zadośćuczynienia. Biorąc pod uwagę doświadczenie życiowe należy stwierdzić jednoznacznie, że osoby wybierające się na wakacje zorganizowane przez biuro podróży oczekują spokojnego ich przebiegu i zrealizowania umowy zgodnie z jej treścią. Osoby korzystające z takich wyjazdów oczekują, że przez okres wskazany w umowie będą mogły bez zakłóceń odpoczywać w określonych warunkach, za które uiściły odpowiednią cenę. Niedopełnienie obowiązków przez organizatora wyjazdu niewątpliwie wpływa negatywnie na odczucia klientów, prowadzi do stresu i może odbić się na jakości całego urlopu, który winien charakteryzować się poczuciem odprężenia i relaksu. Powodowie, decydując się na zawarcie umowy o usługi turystyczne, wybrali hotel, który wg oferty posiadał wysoki standard (hotel 5 – gwiazdkowy) i zależało im na tym, aby wszystkie usługi zagwarantowane w ramach wybranej oferty były dostępne. Zła jakość szeregu usług i konieczność wielokrotnych interwencji u obsługi hotelu i rezydenta niewątpliwie, wiązać musiała się ze stresem i stratą czasu. Powodowie zmieniali nadto pokoje co również nie pozwalało na zgodny z planem wypoczynek. Nie ulega wątpliwości, że tego typu zdarzenia negatywnie odbijają się na jakości wypoczynku. Zdaniem Sądu I instancji powyższe okoliczności przemawiają za uznaniem, że urlop powodów okazał się częściowo zmarnowany. W tej sytuacji Sąd uznał za uzasadnione roszczenie powodów w tym zakresie i uwzględnił je w całości, zasądzając na rzecz każdego z nich po 3.000 zł. Kwota ta w przybliżeniu stanowi średnie miesięczne wynagrodzenie krajowe i w ocenie Sądu jest adekwatna, aby złagodzić skutki nieudanego tygodniowego pobytu w hotelu 5 – gwiazdkowy, który tego standardu nie spełniał.



W ocenie Sądu Rejonowego kwota ta jest adekwatna do krzywdy doznanej przez S. W., W. W., małoletni O. W. (2) reprezentowanego przez przedstawiciela ustawowego S. W., E. G. i M. G..

Odsetki ustawowe zasądzono na podstawie art. 481 § 1 k.c. od dnia 31 sierpnia 2016 roku od kwoty 6.835,20 zł oraz od dnia 18 kwietnia 2016 roku od pozostałych kwot, zgodnie z żądaniem pozwu.

O kosztach procesu Sąd I instancji orzekł w punkcie 2 wyroku, na podstawie art. 98 § 1 i 3 k.p.c. i art. 99 k.p.c. Koszty postępowania obciążają stronę przegrywającą proces, która zobowiązana jest zwrócić stronie przeciwnej koszty niezbędne dla celowego dochodzenia jej praw i celowej obrony. W niniejszej sprawie powództwo zostało uwzględnione w całości, w związku z czym pozwany winien zwrócić powodom solidarnie poniesione przez nich koszty w łącznej wysokości 5.909 zł. Na kwotę tę składa się: opłata od pozwu (1.092 zł), koszty zastępstwa procesowego (4.800 zł), ustalone na podstawie § 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 05 listopada 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie (t.j. Dz. U. 2015.1800 w pierwotnym brzmieniu) oraz opłata skarbową od udzielonego pełnomocnictwa (17 zł). Należy zauważyć, iż przy współuczestnictwie formalnym wynagrodzenie pełnomocnika winno być ustalone odrębnie w stosunku do każdego współuczestnika, jednak Sąd może je obniżyć uwzględniając nakład pracy (por. uchwała SN z dnia 08.10.2015 roku, III CZP 58/15), stąd też Sąd uznał, iż kwota 2 x 2.400,00 zł stanowi w sprawie odpowiednie wynagrodzenie pełnomocnika powodów.

**Apelację** (k. 323-332) od powyższego orzeczenia wniosła pozwana, zaskarżając je w całości.

Zaskarżonemu orzeczeniu zarzuciła:

1. mające wpływ na wynik sprawy naruszenie przepisu postępowania, tj. art. 233 § 1 Kodeksu postępowania cywilnego, poprzez niewłaściwe zastosowanie wskazanego przepisu, wyrażające się w dowolnej i wybiórczej ocenie zgromadzonego w niniejszej sprawie materiału dowodowego, dokonanej z naruszeniem zasad logiki i doświadczenia życiowego, co doprowadziło do następujących błędów w ustaleniach faktycznych przyjętych za podstawę rozstrzygnięcia Sądu I instancji:

- uznania, że pokoje, w których zostali zakwaterowani powodowie były zaniedbane, brudne, zawilgocone i zagrzybione, z pleśnią i odpadającym tynkiem, w pokojach wyczuwalna była woń pleśni oraz znajdowały się w nich mrówki, a łazienka była w złym stanie,

- uznania, że umowa o organizację imprezy turystycznej obejmowała zakwaterowanie powodów w pokojach hotelowych z łazienką, której elementy wyposażenia nie będą nosić śladów użytkowania będących następstwem eksploatacji tych przedmiotów,

- uznania, że w restauracji hotelowej brakowało zastaw, a dostępna była brudna,

- uznania, że na terenie hotelu (...) (dalej jako: Hotel) w powietrzu wyczuwalna była woń grzyba i wilgoci,

- uznania, że w strefie przeznaczonej dla dzieci rozpadały się półki, a zabawki były brudne i uszkodzone, uznania że umowa o organizację imprezy turystycznej obejmowała zakwaterowanie powodów w obiekcie, w którym znajduje się strefa przeznaczona dla dzieci wyposażona w zabawki nienoszące śladów użytkowania będących następstwem eksploatacji tych przedmiotów,

- uznania, że w jadalni, hydropolis i przy basenach znajdowały się brud i pleśń,

podczas gdy taka konstatacja nie znajduje potwierdzenia w załączonej do treści pozwu czarno-białej, niewyraźnej dokumentacji fotograficznej, nie wynika z zeznań świadka A. L., którym Sąd I Instancji dał wiarę w całości, a stoi w rażącej sprzeczności z zeznaniami świadka M. L., które to ustalenia doprowadziły do nieuzasadnionego wniosku o nienależnym wykonaniu zobowiązania przez pozwaną;

ewentualnie, w razie nieuwzględnienia zarzutu wskazanego w pkt 1, zaskarżonemu wyrokowi zarzuciła:

1. naruszenie prawa materialnego, tj. art. 361 § 2 Kodeksu cywilnego w zw. z art. 11a ust. 1 Ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 322 Kodeksu postępowania cywilnego poprzez estymację wysokości odszkodowania przyznanego powodowi w niniejszej sprawie z pominięciem wynikającej z ustalonego przez Sąd I instancji stanu faktycznego okoliczności, iż niedogodności odnoszące się do zakwaterowania w pokoju hotelowym niezgodnym z zawartą umową obejmowały wyłącznie dwa dni imprezy turystycznej, jak również dokonanej w oparciu o okoliczności, które nie wchodziły w zakres ustalonego przez Sąd I instancji stanu faktycznego;

2. naruszenie prawa materialnego, tj. art. 11a ust. 1 Ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 322 Kodeksu postępowania cywilnego, poprzez błędne zastosowanie wskazanych przepisów, polegające na zasądzeniu na rzecz powodów rażąco wygórowanych kwot (zadośćuczynienia/odszkodowania), których wysokość znacząco odbiega od rzeczywistej skali uszczerbków, jakich mogli oni doznać w związku ze zorganizowaną przez pozwaną imprezą turystyczną.

Mając na uwadze powyższe wniosła o:

- zmianę wyroku Sądu I instancji, tj.: oddalenie powództwa w całości oraz zasądzenie od powodów na rzecz pozwanej kosztów postępowania przed Sądem I instancji, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych;
- zasądzenie od powodów na rzecz pozwanej zwrotu kosztów postępowania apelacyjnego, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

**W odpowiedzi na apelację** (k. 339-348) powodowie wnieśli o jej oddalenie i zasądzenie od pozwanej na rzecz powodów zwrotu kosztów postępowania apelacyjnego, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

### **Sąd Okręgowy, zważył co następuje:**

Apelacja uczestnika postępowania okazała się zasadna w części.

Na wstępie czynionych rozważań stwierdzić należało, że w ocenie Sądu Odwoławczego, Sąd Rejonowy poczynił w zasadzie prawidłowe ustalenia faktyczne z rozważeniem całokształtu materiału dowodowego, jednak nieprawidłowo ustalił wysokość odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania umowy o organizację imprezy turystycznej zasadzając łącznie kwotę ponad 21 000 złotych, co znacznie przekraczało wartość wycieczki, która opiewała na łączną kwotę 14 240 złotych.

Kontrolę instancyjną należało jednak rozpocząć od oceny zasadności zarzutu naruszenia art. 233 § 1 k.p.c.

Naruszenie art. 233 § 1 k.p.c. może polegać na błędnym uznaniu, że przeprowadzony w sprawie dowód ma moc dowodową i jest wiarygodny, albo że nie ma mocy dowodowej lub nie jest wiarygodny. Prawidłowe postawienie zarzutu naruszenia zasady swobodnej oceny dowodów wymaga wskazania dowodu (dowodów), do którego zarzut ten się odnosi. Ogólne zatem stwierdzenie, że doszło do naruszenia zasady swobodnej oceny dowodów, nie spełnia wymagania sformułowania zarzutu naruszenia ściśle określonego przepisu prawa, w tym wypadku przepisu prawa procesowego. Naruszenie art. 233 § 1 k.p.c. może sprowadzić się do zarzutu, że sąd przy ocenie wiarygodności i mocy dowodowej określonych dowodów przekroczył granice swobodnej oceny, dokonując oceny dowolnej, sprzecznej z wymaganiami prawa procesowego, doświadczeniem życiowym oraz regułami logicznego myślenia. Rzeczą strony, która zgłasza taki zarzut, jest wykazanie, że przy ocenie wiarygodności i mocy dowodowej konkretnego dowodu, na podstawie którego sąd dokonał ustalenia faktycznego, przekroczone granice swobodnej oceny dowodów, a nadto iż miało to istotny wpływ na wynik sprawy. Jeżeli wnoszący apelację formułuje zarzut naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. uzasadniając go tym, że zachodzi sprzeczność ustaleń z treścią materiału dowodowego, to taki zarzut nie można uznać za uzasadniony. Postawienie zarzutu naruszenia przepisu art. 233 § 1 k.p.c. nie może polegać tylko na przedstawieniu własnej, korzystnej dla skarżącego, opartej na własnej ocenie materiału dowodowego, wersji zdarzeń. Konieczne jest

natomiast, przy posłużeniu się argumentami wyłącznie jurydycznymi, wykazywanie, że wskazane w art. 233 § 1 k.p.c. kryteria oceny wiarygodności i mocy dowodów zostały naruszone, co miało wpływ na wynik sprawy.

Ustalony przez Sąd Rejonowy stan faktyczny został przyjęty przez Sąd Odwoławczy za własny bowiem wyprowadzony on został z dowodów, których ocena odpowiada wszelkim wskazaniom z art. 233 § 1 k.p.c. Sąd I instancji uwzględnił wszystkie przeprowadzone w toku postępowania dowody, wyciągnął z nich wnioski logicznie poprawne oraz odpowiadające aktualnym poglądom na sądowe stosowanie prawa. Bez czynienia dalszych ustaleń materiał zgromadzony w postępowaniu w pierwszej instancji stał się podstawą orzeczenia Sądu drugiej instancji. Podstawę ustaleń faktycznych stanowiły zeznania powodów, świadka A. L., dowody rezerwacji, vouchery oraz materiał zdjęciowy.

Sąd Okręgowy nie podzielił stanowiska pozwanej, iż Sąd Rejonowy dokonał dowolnej, a nie swobodnej oceny dowodów z zeznań powodów. W ocenie Sądu II instancji zeznania te były logiczne, spójne, zgodne z zasadami doświadczenia życiowego i znalazły w dużej mierze potwierdzenie w dokumentach w postaci zgłoszenia zdarzenia w trakcie imprezy turystycznej, reklamacji pisemnej po imprezie, reklamacji innych osób biorących udział w tej imprezie, a także w materiale zdjęciowym, który wbrew ocenie apelującej nie był materiałem niewyraźnym. Należy mieć również na uwadze, iż twierdzenia powodów znalazły również potwierdzenie w zeznaniach świadka A. L., które wbrew temu co podnosi apelujący zasługiwały na przymiot wiarygodności. Świadek ten został zawnioskowany przez pozwaną, jednakże potwierdził częściowo zastrzeżenia powodów co do wykonania umowy.

Niniejsze dowody pozwały na przyjęcie, iż w hotelu w którym byli zakwaterowani powodowie w trakcie imprezy turystycznej zachodziły wskazane zarówno w reklamacji jak i pozwie wady w szczególności zaniedbane pomieszczenia hotelowe, brudne wyposażenie pokoi w postaci brudnych zasłon i pościeli, zaniżonego ogólnego standardu hotelu, mimo wskazanego w ofercie wysokiego standardu (5 - gwiazdek), braku i wad klimatyzacji, brakach w zastawie podczas posiłków. Na uwzględnienie zasługiwały również zarzuty i zastrzeżenia powodów co do brudnego, nie w pełni dobrze utrzymanego basenu oraz strefy (...) gdzie było brudno, a zabawki przeznaczone dla dzieci były brudne, stare i zniszczone.

Powyższej oceny nie mogły zmienić zeznania świadka M. L. – pracownika pozwanej. Należy zgodzić się ze stanowiskiem Sądu I instancji, że świadek nie posiadała wiedzy istotnej dla okoliczności faktycznych. Nie była w stanie w sposób wyczerpujący odpowiedzieć na pytania Sądu odnośnie stanu strefy dla dzieci oraz hotelu, w którym byli zakwaterowani powodowie, mimo, iż twierdziła że w tym samym roku co powodowie tam przebywała. Z tych też względów nie sposób uznać tych zeznań jako pełnowartościowy materiał dowodowy.

Tym samym, przyjęć należy, iż ocena dowodów dokonana przez Sąd pierwszej instancji była prawidłowa, a poczynione ustalenia faktyczne znajdują oparcie w zgromadzonym materiale dowodowym. Z zeznań świadków oraz dokumentacji zdjęciowej ponad wszelką wątpliwość wynikało, że pozwana nie wykonała w sposób należyty umowy zawartej z powodami, albowiem wszystkie te elementy w zestawieniu z ofertą turystyczną, która miała opiewać na hotel 5 - gwiazdkowy, który w skali oferującej ta usługę pozwanej miał być hotelem o wysokim standardzie, bowiem jedynie Hotel (...) miał standard wyższy, należało przyjąć, że przysługiwało stronie powodowej odszkodowanie w wysokości obejmującej odpowiednie obniżenie ceny zakupionej imprezy turystycznej.

Sąd Okręgowy podzielił jednak zastrzeżenia apelującej co do wysokości kwoty przyznanej powodom, stanowiącej odszkodowanie z tytułu nienależytego wykonania umowy o organizację imprezy turystycznej.

Zgodnie z art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (jedn. tekst: Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) 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. 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.

W tym miejscu należy przywołać uchwałę Sądu Najwyższego z 19 listopada 2010 roku, podjętą w sprawie o sygn. III CZP 79/10, zgodnie z którą przepis art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (jedn. tekst: Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu.

W uzasadnieniu uchwały z dnia 19.11.2010r. Sąd Najwyższy wyjaśnił m.in., że niematerialny charakter szkody w postaci „zmarnowanego 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.

Zgodnie z art. 361 § 2 k.c. naprawienie szkody obejmuje straty, które poszkodowany poniósł, oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono. Ponieważ w niniejszej sprawie powodowie nie domagali się odszkodowania w postaci utraconych korzyści pozostaje do rozważenia jaką ponieśli stratę. Powszechnie przyjmuje się metodę dyferencyjną (różnicową) jako sposób określenia uszczerbku majątkowego (szkody). Porównuje się dwie wartości – stan majątku poszkodowanego istniejący po zdarzeniu, z którego wynikła szkoda, z hipotetycznym stanem majątku poszkodowanego, który istniałaby, gdyby owo zdarzenie nie nastąpiło. Wysokość szkody jest różnicą między wartością tych stanów majątkowych ( zob. G.Karaszewski w: K.c. Komentarz, Warszawa 2013, s.603, t.18).

W ocenie Sądu Odwoławczego strona powodowa w pełni wywiązała się z ciążącego na niej obowiązku dowodowego, wykazując zaistnienie przesłanek pozwalających na uwzględnienie żądania, jednakże w części, a nie w całości jak to przyjął Sąd I instancji. Powodowie wykazali bowiem na czym polegało nienależyte wykonanie przez pozwanego, zobowiązania umownego oraz, że spowodowało to obniżenie standardu oferowanej usługi, poniżej poziomu oczekiwań powodów. Z ustaleń stanu faktycznego wynikało bezspornie, iż warunki zakwaterowania, jakie otrzymali nie odpowiadały tym, które zostały uzgodnione przez strony w umowie. Bez wątplenia standard pokoju nie spełniał kryterium pokoju w 5 - gwiazdkowym hotelu (stan zasłon i pościeli, mebli, elementów wyposażenia łazienki, brak i wady klimatyzatora), a na stołówce były odczuwalne braki w zastawie. Analogiczna sytuacja miała miejsce z utrzymaniem basenu oraz strefy (...) gdzie było brudno, a zabawki przeznaczone dla dzieci były brudne, stare i zniszczone. Rozmiar i sposób odczuwania tych niedogodności rozpatrywać trzeba w kategoriach subiektywnych, zatem negowanie przez pozwanego opisanych w treści pozwu i reklamacji przykrych doznań nie może skutkować wnioskiem o niewykazaniu tych okoliczności. Tym samym nie wywiązanie się z warunków umowy przez pozwanego we wskazanym zakresie doprowadziło do obniżenia standardu obiektu, a zatem należało uznać jego odpowiedzialność w omawianym zakresie. Biorąc pod uwagę stwierdzone niedogodności i wady miejsca zakwaterowania Sąd Okręgowy uznał, iż obniżenie ceny imprezy winno nastąpić o 40%, a nie 50%, w szczególności posiłkując się tzw. tabelą frankfurcką jako powszechnie przyjętym w praktyce wzorem, brak było bowiem podstaw do przyjęcia, aby w hotelu nie było obsługi. Tak więc powódce S. W. przysługiwało odszkodowanie z tego tytułu w kwocie 5696 złotych, stanowiące 40% ceny zapłaconej za imprezę turystyczną w kwocie 14 240 złotych, a po uwzględnieniu zapłaconej voucherami kwoty 284,80 zł i kwoty 1500 zł ( o czym będzie mowa niżej) z tytułu odszkodowania za zmarnowany urlop podlegające zasądzeniu odszkodowanie wyniosło 6911,20 zł ( 5696 zł – 284,80 zł = 5411,20 zł + 1500 zł = 6911,20 zł)

Wyżej wskazane wady oraz niedogodności obiektu doprowadziły w konsekwencji nie tylko do pozbawienia powodów przyjemności z czerpania wypoczynku w warunkach wskazanych w ofercie pozwanej ale – co należy podkreślić – do powstania w czasie urlopu napięć, stresów i towarzyszącej im przez niemały okres pobytu w hotelu atmosfery nieudanych wakacji. Z tych też względów stronie powodowej przysługiwało także jako składnik odszkodowania zadośćuczynienie za ujemne przeżycia psychiczne związane z niewłaściwym wykonaniem umowy tzw. zadośćuczynienie za zmarnowany urlop. Niemniej jednak w ocenie Sądu II instancji zasądzona przez Sąd Rejonowy kwota 3 000 złotych dla każdego z powodów była zbyt wygórowana.

Powodowie wzięli udział do końca w imprezie turystycznej, niedogodności nie były drastyczne, a walory turystyczne miejsca pobytu ( K.) zostały przez powodów wykorzystane bez dalszych trudności i niedogodności. Tym samym koniecznym stało się zmniejszenie tejże kwoty i zasądzenie na rzecz każdego z powodów kwoty 1 500 złotych, uznając, iż odpowiada ona doznanej przez powodów szkodzi niemajątkowej w postaci tzw. zmarnowanego urlopu.

Mając powyższe na uwadze Sąd Okręgowy, w punkcie I na podstawie art. 386 § 1 k.p.c. zmienił zaskarżony wyrok w ten sposób, że:

w punkcie 1.1) zasądzone w punkcie 1 kwoty obniżył

- w podpunkcie a) do sumy 6 911,20 złotych (sześć tysięcy dziewięćset jedenaście złotych i dwadzieścia groszy), którą zasądza z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od kwoty 5 411,20 zł od dnia 31 sierpnia 2015 r. oraz od kwoty 1 500 zł od dnia 18 kwietnia 2016r.,

- w podpunkcie b), c), d), i e) do kwot po 1 500 zł,

- w punkcie 1.2) w punkcie 2. oddalił powództwo w pozostałej części.

Zmiana wyroku co do meritum pociągnęła za sobą zmianę rozstrzygnięcia o kosztach procesu o czym orzeczono w punkcie 1.3).

W związku z częściowym uwzględnieniem powództwa podlegają one stosunkowemu rozdzieleniu na podstawie art. 100 zdanie pierwsze k.p.c. między każdym z powodów

(współuczestnictwo formalne), a pozwaną.

Powódka S. W. uzyskała 70 % swoich żądań przy uwzględnieniu. Na koszty procesu tej powódki złożyły się opłata od pozwu w kwocie 300 zł (ustalona w postępowaniu uproszczonym od kwoty 9.835,20 zł ) oraz wynagrodzenie pełnomocników stron ustanowionych w sprawie, ustalone na podstawie § 2 pkt 4 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie (t.j. Dz. U. 2015.1800 w pierwotnym brzmieniu) w kwotach po 2 400 złotych, a także opłata skarbową od udzielonych pełnomocnictw w kwotach po 17 zł. Suma kosztów procesu wyniosła zatem 5134 zł z czego pozwanego obciążało 70% tj. 3594 zł, a skoro pokrył te koszty kwotą 2417 zł powódce przysługiwał zwrot różnicy tj. kwoty 1177 zł.

Pozostali powodowie uzyskali po 50 % swych żądań, a koszty procesu w przypadku każdego z nich wynosiły po 1200 zł z tytułu wynagrodzeń pełnomocników stron oraz po 100 zł opłaty od pozwu. Łączne koszty procesu wyniosły po 2500 zł, czego powodów obciążała kwota po 1250 zł, a skoro pokryli swe koszty kwotami po 1300 zł każdy przysługiwał każdemu z powodów zwrot kwoty 50 zł, a łącznie 200 zł, która to kwotę doliczono do przysługującej powódce kwoty 1177 zł, zasądzając w zmienionym punkcie 3. zaskarżonego wyroku na rzecz powodów łącznie kwotę 1377 zł.

Apelacja pozwanego dalej idąca podlegała oddaleniu na mocy art. 385 k.p.c. jako niezasadna o czym orzeczono w punkcie II.

Orzeczenie o kosztach instancji odwoławczej zapadło również na podstawie art.100 k.p.c. w zw. z art. 391 § 1 k.p.c., czyli na zasadzie stosunkowego rozdzielenia kosztów.

Powódka S. W. wygrała sprawę w postępowaniu apelacyjnym w 70% i przegrała w 30%. Koszty procesu wyniosły: wynagrodzenie pełnomocników w wysokości po 900 zł (ustalone na podstawie § 2 pkt 4 w zw. z a§ 10 ust. 1 pkt. 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie - t.j. Dz. U. 2015.1800 w brzmieniu po nowelizacji obowiązującej od dnia 27 października 2016 r.) oraz opłata sądowa od apelacji w kwocie 300 zł tj. łącznie 2100 zł, z czego wygrana pozwanego w 30% powoduje obciążenie go kosztami procesu w 70% tj. w kwocie 1470 zł, a skoro wydatkował 1200 zł powódce przysługiwał zwrot kwoty 270 zł, o czym orzeczono w punkcie III wyroku.

Natomiast powodowie W. W., małoletni O. W. (2) reprezentowany przez przedstawiciela ustawowego S. W., E. G. i M. G. wygrali sprawę w postępowaniu apelacyjnym w 50% i przegrali w 50%, a koszty procesu w przypadku każdego z nich wynosiły po 1000 zł ( opłata od apelacji po 100 zł oraz wynagrodzenie pełnomocników ustalone na podstawie § 2 pkt 3 cytowanego wyżej rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie po 450 zł), z czego wygrana w 50% daje obciążenie każdej ze stron kosztami procesu sumą po 500 zł. Wynika stąd, że pozwanej przypadają od każdego z wymienionych wyżej powodów zwrot kwoty po 50 zł z tytułu kosztów postępowania apelacyjnego, o czym orzeczono w punkcie IV wyroku.

SSO Jarosław Grobelny