

# WYROK

## W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 13 stycznia 2021 r.

**Sąd Rejonowy Poznań – Stare Miasto w P., Wydział I Cywilny**

w składzie następującym:

Przewodniczący: Asesor sądowy Paulina Matysiak

Protokolant: prot. sąd. A. K.

po rozpoznaniu w dniu 14 grudnia 2020 r. w Poznaniu na rozprawie

sprawy z powództwa **E. M., W. M. i M. M. (1)**

przeciwko (...) **Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością**

o zapłatę

- zasądza od pozwanej na rzecz powoda E. M. kwotę **5.698,00 zł** (pięć tysięcy sześćset dziewięćdziesiąt osiem złotych zero groszy) wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 25 września 2018 roku do dnia zapłaty;
- oddala powództwo powoda E. M. w pozostałym zakresie;
- zasądza od pozwanej na rzecz powódki W. M. kwotę **5.698,00 zł** (pięć tysięcy sześćset dziewięćdziesiąt osiem złotych zero groszy) wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 25 września 2018 roku do dnia zapłaty;
- oddala powództwo powódki W. M. w pozostałym zakresie;
- zasądza od pozwanej na rzecz powoda M. M. (1) kwotę **5.459,00 zł** (pięć tysięcy czterysta pięćdziesiąt dziewięć złotych zero groszy) wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 25 września 2018 roku do dnia zapłaty;
- oddala powództwo powoda M. M. (1) w pozostałym zakresie;
- koszty procesu w zakresie roszczenia powoda E. M. rozdziela stosunkowo, obciążając nimi powoda w 10% a pozwaną w 90% i z tego tytułu zasądza od pozwanej na rzecz powoda E. M. kwotę 1.741,81 zł tytułem zwrotu kosztów procesu;
- koszty procesu w zakresie roszczenia powódki W. M. rozdziela stosunkowo, obciążając nimi powódkę w 10% a pozwaną w 90% i z tego tytułu zasądza od pozwanej na rzecz powódki W. M. kwotę 1.741,81 zł tytułem zwrotu kosztów procesu;
- koszty procesu w zakresie roszczenia powoda M. M. (1) rozdziela stosunkowo, obciążając nimi powoda w 14% a pozwaną w 86% i z tego tytułu zasądza od pozwanego na rzecz powoda M. M. (1) kwotę 1.567,38 zł tytułem zwrotu kosztów procesu;
- nakazuje ściągnąć od pozwanej na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Rejonowego Poznań – Stare Miasto w P. kwotę 1.050,83 zł tytułem wydatków poniesionych tymczasowo z sum budżetowych Skarbu Państwa;
- nakazuje ściągnąć od powodów na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Rejonowego Poznań – Stare Miasto w P. kwotę 143,29 zł tytułem wydatków poniesionych tymczasowo z sum budżetowych Skarbu Państwa, przy czym spełnienie roszczenia przez jednego z powodów zwalnia pozostałych do wysokości dokonanej zapłaty.

Asesor sądowy Paulina Matysiak

# UZASADNIENIE

Pozwem wniesionym w dniu 8 listopada 2018 r. powodowie W. M., M. M. (1) oraz E. M., reprezentowani przez profesjonalnego pełnomocnika będącego radcą prawnym wnieśli o zasądzenie od pozwanego (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w P.:

- na rzecz powódki W. M. kwoty 5.364,44 zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 25 września 2018 r. do dnia zapłaty tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy oraz kwoty 1.000,00 zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 25 września 2018 r. tytułem zadośćuczynienia „za zmarnowany urlop”;
- na rzecz powoda M. M. (1) kwoty 5.364,44 zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 25 września 2018 r. do dnia zapłaty tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy oraz kwoty 1.000,00 zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 25 września 2018 r. tytułem zadośćuczynienia „za zmarnowany urlop”;
- na rzecz powoda E. M. kwoty 5.364,44zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 25 września 2018 r. do dnia zapłaty tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy oraz kwoty 1.000,00 zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 25 września 2018 r. tytułem zadośćuczynienia „za zmarnowany urlop”

oraz o zasądzenie od pozwanego na rzecz powodów zwrotu kosztów postępowania procesowego, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych ustalonych odrębnie w stosunku do każdego współuczestnika oraz opłaty skarbowej od pełnomocnictwa w wysokości 34,00 zł.

W uzasadnieniu pozwu powodowie podali, iż w marcu 2018 r. powód E. M. zwrócił się do serwisu internetowego T..pl o przygotowanie oferty wakacyjnej wyjazdu dla 3 osób (dwie osoby dorosłe i jedno dziecko w wieku 12 lat) do Zjednoczonych Emiratów Arabskich w okresie od dnia 26 kwietnia 2018 r. do dnia 4 maja 2018 r., wskazując jakie warunki go interesują tj. rodzaj i miejsce zakwaterowania. Powodowie planowali wyjazd w konkretnym terminie oraz byli zainteresowani hotelem (...), który nie był w tym okresie dostępny, więc zdecydowali się na hotel (...). Następnie powodowie wskazali, iż za pośrednictwem serwisu internetowego T..pl dokonali w dniu 7 marca 2018 r. rezerwacji usługi turystycznej od dnia 26 kwietnia 2018 r. do dnia 4 maja 2018 r., natomiast umowa została zawarta z (...) Sp. z o.o. w P.. Cena imprezy turystycznej została ustalona w łącznej kwocie 15.660,00 zł. W ramach umowy pozwany zobowiązał się do zapewnienia powodom przelotu samolotem w obie strony, transferu z lotniska do hotelu i z powrotem na lotnisko, zakwaterowania w pokoju (...) -osobowym D. D.-Room o powierzchni 53 m<sup>2</sup> z widokiem na Zatokę P. i wyżywienia Half-Board (śniadania i obiad lub kolacja do wyboru w formie bufetu). Nadto do dyspozycji gości miały być przeznaczone dwa baseny, siłownia, organizowane zajęcia sportowe, kort tenisowy, kilka restauracji i barów, a także dostęp do prywatnej plaży. Powodowie wskazali, iż portal T..pl kilka razy kontaktował się z powodem E. M. z informacją, iż hotel (...) nie jest dostępny i w zamian oferuje hotel (...) z podwyższeniem oferty do tzw. FullBoard (pełne wyżywienie). Powód E. M. w odpowiedzi na każdą z tym informacji wskazywał, iż jedyna zmiana na jaką wyraża zgodę to na hotel (...). Następnie powodowie podali, iż w dniu 24 kwietnia 2018 r. otrzymali dokumenty podróży i vouchery dotyczące hotelu (...). W dniu wylotu tj. 26 kwietnia 2018 r. powodowie będąc w trakcie przejazdu na lotnisko otrzymali informację o zmianie hotelu z (...) P. D. na D. D.. Powodowie podali, iż E. M. zwrócił się z prośbą, aby sami mogli wybrać hotel, nawet za dodatkową opłatą, jednak pozwany w odpowiedzi poinformował, iż hotel (...) zapewnia ten sam rodzaj zakwaterowania jak (...) P. D.. Kolejno powodowie podnieśli, iż po przybyciu na miejsce okazało się, że zmieniony hotel w ogóle nie spełnił ich wymagań i kryteriów jakimi się kierowali. Zostali zakwaterowani w pokoju w wersji standardowej mającym 20 m<sup>2</sup> niedostosowanym do 3 osób, po rozłożeniu łóżek nie można było się swobodnie poruszać. Za zamianę na F. de L. musieliby samodzielnie dopłacić. Ponadto pokój nie miał widoku na plażę, był położony przy ruchliwej ulicy, w ciągu dnia był hałas spowodowany remontami oraz osadzający się w związku z tym na balkonie kurz. Hotel nie zapewniał atrakcji dla dzieci, K. (...) przeznaczony

dla dzieci poniżej 8 roku życia (powód M. M. (1) miał wówczas 12 lat), nie miał dostępu do plaży. Powodowie nie mieli również dostępu do rezydenta posługującego się językiem polskim. W związku z wystąpieniem tak licznych niedogodności, powodowie poprosili o zmianę pokoju na inny, jednak przedstawiciel pozwanego wskazał, iż jest to możliwe po dopłacie, przy czym pokój w wersji DeLuxe kosztowałby dwa razy drożej. Nadto powodowie wskazali, iż przedstawiciel powoda, poinformował powodów iż mogą złożyć reklamację wyłącznie w języku angielskim, ta jednak nie została uwzględniona. Powodowie wskazali, iż próbowali skontaktować się mailowo z portalem T..pl z prośbą o zmianę hotelu, jednak nie otrzymali do dnia powrotu żadnej odpowiedzi ani wyjaśnień. Po powrocie powodowie za pośrednictwem pełnomocnika skierowali do pozwanego pisemną reklamację wraz z wezwaniem do zapłaty, natomiast pozwany odmówił uwzględnienia reklamacji w całości.

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie od każdego z powodów na rzecz pozwanego kosztów procesu według norm przepisanych. W uzasadnieniu pozwany przyznał, że informacja o zmianie hotelu na D. D. dotarła do powodów późno, bowiem w dniu 26 kwietnia 2018 r. o godz. 18:30. Informacja ta została powodom przekazana telefonicznie i mailowo od agenta pozwanego T..pl, co w ocenie pozwanego dawało powodom 5 godzin, z uwagi na wylot o 23:30, na podjęcie decyzji o rezygnacji z urlopu. Powodowie jednak nie zrezygnowali z urlopu i wyrazili zgodę na zakwaterowanie w nowym hotelu. Pozwany podniósł, iż już od dnia 6 kwietnia 2018 r. powodowie wiedzieli, że mogą zostać zakwaterowani w hotelu (...), z uwagi na brak miejsc w hotelu (...). Dalej pozwany wskazał, iż D. D. był hotelem tej samej kategorii co hotel (...) i wbrew zarzutom strony powodowej, jest to hotel rodzinny, położony przy plaży, posiada kompleksy basenowe oraz jest również przystosowany dla dzieci. Ponadto pozwany podniósł, iż D. jest miastem położonym w strefie pustynnej, często dochodzi tam do burz piaskowych. Ponadto elewacje budynków są cyklicznie czyszczone. Dalej pozwany podniósł, iż powodowie mieli możliwość zmiany pokoju hotelowego, a wszelkie szkody powinni zgłaszać lokalnemu kontrahentowi celem ich usunięcia. Odnośnie zarzutu powodów w przedmiocie sąsiedztwa placu budowy pozwany podniósł, iż D. jest jednym wielkim placem budowy i nie było gwarancji, że przy zakwaterowaniu w hotelu (...) powodowie nie otrzymaliby pokoju z widokiem na plac budowy. Ponadto pozwany wskazał, iż wbrew twierdzeniom powodów, mieli oni zagwarantowaną pomoc polskojęzycznego rezydenta.

W piśmie procesowym z dnia 15 maja 2019 r. powodowie podtrzymali w całości stanowisko wyrażone pozwie. Powodowie zaprzeczyli, by wyrazili zgodę na zmianę hotelu, bowiem mieli oni jasno sprecyzowane żądanie zakwaterowania w określonym hotelu, a zmiana hotelu na D. D. nie była przez nich akceptowana. Nadto powodowie wskazali, iż w dniu 6 kwietnia 2018 r. otrzymali oni informację, iż agent T..pl oferuje zamiast wybranego hotelu (...), jednak dla powodów to nie była jednoznaczna informacja, lecz oferta z prośbą o potwierdzenie. Powodowie podnieśli, iż w ogóle nie rozważali hotelu (...). Nadto powodowie wskazali, iż pozwany w ogóle nie przedstawił dowodów na poparcie swoich twierdzeń odnośnie rezerwacji w hotelu (...). Poza tym powód E. M. został poinformowany przez pozwanego, że w kolejnym dniu zostaną zakwaterowani w innym, lepszym hotelu aniżeli D. D.. Powodowie wskazali, iż zmiana hotelu oraz wysłanie nowych voucherów miała miejsce 5 godzin przed wylotem, w związku z tym nie mieli oni co najmniej 3 dni, zgodnie z określonymi zasadami w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa, na podjęcie decyzji czy wyraża zgodę na zmienione warunki umowy czy rezygnację z usługi turystycznej.

W piśmie przygotowawczym z dnia 26 czerwca 2019 r. pozwany wskazał, iż hotel (...) został zarezerwowany w dniu 7 marca 2019 r. W dniu 28 marca 2018 r. pozwany został poinformowany przez firmę (...), że hotel (...) nie będzie jednak dostępny. Pozwany wskazał, iż informacja o braku dostępności hotelu została przekazana przez firmę (...) w dniu 6 kwietnia 2018 r., która w tym samym dniu poinformowała o tej sytuacji mailowo powodów. Pozwany wskazał, że w międzyczasie otrzymał informację, iż hotel (...) będzie jednak dostępny we wskazanym terminie, w związku z czym portal T..pl przesłał vouchery w dniu 24 kwietnia 2018 r. powodom. Nadto pozwany zaprzeczył, jakoby przed wylotem składał zapewnienia powodom, iż w następnym dniu po przylocie zostaną zakwaterowani w nowym, lepszym hotelu aniżeli D. D.. Ponadto pozwany zaprzecza by powodowie zgłaszali jakiegokolwiek zastrzeżenia czy skargi w hotelu lub u przedstawiciela pozwanego. Poza powyższymi twierdzenia, pozwany wskazał, że pokój w hotelu (...) miał 50 m<sup>2</sup> natomiast pokój w hotelu (...) – 38 m<sup>2</sup> a więc był jedynie o 24% mniejszy.

W piśmie z dnia 12 marca 2020 r. powodowie podtrzymali w całości dotychczasowe twierdzenia. Nadto powodowie wskazali, iż mail wysłany przez pozwanego w dniu 26 kwietnia 2018 r. nie zawierał żadnych informacji wymaganych ustawą turystyczną w przypadku zmiany istotnych elementów umowy, bowiem nie informował wprost, że nastąpiła zmiana hotelu, a o konieczności wydruku dokumentów podróży. Nadto w treści maila nie ma informacji o możliwości rezygnacji z podróży, odstąpienia od umowy, możliwości przełożenia podróży, o obowiązku potwierdzenia czy też akceptacji przesłanej zmiany, ani informacji czy załączniki zawierają to samo co klient otrzymał dwa dni wcześniej. Poza powyższymi kwestiami powodowie wskazali, iż na żadnym etapie nie potwierdzili akceptacji dla zmiany hotelu (...) na D. D.. Powodowie podnieśli również, iż w rozmowie z przedstawicielem pozwanego wyrazili dwukrotną chęć dopłaty do lepszego pokoju, a w odpowiedzi usłyszeli, że do rana temat z rezerwacją będzie załatwiony. Ponadto powodowie wskazali, iż decydując się na skorzystanie z usług pozwanego, kierowali się tym, iż zależało im na pobycie w hotelu (...) lub ewentualnie R. C.. Powodowie porównując oferty ówczesne, a także w czasie, kiedy zawierali umowę z pozwanym, zauważyli, iż oferta pobykowa w D. D. jest tańsza na rynku ponad dwukrotnie od oferty w (...) P. D.. Powodowie wskazali, iż pokój D. D. Room w (...) P. D. ma 53 m<sup>2</sup> natomiast w D. D. – 27 m<sup>2</sup>, położenie obu hoteli również jest zupełnie inne, bowiem resort (...) P. D. jest z 3 stron otoczony morzem, a każdy pokój jest skierowany w stronę morza, natomiast pokoje w D. D. mają widok na miasto lub na dzielnicę M.. Powodowie zwrócili uwagę również na kwestie bezpieczeństwa, bowiem resort (...) P. D. jest ogrodzony, nawet plażą, natomiast hotel (...) nie ma żadnej ochrony ani kontroli osób wchodzących do hotelu. Kolejnym problemem z jakim zmierzli się powodowie był brak dostępu tak szerokiej jak w (...) P. D. oferty gastronomicznej, bowiem w restauracjach w D. D. brakowało menu dla dzieci.

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

Pozwany jest przedsiębiorcą zajmującym się organizowaniem wyjazdów turystycznych.

#### ***Bezsporne, a nadto dowód:***

- wydruk z KRS pozwanego (k.22-224v, 25-27v).

W marcu 2018 r. powód E. M. za pośrednictwem serwisu internetowego T.pl zwrócił się do pozwanego o przygotowanie oferty wyjazdu wakacyjnego dla 3 osób (dwie osoby dorosłe i jedno dziecko w wieku 12 lat) do Zjednoczonych Emiratów Arabskich w terminie od dnia 26 kwietnia 2018 roku do dnia 4 maja 2018 roku. W odpowiedzi pracownik serwisu internetowego T.pl, M. J., przygotowała łącznie 7 ofert wakacyjnego pobytu w D. i w wiadomości elektronicznej z dnia 5 marca 2018 r. przesłała je powodowi. Powodowie przy wyborze hotelu kierowali się tym, że powódka W. M. obawiała się wyjazdu do Zjednoczonych Emiratów Arabskich z dzieckiem i chciała przebywać w hotelu o charakterze rodzinnym. Powodowie zainteresowani byli pobytem w trzech konkretnych hotelach, które spełniały ich wymagania: R. C., F. S. i (...) P. D.. Przed wyborem hotelu powodowie sprawdzali opinie o hotelach na portalach booking.com oraz tripadvisor.com. Powodowie zdecydowali się na ofertę hotelu (...). W dniu 7 marca 2018 roku powodowie dokonali rezerwacji przez serwis internetowy T.pl. (...) została opłacona przelewem.

Powodowie E. M. i W. M. wiele razy podróżowali za granicę. W trakcie swoich wyjazdów wybierali zakwaterowanie w hotelach takich jak hotele sieci R. czy R. z uwagi na ich kompleksowość i dostęp do wszystkich udogodnień. Dla powodów E. M., W. M. i M. M. (1) nie miało znaczenia zwiedzanie D. czy inne atrakcje turystyczne, tylko pobyt w hotelu. Powodom zależało na hotelu położonym bezpośrednio przy plaży.

Wybrana przez powodów oferta obejmowała zakwaterowanie w hotelu (...) w dwuosobowym pokoju typu D. na sztucznej wyspie P. J., oddalonym 16 km od D. M., 20 km od M. of E., 40 km od lotniska w D.. Sam hotel był położony na zewnętrznej części sztucznej wyspy, otoczony z trzech stron morzem, przy prywatnej piaszczystej plaży z bezpłatnymi leżakami, parasolami i ręcznikami oraz płatnymi pawilonami. Hotel (...) jest hotelem rodzinnym, w którym przebywa wiele rodzin z dziećmi. Hotel stanowi niewysoki, kilkupiętrowy budynek. W ofertach zamieszczonych w internecie hotel (...) opisywany jest jako luksusowy resort rodzinny. Teren hotelu był ogrodzony i zabezpieczony w ten sposób, że nie pozwalano przebywać na jego terenie osobom niezakwaterowanym jako goście, a jego zwiedzanie odbywało się pod

opieką pracownika w wyznaczonych miejscach. Pokój miał powierzchnię 53 m<sup>2</sup> oraz dodatkowo balkon o powierzchni ok. 65 m<sup>2</sup> z widokiem na P. J., miał klimatyzację indywidualną, telewizor (...), telefon, sejf, płatny minibar i internet Wi-fi. Ponadto w pokoju miał znajdować się zestaw do parzenia kawy i herbaty, w łazience WC, wanna, prysznic, suszarka do włosów. Ponadto hotel oferował bezpłatnie dwa baseny z leżakami i parasolami, siłownia, aerobik, joga, step, siatkówkę plażową, piłkę wodną koszykówkę, tenis stołowy. Dla dzieci przewidziany był m. klub z brodzikiem i placem zabaw. Wyżywienie przewidywało śniadania oraz obiady lub kolacje w formie bufetu, napoje dodatkowo płatne, alkohole dostępne wyłącznie w barach. W hotelu (...) znajdowały się 3 restauracje, w tym serwujące posiłki dla dzieci, oraz 7 barów. Hotel organizował okazjonalne koncerty i imprezy tematyczne. Cena obejmowała: bilet lotniczy, zakwaterowanie w hotelu, transfer lotnisko- hotel- lotnisko, wyżywienie, podatek, ubezpieczenie, opłaty lotniskowe i paliwowe.

#### **Dowód:**

- wiadomość e-mail z dnia 5 marca 2018 r. z ofertą przygotowaną przez T..pl (k. 28-34)
- wiadomość e-mail z dnia 5 marca 2018 r. z ofertą przygotowaną przez T..pl (k. 35-36)
- wiadomość e-mail potwierdzająca dokonanie rezerwacji nr T12 808 270 (k. 37-39)
- zamówienie z dnia 7 marca 2018 r. (k. 40)
- potwierdzenie wpłaty (k. 41)
- oferta hotelu (...) (k. 70-80, 293-295, 298, 342-346, 355-356)
- z przesłuchania powoda E. M. (k. 389-389v, 390, 390v, 405v-406, 439-442, 461, 465)
- z przesłuchania powódki W. M. (k. 524)

W dniu 7 marca 2018 r. powód E. M. zawarł z pozwanym (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w P. umowę udziału w imprezie turystycznej dla trzech osób: E. M., W. M. i M. M. (1). Integralną częścią umowy były Ogólne Warunki Uczestnictwa oraz Warunki (...). Wylot do Zjednoczonych Emiratów Arabskich miał odbyć się w dniu 26 kwietnia 2018 r. o godz. 23:30 z lotniska w K., a przylot na lotnisko w D. w dniu 27 kwietnia 2018 r. o godzinie 7:05. W okresie od dnia 27 kwietnia 2018 r. do dnia 4 maja 2018 r. powodowie mieli zostać zakwaterowani w D. w hotelu (...) w pokoju D. D. Room. Całkowity koszt imprezy turystycznej wyniósł 15.660,00 zł i obejmował zakwaterowanie w hotelu wraz z wyżywieniem typu „half board” (śniadania i obiady lub kolacje do wyboru w formie bufetu) oraz przelot samolotem.

Zgodnie z umową, jej integralną część stanowiły Ogólne Warunki Uczestnictwa oraz Warunki (...), a powód jako klient zawierając umowę oświadczył, że zapoznał się z ich treścią.

Zgodnie z pkt 4 ppkt 4.2 Ogólnych Warunków Uczestnictwa w przypadku zmiany przez organizatora istotnych warunków umowy z klientem, z przyczyn niezależnych od organizatora, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej organizator zobowiązany był niezwłocznie poinformować klienta o treści tych zmian za pośrednictwem agenta, z którym umowa została zawarta. Po otrzymaniu takiej informacji klient w ciągu 3 dni kalendarzowych zobowiązany był na piśmie poinformować agenta, u którego umowa została zawarta, czy przyjmuje proponowane zmiany, czy też odstępuje od zawartej umowy, za zwrotem wniesionych opłat. Klient, który przyjmie zmienione warunki, zrzeka się dochodzenia odszkodowania z tytułu przyjęcia zmiany. Skorzystanie przez klienta z uprawnienia do odstąpienia od umowy wskutek niezaakceptowania przez niego dokonanych zmian w umowie uprawniało, wedle wyboru, do złożenia oferty uczestnictwa w innej zastępczej imprezie turystycznej organizowanej przez organizatora o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że klient zgodził się na imprezę turystyczną o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie lub do żądania zwrotu wniesionych z tytułu zawarcia umowy opłat.

Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej klient miał możliwość zrezygnowania z imprezy turystycznej. W przypadku rezygnacji z imprezy turystycznej klient zobowiązany był do złożenia pisemnej rezygnacji w punkcie sprzedaży, a datą złożenia rezygnacji jest dzień jej wpływu do punktu sprzedaży, w którym została zawarta umowa (pkt. 6.1 OWU). W przypadku rezygnacji klienta z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub nierozpoczęcia imprezy turystycznej z przyczyn niezależnych od organizatora, organizator zastrzegł sobie prawo do żądania zapłaty pełnych kosztów ubezpieczenia oraz kwot stanowiących równowartość rzeczywistych kosztów w wysokości nie wyższej niż ustalona na zasadach określonych w punktach 6.4 OWU Warunków Imprez (...) poniesionych w związku z dokonanymi już przygotowaniami do zorganizowania imprezy turystycznej (pkt. 6.2). Klient zobowiązany był ponieść koszty rezygnacji również, gdy nie stawił się punktualnie na lotnisku lub w miejscu rozpoczęcia imprezy turystycznej (pkt. 6.3).

**Dowód:**

- umowa udziału w imprezie turystycznej (k.65-66),
- ogólne warunki uczestnictwa (k. 67-69)
- dokumenty podróży (k. 87-89, 179),
- z przesłuchania powoda E. M. (k. 210-212, 439-442)
- z przesłuchania powódki W. M. (k. 439-442);
- z przesłuchania za stronę pozwaną D. E. (k. 558-564).

W dniu 28 marca 2018 r. pozwany został poinformowany przez swojego lokalnego partnera w D. – A., że hotel (...) nie będzie dostępny w terminie od dnia 26 kwietnia 2018 roku do dnia 4 maja 2018 roku. Następnie pozwany poinformował właściciela portalu internetowego T..pl o zaistniałej sytuacji, prosząc o przekazanie tej informacji klientom. W dniu 6 kwietnia 2018 roku powodowie otrzymali od pracownika serwisu internetowego T..pl (...) informację, że hotel (...) będzie w terminie 26 kwietnia 2018 roku – 4 maja 2018 roku niedostępny oraz, że w zamian pozwany oferuje powodom zakwaterowanie w hotelu (...) z jednoczesnym podwyższeniem oferty do tzw. (...) (pełne wyżywienie). Powód E. M. w odpowiedzi wskazał, iż jedyna zamiana, na jaką wyrazi zgodę, to na hotel (...). Ponownie, tego samego dnia pracownik serwisu internetowego T..pl wysłał do powoda E. M. wiadomość mailową z informacją o braku dostępności hotelu (...) w wybranym terminie, proponując hotel (...) z opcją wyżywienia typu (...). Powód E. M. ponownie odmówił, wskazując, że nie interesuje (...) hotel (...).

**Dowód:**

- korespondencja elektroniczna z T..pl z dnia 6 kwietnia 2018 r. – (k. 81-84)
- zeznania świadka D. F. (k. 167 - płyta CD)
- z przesłuchania powoda E. M. (k. 390v-392,414v-415v, 464v, 466-466v)
- z przesłuchania powódki W. M. (k. 520v-521v, 523-524)
- z przesłuchania za stronę pozwaną D. E. (k. 559, 564).

W dniu 24 kwietnia 2018 r. powodowie otrzymali dokumenty podróży – vouchery obejmujące pobyt w hotelu (...) – zakwaterowanie w pokoju D. D. Room, karty pokładowe, polisę ubezpieczeniową oraz instrukcję. Następnego dnia, tj. 25 kwietnia 2018 r. portal T..pl poinformował powodów o godzinach wylotu.

**Bezsporne, a nadto dowód:**

- korespondencja elektroniczna (k. 85, 96)

- dokumenty podróży dotyczące hotelu (...) (k. 86-93)
- z przesłuchania powoda E. M. (k. 392, 464v)
- z przesłuchania za stronę pozwaną D. E. (k. 562).

W dniu 26 kwietnia 2018 r., kiedy powodowie byli w drodze z O. do K. na lotnisko, otrzymali telefoniczną informację od przedstawiciela pozwanego, iż hotel (...) nie przyjmie powodów z uwagi na brak wolnych miejsc i w związku z tym zostaną zakwaterowani w hotelu (...). Powód E. M. podczas rozmowy telefonicznej zaproponował, iż zapłaci dodatkowo za miejsce w hotelu wskazanym przez niego, jednak przedstawiciel pozwanego powiedział, że nie ma takiej możliwości. Powód poprosił o zakwaterowanie go w innym hotelu, na co pracownik T. zapewnił powoda, że biuro postara się zapewnić mu inny hotel aniżeli D.. Powodowie otrzymali również e-maila z nowymi dokumentami podróży oraz voucherami. Ponieważ rozmowa uległa przerwaniu, przedstawiciel T..pl ponownie zadzwonił do powoda E. M. z informacją, aby wydrukować dokumenty wysłane w wiadomości mailowej. Powodowie mieli 5 godzin na zaznajomienie się z ofertą hotelu (...), bowiem dokumenty dostali o godzinie 18:22, natomiast wylot miał miejsce o godzinie 23:30. Praktycznie zaznajomienie się z ofertą przez powodów było niemożliwe, ponieważ byli oni w trasie na lotnisko, poruszając się autostradą.

**Dowód:**

- korespondencja mailowa (k. 97-98)
- dokumenty podróży dotyczące hotelu (...) (k. 99-102 )
- nagranie rozmowy na płycie CD (k. 183)
- korespondencja mailowa (k. 105-108)
- z przesłuchania powoda E. M. (k. 292v-294v, 469, 471-471v, 473 )
- z przesłuchania powódki W. M. (k. 524-524v).

Pokój w hotelu (...) został zarezerwowany przez pozwanego w dniu 28 marca 2018 roku.

**Dowód:**

- faktura z dnia 28 marca 2018 r. (k. 555).

W dniu 27 kwietnia 2018 r. powodowie przylecieli do D. i zostali zakwaterowani w hotelu pięciogwiazdkowym D. D., położonym podobnie jak hotel (...), na wyspie P. J., jednak w jej centralnej części, przy czteropasmowej ulicy, w drugiej linii budynków od morza, bez bezpośredniego dostępu do plaży. Hotel (...), znany również pod nazwą H., opisywany jest w ofertach internetowych jako hotel typu business and pleasure. Hotel ten stanowi nowoczesny – wybudowany w 2017 roku, kilkunastopiętrowy wieżowiec. Hotel ten jest hotelem luksusowym, typu biznesowego, mieściły się w nim m.in. palarnia cygar, bary alkoholowe, sale konferencyjne. W hotelu (...) była jedna restauracja serwująca potrawy w ramach tzw. stołu szwedzkiego. Nie było w niej menu przeznaczonego dla dzieci, jedynie w K. C. znajdującym się na terenie obiektu Oceania (do którego powodowie mieli dostęp), serwowane były posiłki dla dzieci, jednak były one dodatkowo płatne. Powód M. M. (1) w trakcie pobytu narzekał na brak frytek i lodów, za które powodowie E. M. i W. M. musieli dodatkowo płacić. Powodowie otrzymali w hotelu pełne wyżywienie, tzw. (...), którym jednak nie byli zainteresowani, bowiem E. M. i W. M. nie spożywają w krajach arabskich ciepłych posiłków.

Powodowie zostali zakwaterowani w pokoju o powierzchni ok. 22 m<sup>2</sup> (bez powierzchni dwóch balkonów, z powierzchnią balkonów 38 m<sup>2</sup>), który znajdował się na jedenastym piętrze. Pokój ten miał charakter „Premier room” i był pokojem należącym do kategorii najmniejszych pokoi w hotelu. W przypadku, gdyby powodowie chcieli skorzystać

z pokoju typu D., musieliby uiścić dodatkową opłatę. Z pokoju powodów nie było widoku na morze, lecz na inne budynki oraz na czteropasmową ulicę i plac budowy. Po wychyleniu głowy z balkonu można było dostrzec morze. Powódka W. M. bała się wysokich hoteli i zakwaterowanie na jedenastym piętrze stanowiło dla niej dyskomfort.

Syn powodów – małoletni M. M. (1) spał na rozkładanej sofie. Po rozłożeniu łóżek nie można było się swobodnie poruszać po pokoju ani przejść na taras, nie było również części wypoczynkowej.

Roleta w łazience, w której ściany były przeszklone, była zepsuta. Powodowie zgłosili ten fakt, roleta została naprawiona, jednak zepsuła się ponownie.

W okresie pobytu powodów w D., obok hotelu (...) znajdował się plac budowy, po którym poruszały się maszyny budowlane oraz pracownicy budowlani w kaskach i kamizelkach. Na placu budowy znajdował się gruz. Efektem tego był hałas występujący od wczesnych godzin porannych do późnego popołudnia oraz kurz i brud osadzający się na balkonach. Przy wyjściu z budynku widniała informacja o budowie obiektu. Oficjalnie roboty budowlane rozpoczęły się w tym miejscu w 2019 roku, jednak już w trakcie pobytu powodów uruchomione były maszyny budowlane powodujące opisane skutki.

Hotel (...) posiadał dostęp do K. (...), który znajdował się na terenie ośrodka (...). Powodowie mogli w cenie pobytu korzystać z K. C., jednak był on przeznaczony dla dzieci młodszych (powód M. M. (1) miał wówczas 12 lat) –znajdowały się w nim krzeselka dla małych dzieci, zabawki, liczydło, m. zjeżdżalnie, telewizor. Hotel (...) posiadał za dodatkową opłatą menu dla dzieci serwowane w K. C.. W D. D. nie było organizowanych animacji ani rozrywek sportowych dla dzieci, w związku z czym powodowie cały czas musieli zapewniać rozrywkę synowi. W hotelu brak było atrakcji dla nastoletnich dzieci typu animacje czy sporty wodne.

Będąc zakwaterowanym w hotelu (...), powodowie w cenie pobytu mogli korzystać z basenów oraz plaży znajdujących się w kompleksie hotelu (...). Aby dostać się na plażę, powodowie zmuszeni byli pokonać znaczną trasę, bowiem pomimo niewielkiej odległości od plaży, nie było możliwości bezpośredniego przejścia z uwagi na mur oddzielający ulicę o portu jachtowego.

Hotel (...) jest hotelem o charakterze otwartym, do którego mogły wejść osoby z zewnątrz. W hotelu zatrudnieni byli pracownicy ochrony, hotel posiadał monitoring. Na miejscu nie było rezydenta posługującego się językiem polskim.

#### **Dowód:**

- dokumenty podróży dotyczące hotelu (...) (k. 99-102 )
- zdjęcia pokoju w którym zakwaterowani byli powodowie (k. 103-104)
- zdjęcia i nagrania na płycie CD (k. 378)
- zdjęcia przedstawiające hotel, otoczenie oraz położenie (k. 147-154, 223-258, 272-278, 279-28292, 347-348)
- zdjęcia przedstawiające pokój powodów – (k. 158)
- z przesłuchania powoda E. M. (k. 295, 396v, 399v-405, 410-412, 417v, 473v-474, 461v-462v, 475-478, 484-492,502-514)
- z przesłuchania powódki W. M. (k. 521v-523v, 525v-527, 527v-528, 528v, 531-532v, 535-535v, 538v-539)
- z przesłuchania za stronę pozwaną D. E. (k. 561-562, 564).

Następnego dnia po przylocie tj. w dniu 28 kwietnia 2018 roku powód E. M. wysłał do T..pl wiadomość mailową z prośbą o zmianę hotelu na hotel (...), wskazując na niedogodności, z jakimi powodowie się spotkali i niezadowolenie z zakwaterowania w hotelu (...). Portal T..pl nie odpowiedział na wiadomość mailową powoda. W dniu 2 maja 2018

roku powód ponownie wystosował maila do T..pl z prośbą o reakcję na wniosek o zmianę hotelu. Drugi mail powoda również pozostał bez odpowiedzi ze strony portalu T..pl

**Dowód:**

- korespondencja mailowa (k. 105-108)
- z przesłuchania powoda E. M. (k. 395 v-396, 408v, 416-417v)
- z przesłuchania powódki W. M. (k. 529, 539-539v, 541-546)

Po powrocie z wakacji, pismem z dnia 30 maja 2018 roku powód E. M., reprezentowany przez profesjonalnego pełnomocnika, wystosował do pozwanego pisemną reklamację wraz z wezwaniem do zapłaty. Pozwany pismem z dnia 28 czerwca 2018 roku odmówił uwzględnienia reklamacji. Ponownie w dniu 31 sierpnia 2018 roku powód E. M. wezwał pozwanego do zapłaty. Pozwany pismem z dnia 25 września 2018 roku ponownie odmówił uwzględnienia informacji i zapłaty odszkodowania wraz z zadośćuczynieniem.

**Dowód:**

- reklamacja z dnia 30 maja 2018 r. wraz z wezwaniem do zapłaty (k. 109-114)
- odpowiedź na reklamację z dnia 28 czerwca 2018 r. (k. 115-117)
- przedsądowe wezwanie do zapłaty z dnia 31 sierpnia 2018 r. (k. 118-120)
- odpowiedź na reklamację (k. 121)
- z przesłuchania powoda E. M. (k. 408-408v).

**Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie** dowodów z dokumentów załączonych do akt sprawy, w tym kopii dokumentów urzędowych i prywatnych, niekwestionowanych co do zgodności z oryginałami dokumentów, dokumentacji zawierającej zapis dźwięku rozmów telefonicznych przedłożonej przez pozwanego, dokumentacji fotograficznej i wideo obiektu hotelowego przedłożonego przez powódów i pozwanego oraz zeznań świadka D. F., a także przesłuchania stron.

Zgodnie z art. 233 k.p.c. Sąd ocenia wiarygodność i moc dowodów według własnego przekonania, na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału. Przepis ten, przy uwzględnieniu treści art. 328 § 2 k.p.c., nakłada na sąd orzekający obowiązek: po pierwsze – wszechstronnego rozważenia zebranego w sprawie materiału, po drugie – uwzględnienia wszystkich dowodów przeprowadzonych w postępowaniu, po trzecie – skonkretyzowania okoliczności towarzyszących przeprowadzeniu poszczególnych dowodów mających znaczenie dla oceny ich mocy i wiarygodności, po czwarte – wskazania jednoznacznego kryterium oraz argumentacji pozwalającej wyższej instancji i skarżącemu na weryfikację dokonanej oceny w przedmiocie uznania dowodu za wiarygodny bądź też jego zdyskwalifikowanie, po piąte – przytoczenia w uzasadnieniu zaskarżonego orzeczenia dowodów, na których sąd się oparł i przyczyn, dla których innym dowodom odmówił wiarygodności (wyrok Sądu Najwyższego z 29.9.2000 r., V CKN 94/00, L.).

Sąd uznał za wiarygodne zebrane w sprawie **dokumenty prywatne**, przypisując im znaczenie jakie wynika z art. 245 k.p.c. Zgodnie z art. 245 k.p.c. dokument prywatny nie korzysta z domniemania zgodności z prawdą oświadczeń w nich zawartych, a jedynie z domniemania, iż osoba podpisana złożyła oświadczenie zawarte w dokumencie. Dlatego też Sąd uznał za autentyczne dokumenty prywatne przedłożone przez strony i przyjął, iż osoby podpisane na tych dokumentach złożyły oświadczenia w nich zawarte. Dowodom z dokumentów, z których przeprowadzono dowód, Sąd dał wiarę w całości, gdyż nie wywoływały one wątpliwości co do swojej autentyczności, strony w zasadniczej mierze nie kwestionowały twierdzeń w nich zawartych ani nie przeczyły, że osoby, które podpisały wskazane dokumenty złożyły oświadczenia danej treści, a i Sąd nie znalazł podstaw do uczynienia tego z urzędu.

Przedłożone przez strony **wydruki wiadomości elektronicznych** Sąd ocenił jako dokumenty w rozumieniu art. 243<sup>1</sup> k.p.c., bowiem możliwym było ustalenie ich wystawców i treści. Natomiast wydruki ze strony internetowej, zdjęcia i nagrania ocenione zostały jako inne dowody w sprawie, zgodnie z art. 309 k.p.c. Zgodnie z art. 309 k.p.c. sposób przeprowadzenia dowodu innymi środkami dowodowymi niż wymienione w artykułach poprzedzających określi sąd zgodnie z ich charakterem, stosując odpowiednio przepisy o dowodach. Przepis art. 309 k.p.c. umożliwia sądowi sięgnięcie w toku postępowania dowodowego po inne, nowe środki dowodowe, niewskazane w kodeksie. W kodeksie postępowania cywilnego nie zawarto zamkniętego katalogu środków dowodowych i dopuszczalne jest skorzystanie z każdego źródła informacji o faktach istotnych dla rozstrzygnięcia sprawy, jeśli tylko nie jest to sprzeczne z przepisami prawa.

Sąd nie oparł się na wydruku znajdującym się na k. 158, przedłożonym przez pozwanego – na jego podstawie Sąd nie mógł uznać, iż jest to pokój w którym byli zakwaterowani powodowie, brak było bowiem podstaw do powiązania tej oferty z datą pobytu powodów czy ich danymi personalnymi, tj. okoliczności świadczących o tym, iż to powodowie w tym pokoju przebywali. Ponadto na złożonej przez powodów płycie CD (k. 378) z nagraniami i zdjęciami znajdowała się m.in. fotografia z fragmentem planu ewakuacyjnego budynku obejmująca pokój powodów i jego otoczenie. Nie ulega wątpliwości – choć w trakcie rozprawy było to kwestionowane – że fotografia ta odzwierciedlała pokój powodów, albowiem zaznaczony był na niej „czerwoną gwiazdką” punkt przy pokoju powodów. Powodowie wskazywali, że zdjęcie to wykonali w swoim pokoju i brak było podstaw do tego, aby odmówić im wiary w tym zakresie, zwłaszcza, że kształt pokoju ukazany na zdjęciu zgadzał się z tym, jak pokój ten przedstawiał się na nagraniach oraz pozostałych fotografiach ukazujących jego wnętrze i umeblowanie. Brak było natomiast podstaw do uwzględnienia argumentacji pozwanego, jakoby powodowie wykonali to zdjęcie w innym pokoju – mając na uwadze zasady doświadczenia życiowego, mało prawdopodobnym jest, aby powodowie zostali wpuszczeni przez innych gości czy obsługę hotelu do innego pokoju i wykonywali tam zdjęcia. Tym samym Sąd uznał, że przedstawione przez powodów zdjęcia ukazywały pokój, w którym byli zakwaterowani.

W ocenie Sądu wiarygodne było złożone przez stronę pozwaną **nagranie na płycie CD zawierające nagranie rozmowy** pomiędzy powodem E. miednikiem a pracownikiem T., albowiem nie było podstaw, by kwestionować tożsamość osób prowadzących rozmowę czy jej treść. Jednocześnie jednak Sąd zauważył, że z treści rozmowy w sposób nie budzący żadnych wątpliwości wynikało, iż była to druga rozmowa pomiędzy powodem E. M. a pracownikiem T., co jednoznacznie wynika ze słów użytych przez powoda na początku rozmowy: „Tak słucham powtórnie” oraz odpowiedzi na te słowa pracownika T., który stwierdza „coś nas rozłączyło”. Z uwagi na powyższe Sąd uznał, że dowód ten nie stanowił podstawy do stwierdzenia, że powód E. M. w żaden sposób nie protestował przeciwko zmianie hotelu ani że pozwany nie zapewniał zorganizowania innego hotelu. Za wiarygodne Sąd uznał natomiast zeznania powoda E. M., z których wynikało, że były dwie rozmowy telefoniczne – co potwierdzała treść początku nagrania drugiej rozmowy. Wiarygodnym było również zeznanie powoda, z którego wynikało, że podczas pierwszej rozmowy telefonicznej powód E. M. zaproponował, iż zapłaci dodatkowo za miejsce w hotelu wskazanym przez niego, jednak przedstawiciel pozwanego powiedział, że nie ma takiej możliwości, a także ta część zeznań, w których powód wskazał, że poprosił o zakwaterowanie w innym hotelu, na co pracownik T. zapewnił go, że biuro postara się zapewnić mu inny hotel aniżeli D.. Zeznania te były zgodne z zeznaniami W. M., która wskazywała, że w trakcie rozmowy z pracownikiem T. jej mąż wskazywał, że nie akceptują (...) hotelu (...). Dalej, wskazać należy, że za taką oceną zeznań powodów w omawianym zakresie przemawiał także fakt, iż pozwany świadomie złożył do akt jedynie drugie nagranie rozmowy telefonicznej z powodem, z którego wynikało jedynie, że pracownik T. prosi powoda o wydrukowanie dokumentów podróży, co nie miało przecież tak istotnego znaczenia dla sprawy.

Sąd uznał też za wiarygodną **dokumentację zdjęciową oraz filmową przedstawioną przez powodów** ustalając, iż rzeczywiście odzwierciedla warunki, w których zostali zakwaterowani powodowie. Wskazać należy, że wszystkie zdjęcia i nagrania zaofiarowane przez powodów były wzajemnie powiązane i tworzyły spójną całość, tzn. nie ulegało wątpliwości, że powodowie wykonali je w hotelu (...) oraz w pokoju, w którym byli zakwaterowani w czasie, kiedy przebywali w D. na spornej imprezie turystycznej.

Jednocześnie Sąd uznał za wiarygodną **dokumentację fotograficzną, przedstawioną przez pozwanego**, bowiem zeznania strony powodowej potwierdziły, iż zdjęcia te przedstawiały hotel (...) i otoczenie wokół hotelu. Ze zdjęć tych wynikało, że hotel (...) jest hotelem luksusowym. Jednocześnie wynikało z nich, że hotel (...) wprawdzie oferował menu dla dzieci, jednak było ono dodatkowo płatne (k. 287). Ponadto fotografie odzwierciedlały również wygląd K. C., który – jak wynikało z jego wyposażenia – przeznaczony był dla kilkuletnich dzieci (k. 277, 278). Dodatkowo wskazać należy, że fotografie zaoferowane przez pozwanego nie odzwierciedlały dokładnie tego pokoju, w którym zakwaterowani byli powodowie, lecz analogiczne przykładowe pokoje oferowane przez hotel. Powodowie zaś przedłożyli do akt wykonane przez siebie zdjęcia, które przedstawiały pokój dostarczony im przez pozwanego.

Za wiarygodne Sąd uznał **zeznania świadka D. F.** Zeznania te były spójne i logiczne. Należy mieć jednak na uwadze, iż świadek D. F. nie zajmowała się w całości sprawą wyjazdu wakacyjnego powodów, a jej rola ograniczyła się jedynie do zawiadomienia powodów o zmianie hotelu. Świadek podała również, iż osoby pracujące w T..pl zajmujące się kontaktem z klientami każdego dnia mają przydzielane różne skrzynki elektroniczne i wiadomości elektroniczne, na które muszą odpisać, lub kwestie o których muszą klientów poinformować.

Dowodowi z **zeznań powodów W. M. i E. M.** Sąd dał wiarę w przeważającej części, zeznania powodów były bowiem co do zasady spójne, logiczne i spontaniczne. W szczególności Sąd za przydatne uznał zeznania powodów dotyczące procesu zamówienia, profilu hotelu, jakim powodowie byli zainteresowani, otrzymanych ofert, okoliczności zmiany hotelu w dniu wyjazdu, szczegółów zakwaterowania i pobytu w hotelu (...) – za wyjątkiem kwestii opisanych poniżej. Ponadto Sąd uznał za wiarygodne zeznania powoda E. M. w części, w której powód zgłaszał swoje zastrzeżenia i prośby o zmianę hotelu dwukrotnie mailowo do przedstawicieli T..pl.

Sąd za niewiarygodną uznał część zeznań powodów, w których powodowie wskazywali na brak kontroli bagaży osób wchodzących do hotelu, bowiem fakt, iż bagaży powodów nikt nie sprawdzał, nie dowodzi tego, że w ogóle kontrolowania bagaży nie było. Sąd za niewiarygodne również uznał zeznania dotyczące braku ochroniarzy czy monitoringu. Fakt, że hotel (...) jest hotelem o charakterze otwartym, przez który można przejść, a osoby z zewnątrz mogą do niego wejść nie będąc zakwaterowanymi klientami, nie świadczy o braku ochrony czy kontrolowania porządku na jego terenie.

**Dowodowi z przesłuchania za stronę pozwaną D. E.,** Sąd dał wiarę w znacznej części. Sąd uznał, że twierdzenia pozwanego, iż zdjęcia załączone do pozwu przez powodów nie były zdjęciami wykonanymi w pokoju, w którym powodowie byli zakwaterowani, nie zasługiwały na wiarę – tę część zeznań należało potraktować jako stanowisko strony pozwanej, a zdjęcia przedstawione przez powodów w ocenie Sądu były wiarygodne i w pełni obrazowały, jak wyglądał pokój, w jakim przebywali. Sąd za niewiarygodne uznał również zeznania pozwanego dotyczące rodzaju pokoju, w jakim byli zakwaterowani powodowie, bowiem pozwany wskazał, iż był to pokój typu P. (...), zaś z dokumentów wynika, iż był to pokój standardowy typu D..

Zeznania pozwanego dotyczącego tego, że nie otrzymał żadnych zastrzeżeń składanych przez powodów, były gołosłowne i nie znajdowały potwierdzenia w zgromadzonym materiale dowodowym, albowiem powodowie przedłożyli wiadomości mailowe świadczące o tym, że zgłaszali zastrzeżenia i prosili o zmianę hotelu. Nie zasługiwała na uwzględnienie również argumentacja pozwanego dotycząca motywów rezerwacji hotelu (...) pod koniec marca 2018 roku. Pozwany zeznał bowiem, iż dokonana rezerwacja hotelu (...) w dniu 28 marca 2018 roku miała na celu przygotowanie się przez pozwanego na sytuację awaryjną (ewentualny brak dostępności docelowego hotelu), jednak w ocenie Sądu rezerwacja hotelu (...) nie miała żadnego logicznego uzasadnienia, bowiem powodowie wskazywali we wcześniejszych mailach jakie konkretnie hotele ich interesują, a nazwa D. D. w ogóle nie padła. W ocenie Sądu zeznania pozwanego D. E. w znacznej części stanowiły wyrażenie stanowiska pozwanego w sprawie, w szczególności w zakresie, w jakim obejmowały one sposób postrzegania all inclusive w D. i hotelach, z którymi pozwany współpracuje, jego osobiste opinie na temat hotelu (...). Jednocześnie w ocenie Sądu dowód z przesłuchania pozwanego był ze sobą wewnętrznie sprzeczny, bowiem raz D. E. twierdził, iż powodowie otrzymali informację o zmianie hotelu już 6 kwietnia 2018 r., a raz, że rezerwacja hotelu (...) była rezerwacją w przypadku braku miejsc w wybranym hotelu.

Sąd odmówił również prawdziwości zeznaniom za pozwanego D. E. w części, w której wskazywał on na to, co dokładnie znajdowało się w ofercie hotelu (...) - baseny, K. Klub, bowiem ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, iż powodowie z tych atrakcji korzystać mogli nie w hotelu (...), lecz w hotelu (...) na podstawie posiadanych voucherów.

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo okazało się zasadne w przeważającej części.

### **Kwestie intertemporalne.**

W pierwszej kolejności Sąd zauważył, iż odpowiedzialność pozwanego należało ocenić pod kątem uregulowań zawartych w kodeksie cywilnym oraz w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm., obecna nazwa obowiązująca od dnia 1 lipca 2018 roku: ustawa o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych) w brzmieniu obowiązującym w dacie zawarcia umowy. Wprawdzie strony postępowania w składnych przez siebie pismach procesowych powoływały się na przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 548). W ocenie Sądu ustawa ta nie mogła jednak znajdować zastosowania do przedmiotowego stanu faktycznego.

W myśl art. 76 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych momentem jej wejścia w życie ustawy jest dzień 1 lipca 2018 r. Zgodnie natomiast z art. 73 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, postępowania wszczęte i niezakończone do dnia wejścia w życie ustawy prowadzi się na zasadach dotychczasowych. Uznać należy, że takie brzmienie przepisu oznacza przyjęcie zasady bezpośredniego stosowania ustawy nowej. Powstaje jednak pytanie, do jakich stosunków prawnych i w jakim zakresie tę nową ustawę należy stosować, aby nie sprzeniewierzyć się zasadzie *lex retro non agit*. W ocenie Sądu przepis ten może znajdować zastosowanie jedynie do kwestii proceduralnych – zgodnie z tym, co wynika ze sformułowania, że „postępowania prowadzi się”.

W zakresie prawa materialnego zastosowanie powinna bowiem znaleźć ogólna reguła wynikająca z treści art. 3 k.c., w myśl której ustawa nie ma mocy wstecznej, chyba że to wynika z jej brzmienia lub celu (zasada nieretroakcji). Oprócz niej wskazać należy na podstawową zasadę prawa intertemporalnego – *tempus regit actum* („czas rządzi czynnością”), według której skutki zdarzenia prawnego ocenia się według przepisów prawa materialnego obowiązujących w chwili, gdy dane zdarzenie nastąpiło. Jeżeli w złożonym fakcie prawnym jedna z czynności, konieczna według przepisów prawa materialnego do wywołania skutku prawnego, zależy od woli podmiotu dokonującego czynności prawnej, natomiast „druga nie jest zależna od woli uczestników obrotu cywilnoprawnego”, lecz np. od decyzji sądu, to postuluje się, aby modelowo zasada *tempus regit actum* odnosiła się do tych czynności, które były zależne od woli uczestników danej czynności prawnej. Jeżeli więc czynności te były podjęte pod rządem określonego reżimu prawnego, powinny być ocenione według tego właśnie prawa, nie zaś prawa materialnego późniejszego, obowiązującego w chwili, kiedy wydano konstytutywne orzeczenie sądu wywołujące definitywnie skutki prawne danej czynności prawnej (uchwała Sądu Najwyższego z 27.09.2012 r., III CZP 45/12, OSNC 2013/4, poz. 44). W sytuacjach będących „w toku”, czyli w złożonych faktach prawnych lub trwałych stosunkach prawnych, dawne prawo określa skutki zdarzeń zaistniałych przed zmianą przepisów, natomiast nowe prawo ma zastosowanie od chwili jego wejścia w życie zgodnie z zasadą bezpośredniego działania ustawy nowej (uchwała Sądu Najwyższego z 17.04.2009 r., III CZP 16/09, OSNC 2010/1, poz. 6; wyroki TK: z 10.01.2012 r., SK 25/09, OTK-A 2012/1, poz. 1, i z 12.05.2009 r., P 66/07, OTK-A 2009/5, poz. 65). Trafnie wskazuje się, że retrospektywność ustawy zmieniającej pozwala na uwzględnienie ważności tych czynności w sferze prawa materialnego i procesowego, które zostały podjęte według przepisów obowiązujących w chwili ich dokonywania, jak i realizowania zmienionych przepisów, zgodnie z ich *ratione legis* (uchwała Sądu Najwyższego z 17.04.2009 r., III CZP 17/09, OSNC-ZD 2010/A, poz. 11).

Zawarcie umowy przez powodów z pozwanym miało miejsce pod rządami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. Powództwo również dotyczyło sytuacji mającej miejsce na przełomie kwietnia i maja 2018 r. a więc w trakcie obowiązywania ustawy o usługach turystycznych. Nadto w § 14 ust. 14.1 Regulaminu korzystania z serwisu

internetowego (...) którym związani byli powodowie, zawierającym postanowienia końcowe zostało wskazane, iż w sprawach nieuregulowanych regulaminem zastosowanie mają odpowiednio przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny oraz ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych.

Zanim Sąd przystąpi do merytorycznej oceny zgłoszonego roszczenia procesowego, musi ponadto z urzędu zbadać kwestię posiadania przez obie strony legitymacji procesowej. Legitymacja procesowa jest instytucją prawa materialnego. Sąd bierze ją pod uwagę z urzędu na każdym etapie postępowania. Legitymacja ta, to uprawnienie określonego podmiotu do występowania z roszczeniem przeciwko innemu podmiotowi, które znajduje oparcie bądź w określonym stosunku materialnoprawnym łączącym owe strony, bądź w ustawie. Tylko więc przepis prawa materialnego, stanowiącego podstawę interesu prawnego, stwarza dla określonego podmiotu legitymację procesową strony (por. uzasadnienie wyroku Sądu Najwyższego z dnia 13 stycznia 2010 r., II CSK 323/09, LEX nr 602680). W zakresie wykazania swojej legitymacji czynnej, ciężar dowodu spoczywał na stronie powodowej. W niniejszym postępowaniu legitymację czynną posiadali wszyscy powodowie: E. M., W. M. oraz M. M. (1), bowiem zgodnie z art. 3 pkt 11 ustawy o usługach turystycznych byli klientami. Klientem w rozumieniu art. 3 pkt 11 ww. ustawy jest osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osoba, na rzecz której umowa została zawarta, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową.

### ***Podstawa roszczenia i przesłanki odpowiedzialności.***

Podstawą prawną dochodzonego roszczenia był art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.) obowiązujący w dacie zawarcia umowy. Zgodnie ze wskazanym przepisem organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem klienta; działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

Z kolei stosownie do treści art. 11b ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, nie można w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć odpowiedzialności określonej w art. 11a, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3. Zgodnie z art. 11b ust. 2, odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych może być ograniczona tylko wówczas, gdy określa to umowa międzynarodowa, której stroną jest Rzeczpospolita Polska, natomiast w myśl ust. 3 organizatorzy turystyki w umowach z klientami mogą ograniczyć odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta, przy czym ograniczenie, o którym mowa w ust. 3, nie może dotyczyć szkód na osobie (art. 11 ust. 4).

Przedmiotem regulacji powyżej przywoływanej ustawy są warunki świadczenia przez przedsiębiorców usług turystycznych na terenie kraju i za granicą. Ustawa ta wprowadza kategorię umów nazwanych - "umowę o świadczenie usług turystycznych", przez którą należy rozumieć wszelkiego rodzaju usługi świadczone turystom. Usługa owa obejmuje w praktyce kilka różnych świadczeń traktowanych jednak jako jedno zobowiązanie. Konsekwencją takiej konstrukcji jest to, że za wykonanie wszystkich mieszczących się w ramach umowy świadczeń, pomimo, iż są one z reguły realizowane przez różne podmioty, odpowiedzialność wobec usługobiorcy ponosi jedynie organizator turystyki (art. 11a ustawy). Z powyższego wynika szeroko zakreślony zakres odpowiedzialności organizatora, albowiem odpowiada on nie tylko za działania własne, ale również działania osób, z pomocą których zobowiązanie wykonuje. Organizator imprezy turystycznej nie może zwolnić się z odpowiedzialności poprzez powołanie się na brak winy w nadzorze nad tymi osobami lub brak winy w ich wyborze. Jedyną podstawą prawną do wyłączenia jego odpowiedzialności jest wykazanie zaistnienia ściśle określonych w ustawie przesłanek egzoneracyjnych. Dodać należy, iż pozostałe przesłanki odpowiedzialności ex contractu, tj. 1. pojęcie niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, 2. szkoda szeroko rozumiana (uszczerbek majątkowy: rzeczowy i osobowy, uszczerbek niemajątkowy),

3. związek przyczynowy pomiędzy zdarzeniem a szkodą - regulowane są przez odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego.

Jak przyjmuje się w orzecznictwie i piśmiennictwie, powołany przepis przewiduje odpowiedzialność nie tylko za szkodę majątkową, ale także niemajątkową (krzywdę) związaną z utratą przyjemności i komfortu podróży oraz pobytu (por. uchwała Sądu Najwyższego z dnia 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10, OSNC 2011/4/41, orzeczenie TS w Luksemburgu z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co. KG, C-168/00, ECR 2002, t. 3A, s. I-02631; M. Ciemiński, Odszkodowanie za szkodę niemajątkową w ramach odpowiedzialności ex contractu, el./LEX, 9.4; M. Nesterowicz, Prawo turystyczne, Warszawa 2009, s. 97 i n.). Obowiązek naprawienia szkody, w tym szkody niemajątkowej, w przypadku nienależytego wykonania umowy o usługi turystyczne wynika z art. 11a ustawy bez potrzeby powoływania się dodatkowo na treść art. 24 § 1 k.c. w zw. z art. 448 k.c. i wykazywania naruszenia dobra osobistego, ani na treść art. 471 k.c. w zw. z art. 11 ustawy. Niewątpliwie bowiem odpowiedzialność organizatora nie jest zależna od winy i to nawet objętej domniemaniem z art. 471 k.c. Nie ulega kwestii, że zapewnienie usługi o odpowiednim standardzie należy do istoty umowy o usługi turystyczne, a nienależyte wykonanie umowy w tym zakresie może być przyczyną powstania szkody majątkowej, jak i krzywdy.

Zgodnie z przepisem art. 12 ust. 1 pkt 2 i 4 oraz ust. 2 ustawy, organizator turystyki lub pośrednik turystyczny, który proponuje klientom imprezy turystyczne lub usługi turystyczne, udostępniając im odpowiednie informacje pisemne, a w szczególności broszury, foldery, katalogi, jest obowiązany wskazać w tych materiałach w sposób dokładny i zrozumiały m.in. miejsce pobytu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu. Jeżeli umowa zawarta z klientem nie zawiera odmiennych postanowień, to odpowiednie wskazania zawarte w informacjach pisemnych, stają się elementem umowy. Z kolei stosownie do treści przepisu art. 14 ust. 2 pkt 4 lit. b ustawy, sama umowa o świadczenie usług turystycznych powinna określać również położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami kraju pobytu lub opis wyposażenia obiektów niezaliczanych do rodzajów i kategorii.

W ustawowym katalogu w art. 3 "impreza turystyczna" jest zdefiniowana jako obejmująca co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu. W myśl art. 14 ust. 1 ustawy umowa o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych wymaga formy pisemnej i powinna zawierać określone postanowienia, których zakres został szczegółowo zakreślony w ustępie 2 tego przepisu.

Ustawa nakłada jednocześnie na organizatora obowiązek szczegółowej informacji co do zakresu, przedmiotu i treści poszczególnych świadczeń jeszcze przed zawarciem umowy, przy czym informacja ta powinna być doręczona w postaci dokumentu pisemnego, zrozumiałego i przystępnego. Dane zawarte w broszurach, folderach, katalogach czy innych formach ofert stają się elementem kontraktu z klientem, o ile nie będzie on zawierał odmiennych postanowień (art. 12 i 13). W ustawie uregulowano m.in. w sposób szczególny zagadnienia związane z zawieraniem, wykonywaniem i rozwiązywaniem umów o świadczenie usług turystycznych, w tym prawo odstąpienia od umowy przez klienta w określonego rodzaju sytuacjach za zwrotem ceny, prawo do otrzymania nieodpłatnie świadczeń zastępczych tej samej jakości oraz do żądania odszkodowania (art. 11a, 14 ust. 5 i 6 i art. 16a).

Zgodnie z art. 16a ustawy, organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa w ust. 1, jest niemożliwe albo klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy, organizator turystyki jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie (art. 16 ust. 2). W razie odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 2, organizator turystyki nie może żądać od klienta żadnych dodatkowych świadczeń z tego tytułu, w szczególności zapłaty kary umownej. Klient może żądać

naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy (art. 16 ust. 3). W razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego, o której mowa w ust. 2, klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą (art. 16 ust. 4).

Odnośnie kwestii zgłaszania roszczeń i reklamacji właściwym jest przywołanie treści art. 16b ust. 1 i 3-5 ustawy, zgodnie z którym jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi. Niezależnie od zawiadomienia, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy. Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 3, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

Z uwagi na fakt, iż regulacja tej kategorii umów nie jest wyczerpująca, to zgodnie z art. 11 ustawy w zakresie w niej nieunormowanym, znajdują do niej zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.

Wskazać należy, że według ogólnej reguły dłużnik zobowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik nie odpowiada (art. 471 k.c.). Jeżeli ze szczególnego przepisu ustawy albo czynności prawnej nie wynika nic innego, dłużnik odpowiedzialny jest za zachowanie należytej staranności (art. 472 k.c.). Regułą jest więc, że odpowiedzialność ta oparta jest - jak się powszechnie przyjmuje - na zasadzie domniemanej winy dłużnika. W przypadku umowy o imprezę turystyczną mamy jednak do czynienia ze szczególnym przepisem, o którym mowa w art. 472 k.c., który - jak należy przyjąć - wyłącza tę zasadę. Według art. 11a ust. 1 u.u.t. organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie jedną z trzech wymienionych w tym przepisie okoliczności.

Biorąc pod uwagę powyższe regulacje prawne, na powodach jako uczestnikach imprezy, ciążył jedynie obowiązek wykazania, że świadczenia objęte umową nie zostały wykonane albo zostały wykonane niezgodnie z jej treścią oraz że stanowiło to przyczynę powstania po ich stronie szkody majątkowej lub niemajątkowej. Ustawodawca bowiem mając na celu ochronę klienta imprezy turystycznej wprowadził ustawowe domniemanie odpowiedzialności organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej. Wobec kategorycznego brzmienia art. 11a u.u.t. przyjąć należy, iż wprowadza on jednolity reżim odpowiedzialności organizatora turystyki oparty na zasadzie ryzyka. Ma on charakter obiektywny; przesłanką tej odpowiedzialności nie jest bowiem wina organizatora turystyki. Odpowiedzialność ta ma charakter niezależny od podstaw oraz potencjalnych ograniczeń odpowiedzialności poszczególnych usługodawców-podwykonawców (por. Piotr Cybula [w:] Usługi turystyczne. Komentarz, Warszawa 2012, art. 11(a)).

Sąd miał przy tym na uwadze, że podstawę merytorycznego rozstrzygnięcia każdej sprawy cywilnej stanowi materiał procesowy zebrany w toku postępowania. Jednak zgodnie z art. 6 k.c. oraz art. 232 k.p.c. to strony obowiązane są wskazywać dowody dla stwierdzenia faktów, z których wywodzą skutki prawne. Zgodnie z ogólną regułą dowodową, wyrażoną w art. 6 k.c., ciężar udowodnienia faktów spoczywa na osobie, która z faktu tego wywodzi skutki prawne. Tak ukształtowany w postępowaniu cywilnym ciężar dowodu skutkuje koniecznością przyjęcia przez Sąd jako prawdziwe fakty udowodnione przez stronę obciążoną dowodem i pominięcia tych, których nie wykazała w sposób przekonujący (por. M. Pyziak – Szafnicka, Komentarz do art. 6 k.c., [w:] P. Księżak (red.), M. Pyziak – Szafnicka (red.), Kodeks cywilny. Komentarz. Część ogólna, LEX 2014). Powyższe oznacza, że w niniejszym procesie to na powodach spoczywał ciężar wykazania okoliczności uzasadniających ich roszczenie, a mianowicie niezgodności warunków hotelowych z

ofercą pozwanego, przebiegu kontaktu pomiędzy powodem E. M. oraz pozwanym w kwietniu, jak również w trakcie wakacji w D..

W związku z tym na pozwanym jako organizatorze usługi turystycznej ciążył obowiązek wykazania okoliczności skutkujących oddaleniem powództwa, takich jak: zapewnienie powodom warunków zgodnych z ofertą, prawidłowego powiadomienia powodów o zmianie rezerwacji i dopełnieniu wszystkich obowiązków do jakich był zobowiązany w związku z byciem organizatorem imprezy. W przypadku dowiedzenia przez powodów niezgodności świadczenia z treścią umowy pozwanego obciążał natomiast obowiązek wykazania okoliczności powodujących wyłączenie jego odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, tj. że stanowiło ono konsekwencję działania lub zaniechania klienta, działania lub zaniechania osób trzecich nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie (i że tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć) albo siły wyższej.

Powodowie dochodzili odszkodowania z tytułu nienależyte wykonanej umowy oraz z tytułu zadośćuczynienia „za zmarnowany urlop”:

- powód E. M. dochodził kwoty 5.364,44 zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 25 września 2018 r. do dnia zapłaty tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy oraz kwoty 1000,00 zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 25 września 2018 r. tytułem zadośćuczynienia;
- powódka W. M. kwoty 5.364,44 zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 25 września 2018 r. do dnia zapłaty tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy oraz kwoty 1000,00 zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 25 września 2018 r. tytułem zadośćuczynienia;
- powód M. M. (1) kwoty 5.364,44 zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 25 września 2018 r. do dnia zapłaty tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy oraz kwoty 1000,00 zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 25 września 2018 r. tytułem zadośćuczynienia.

W niniejszej sprawie bezsporna była kwestia zawarcia umowy. Przede wszystkim bezspornym był też fakt udziału powodów w imprezie turystycznej, podczas której pierwotnie mieli być zakwaterowani w hotelu (...), a ostatecznie zostali zakwaterowani w hotelu (...). Spór w niniejszej sprawie sprowadzał się natomiast do ustalenia zasadności i wysokości roszczenia dochodzonego pozwem, przy czym swoje roszczenia powodowie wywodzili przede wszystkim z faktu, iż zakwaterowani zostali w innym obiekcie hotelowym aniżeli hotel wybrany przez nich przy zawarciu umowy. Powodowie podkreślali bowiem, że zorganizowany przez pozwanego pobyt w D. odbiegał od kryteriów i standardów zaproponowanych w umowie.

Po przeprowadzeniu postępowania dowodowego Sąd uznał, że powodowie w zasadniczej części wykazali zasadność swoich roszczeń. Wskazać należy, że sam fakt zakwaterowania powodów w hotelu (...), w ocenie Sądu, był przejawem nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych przez pozwanego. Powód E. M. był zainteresowany konkretnymi hotelami, co podkreślał wielokrotnie w wiadomościach e-mail oraz rozmowach telefonicznych. Pozwany, informując powoda E. M. na początku kwietnia o braku dostępności w wybranym terminie hotelu (...), dwukrotnie usłyszał odmowę na propozycję zakwaterowania w hotelu (...). Powód E. M. w odpowiedzi na propozycję zakwaterowania w hotelu (...) wyraźnie wskazał, iż jedyna zamiana na jaką wyrazi zgodę to na hotel (...). Z ustalonego przez Sąd stanu faktycznego wynikało, że powodowie na kilka dni przed wyjazdem otrzymali vouchery na pobyt w hotelu (...), a następnie kilka godzin przed wylotem, w trakcie podróży samochodem na lotnisko, vouchery do hotelu (...). Z powyższego wynika, że powodowie nie posiadali faktycznej możliwości podjęcia decyzji o rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej. Nie można również było podzielić twierdzeń pozwanego, jakoby powodowie znali ofertę hotelu (...) wcześniej, albowiem powodowie wykazali, że ich odpowiedź na wcześniejszą propozycję zakwaterowania w hotelu (...) była odmowna bowiem interesowały ich tylko konkretne hotele i nie mieli obowiązku zapoznawać się z oferta hotelu (...).

Ponadto podkreślenia wymaga, że Ogólne Warunki Uczestnictwa, które stanowiły integralną część umowy o udział w imprezie turystycznej, przewidywały w punkcie 4.2, iż w przypadku zmiany przez organizatora istotnych warunków

umowy z klientem, z przyczyn od organizatora niezależnych, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, organizator zobowiązany był niezwłocznie poinformować klienta o treści tych zamian za pośrednictwem agenta, z którym umowa została zawarta, a po otrzymaniu takiej informacji klient w ciągu kolejnych trzech dni kalendarzowych, zobowiązany był na piśmie poinformować agenta, u którego została zawarta umowa, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy czy też odstępuje od zawartej umowy za zwrotem wniesionych przez niego opłat. Ponadto OWU przewidywały, że klient, który przyjmie zaproponowane zmiany warunków umowy nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania z tytułu przyjęcia zmiany.

Uregulowania te stanowiły powtórzenie przepisów przewidzianych w art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych. W myśl art. 14 ust. 5 ustawy, organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, z zastrzeżeniem art. 17, powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

Odnosząc powyższe do stanu faktycznego w niniejszej sprawie, podkreślić należy, że pozwany nie wywiązał się z ustalonych przez siebie przesłanek zmiany przez organizatora istotnych warunków umowy z klientem. Wprawdzie w OWU wskazane zostało, że „organizator zobowiązany był niezwłocznie poinformować klienta o treści tych zamian za pośrednictwem agenta, z którym umowa została zawarta” bez określenia terminu, jednak w kolejnym zdaniu ustalone zostało, że „klient w ciągu kolejnych trzech dni kalendarzowych, zobowiązany był na piśmie poinformować agenta, u którego została zawarta umowa, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy czy też odstępuje od zawartej umowy”. Z powyższego wynika, że klientowi przysługiwał 3-dniowy termin na przeanalizowanie propozycji zmian i podjęcie decyzji w przedmiocie ostatecznego skorzystania z usług turystycznych, co za tym idzie w ocenie Sądu również informacja o ewentualnych zmianach powinna zostać przekazana przez organizatora najpóźniej na 3 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Tymczasem w przedmiotowej sprawie powodowie otrzymali informację o zmianie hotelu na inny pięć godzin przed wylotem. Podjęcie decyzji o rezygnacji w sytuacji, w jakiej znaleźli się powodowie było wysoce utrudnione. W ocenie Sądu powodowie zostali niejako postawieni przed faktem dokonanym.

Sąd zwrócił uwagę na fakt, iż powodowie od dawna planowali wakacje w D. i od prawie dwóch miesięcy, bowiem w dniu 7 marca 2018 r. została zawarta umowa, byli przekonani, iż zostaną zakwaterowani w wybranym przez siebie hotelu (...). Problemy z rezerwacją, które pojawiły się 6 kwietnia 2018 r. nie dawały podstaw do twierdzenia, że powodowie byli poinformowani o zmianie hotelu, a tym bardziej do tego, że wyrazili na tę zmianę zgodę, przy uwzględnieniu ustalonego przez Sąd faktu, iż w dniu 24 kwietnia 2018 roku, tj. na kilka dni przed wylotem powodowie otrzymali potwierdzenie rezerwacji hotelu (...) w postaci dokumentów podróży i voucherów.

Jednocześnie nie można przyjąć, że w opisanych wyżej warunkach zaakceptowanie przez powoda zmiany warunków umowy, które w sposób „dorozumiany” nastąpiło – powodowie bowiem nie odstąpili od umowy i ostatecznie wyjechali na wycieczkę – pozbawiło powodów uprawnienia do dochodzenia roszczeń.

Z przepisu OWU wynika, iż gdy do zmiany istotnych warunków umowy z klientem dochodzi z przyczyn niezależnych od organizatora, w przypadku przyjęcia tych warunków w sposób przewidziany w punkcie 4.2 OWU, klient pozbawiony jest prawa do odszkodowania z tytułu przyjęcia zmiany. W ocenie Sądu w sprawie tej jednak – jak zostało powyżej wskazane – nie zostały spełnione przesłanki prawidłowego powiadomienia powodów o istotnej zmianie warunków umowy, a co za tym idzie nie doszło do prawidłowej akceptacji tych warunków w rozumieniu art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych i w rozumieniu punktu 4.2. OWU. Jednocześnie w ocenie Sądu pozwany nie zdołał wykazać, aby do zmiany istotnych warunków umowy z powodowani doszło z przyczyn niezależnych od pozwanego jako organizatora. Wprawdzie pozwany powoływał się na to, że hotel (...) nie był dostępny z powodu braku miejsc, co według pozwanego było wiadome powodom już od dnia 6 kwietnia 2018 roku, jednak – jak wynikało z przeprowadzonego postępowania dowodowego, pozwany przekazał powodom vouchery na wylot do hotelu (...) w dniu 24 kwietnia 2018 roku, potwierdzając w ten sposób jego dostępność. Dopiero później po raz kolejny z nieustalonych przyczyn nastąpiła zmiana hotelu. Wobec powyższego, te wszystkie okoliczności, w jakich powodowie

zostali poinformowani o zmianie tak istotnego warunku umowy, jakim w przypadku wakacji w D. jest obiekt hotelowy, przemawiały za uznaniem, że powodowie mogli domagać się od pozwanego odszkodowania.

Po przeprowadzeniu postępowania dowodowego uznać należało, iż powodowie dowiedli tego, że hotel, w którym zostali zakwaterowani – D. D. nie odpowiadał standardom, jakie gwarantować miał pobyt w hotelu (...), a jednocześnie wykazali szereg nieprawidłowości, które wystąpiły w trakcie pobytu powodów w hotelu (...). W szczególności wykazane zostało przez powodów: położenie hotelu w innym miejscu i dalej od plaży, że obiekt, w którym zostali zakwaterowani miał inny charakter od hotelu (...), zakwaterowanie w znacznie mniejszym pokoju, widok z pokoju na inne wieżowce, występowanie hałasów związane z prowadzeniem robót, zepsuta roleta w łazience, monotony jadłospis, brak animacji i rozrywek przeznaczonych dla dzieci adekwatnych do wieku. Powodowie nie zdołali natomiast wykazać zasadności swojego roszczenia w zakresie żądania rekompensaty za nienależyte wykonanie umowy, które miało polegać utrudnionym korzystaniu z basenu. Fakt, iż w przypadku zakwaterowania w hotelu (...) powodowie mieliby bezpośredni dostęp do basenów, jednak w cenie pobytu w hotelu (...) powodowie mogli korzystać, bez żadnych problemów z basenów znajdujących się obok w hotelu (...). Nie wykazali również tego, aby hotel nie posiadał ochrony i monitoringu.

Wskazać należy, że pozwany nie sprostął natomiast w toku niniejszego postępowania ciężarowi wykazania, że nienależyte wykonanie umowy stanowiło konsekwencję działania lub zaniechania klienta, działania lub zaniechania osób trzecich nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie albo siły wyższej. W przedmiotowym stanie faktycznym takie sytuacje nie miały miejsca. W realiach sprawy pozwane biuro turystyczne odpowiada za tzw. "overbooking" gości przez hotel, z którym współpracuje. W szczególności sytuacji takiej niewątpliwie nie można zaliczyć do siły wyższej. Jednocześnie pozwany nie wykazał, aby „nadbukowanie” ilości rezerwacji w hotelu (...) stanowiło konsekwencję działania czy zaniechania osób trzecich nieuczestniczących w wykonywaniu usług, których nie dało się przewidzieć ani uniknąć. Argumentacja pozwanego sprowadzająca się do twierdzenia, że „overbooking” zdarza się w przypadku wakacji rezerwowanych w szczyście sezonu oraz fakt zapewnienia świadczenia zastępczego, w żaden sposób nie wyłącza odpowiedzialności pozwanego za niedogodności, z jakimi spotkali się powodowie w hotelu (...), czy choćby za niezgodność warunków panujących w tym obiekcie z warunkami wynikającymi z zawartej przez strony umowy. Okoliczność, iż pozwany odpowiada za tzw. „overbooking” wynika również wprost z treści Dyrektywy Rady z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz. U. UE. L. z 1990 r. Nr 158, str. 59), w której w art. 4 ust. 6 wskazane zostało, że w przypadku odwołania imprezy turystycznej konsument ma prawo do odszkodowania od organizatora z wyjątkiem przypadków, gdy odwołanie imprezy wynika z braku minimalnej liczby uczestników wymaganych do odbycia się imprezy, a konsument został powiadomiony na piśmie o jej odwołaniu w terminie wskazanym w opisie lub działania siły wyższej, tzn. niezwykle i nieprzewidzianych okoliczności niezależnych od strony, która się na nie powołuje i których konsekwencji mimo zachowania należytej staranności nie można było uniknąć, z wyłączeniem sprzedania większej niż dostępne ilości miejsc. Nie jest to w przekonaniu Sądu okoliczność, której profesjonalny przedsiębiorca prowadzący działalność gospodarczą w zakresie organizowania usług turystycznych, nie mógłby uniknąć. To bowiem pozwany posiada w swojej ofercie określone hotele i świadomie zawarł z powodami umowę przewidującą zakwaterowanie ich w określonym obiekcie, z którym współpracuje. Zatem to strona pozwana ponosiła ryzyko nienależytego wykonania usługi świadczonej bezpośrednio przez inny podmiot, lecz wchodzącej w zakres zobowiązania pozwanego powstałego w wyniku zawarcia umowy z powodami.

### ***Roszczenie I – odszkodowanie.***

Powodowie domagali się obniżenia ceny wykupionej wycieczki stanowiącej 100 % ceny imprezy zgodnie z tabelą frankfurcką oraz po 1.000 zł dla każdego z nich tytułem zadośćuczynienia. W niniejszej sprawie cena imprezy turystycznej na jedną osobę dorosłą wynosiła 5.220,00 zł. Ponadto powodowie domagali się zwrotu kosztów, jakie ponieśli w związku z koniecznością dojazdu na lotnisko i parkowania samochodu.

W ocenie Sądu nie można było uznać, że z uwagi na nieprawidłowości, do których doszło w trakcie pobytu powodów w D., zwrotowi podlega całość kwoty uiszczonej przez nich na rzecz pozwanego tytułem ceny za wykonanie usługi,

bowiem w sprawie nie doszło do niewykonania świadczenia, lecz do nienależytego wykonania. Co za tym idzie powodowie powinni byli wykazać, że z uwagi na poszczególne nieprawidłowości czy różnice w stosunku do warunków wynikających z zawartej umowy, zasadnym było przyznanie im odszkodowania w wysokości odpowiadającej ułamkowi ceny wycieczki.

Dla oceny wysokości dochodzonego roszczenia odszkodowawczego należało w ocenie Sądu, pomocniczo posiłkować się tzw. Tabelą F., stanowiącej orzeczenie 24. Izby Cywilnej LG F. (opublikowaną na stronie internetowej (...)) Odwołanie się do Tabeli Frankfurckiej jest powszechną praktyką sądów państw członkowskich Unii Europejskiej (por. wyrok Sądu Okręgowego w Łodzi sygn. akt III Ca 233/16). Tabela Frankfurcka określa wysokość odszkodowania dla klientów w razie nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych przez biuro podróży. Tabela ta stanowi instrument wynikający z pewnego doświadczenia, który można, przy braku przeciwwskazań, stosować w konkretnych przypadkach także w naszym kraju (por. P. Cebula, Komentarz do ustawy o usługach turystycznych, program Lex). W związku z tym polskie sądy mogą z niej korzystać w zakresie ustalania wysokości szkody majątkowej poniesionej w wyniku tzw. nieudanego urlopu. Ponadto w niniejszej sytuacji, w ocenie Sądu, zastosowanie miał art. 322 k.p.c, zgodnie z którym w przypadku, kiedy ściśle udowodnienie wysokości żądania jest niemożliwe, nader utrudnione lub oczywiście niecelowe, Sąd może w wyroku zasądzić odpowiednią sumę według swej oceny opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy.

W oparciu o Tabelę F., poszczególne nieprawidłowości mogą obniżać wartość usługi w następujący sposób:

- 1) Różnica w odniesieniu do zarezerwowanego obiektu – min. 10 % (do 25%)
- 2) Różnica w miejscowym położeniu (odległość od plaży) – min. 5 % (do 15%)
- 3) Wady w wyposażeniu pokoju - za mała powierzchnia – min. 5 % (do 10%)
- 4) Wady w wyposażeniu pokoju - brak widoku na morze – min. 5 % (do 10%)
- 5) Niedogodności – hałas w dzień – min. 5 % (do 25%)
- 6) Wady treściowe – monotony jadalospis – 5%
- 7) Złe sprzątnięcie 10% (do 20%)
- 8) Brak instytucji rozrywkowych (dyskotek, klubów nocnych, kin, animatorów) – min. 5% (do 15%).

To czy Sąd przyjmie górną czy dolną granicę z przedziału procentowego dla każdej z cech, będzie zależęć od stopnia niedogodności i ilości naruszeń oraz od tego, jak bardzo dana cecha była istotna w odniesieniu do zarezerwowanego obiektu określonego w umowie.

Zanim Sąd przejdzie do rozważenia każdej z cech, warto zwrócić uwagę na to, czym kierowali się powodowie wybierając tego typu kompleks hotelowy jakim jest (...) P.. Powód E. M. zeznał, iż wakacje w D. nie były pierwszymi tego typu wakacjami powodów, bowiem często wybierali oni takie hotele, jak hotele sieci R. czy R. z uwagi na ich kompleksowość i dostęp do wszystkich udogodnień. Opierając się przy tym na zasadach doświadczenia życiowego można z powyższego wysnuć wniosek, iż dla powodów podczas wakacji w D. jedną z głównych atrakcji miał być sam hotel i czas spędzany na atrakcjach przez ten hotel oferowanych. Ponadto z zasad doświadczenia życiowego wynika, że wakacje w kurortach takich jak D. sprowadzają się przede wszystkim do pobytu w kompleksie hotelowym i korzystania z atrakcji oferowanych przez hotel, a nie do zwiedzania miasta czy wyjeżdżania na bardziej odległe wycieczki. Powodowie wskazywali wielokrotnie, iż nie miało dla nich znaczenia zwiedzanie D. czy inne atrakcje turystyczne, tylko konkretny hotel.

Poniżej Sąd dokonał analizy każdej z cech, które dostały udowodnione przez powodów, a mających wpływ na wysokość zasądzonych roszczenia.

#### Różnica w odniesieniu do zarezerwowanego obiektu – min. 10 % (do 25%)

Powodowie wykazali, że zależało im na spędzeniu czasu w hotelu przeznaczonym i dostosowanym dla rodzin z dziećmi. Hotel (...) był opisywany i oceniany jako hotel luksusowy i rodzinny. Natomiast hotel (...), w którym zostali zakwaterowani powodowie, okazał się być hotelem typu biznesowym, mieściły się w nim m.in. palarnia cygar, bary alkoholowe, sale konferencyjne, które w ocenie Sądu nie świadczyły o rodzinnym typie hotelu. Nadto hotel (...) jest opisywany jako „business and pleasure” oraz zawiera słowo „hideaway” oznaczające po polsku schronienie. Istotną kwestią, która dotknęła powodów, była ilość pięter w hotelu (...), bowiem powódka W. M. nie czuła się dobrze w wysokokondygnacyjnych budynkach. Powodowie podkreślali, iż ważnym było dla nich, aby hotel nie był wysoki, stąd zdecydowali się na wybór (...) P., który był hotelem kilkupiętrowym. Powodowie zostali zaś zakwaterowani w pokoju położonym na jedenastym piętrze, co potwierdził również pozwany. Powódka W. M. zeznała, iż czuje dyskomfort przebywając w hotelach typu wieżowiec. Opierając się na zasadach doświadczenia życiowego, stwierdzić należy, iż nie jest to rzadko spotykana fobia i powódka mogła taki dyskomfort odczuwać. Nie ulega wątpliwości, że hotel (...) jest hotelem wybudowanym w nieodległej przeszłości i jednocześnie luksusowym. Nie zmienia to jednak faktu, że nie posiadał cech, na którym zależało powodom.

Podkreślenia wymaga, że powodowie wybrali wypoczynek szczególny. Nie byli zainteresowani hotelem biznesowym, licznymi barami czy eleganckimi wnętrzami hotelu (...). Cechy te nie rekompensowały im stresu i zdenerwowania związanego ze zmianą miejsca wypoczynku, zakwaterowaniem w obiekcie zdecydowanie odmiennym – nie tyle co do standardu, ale przede wszystkim co do charakteru – ze świadczeniem umówionym. Powodowie bowiem z zasady wybierali hotele typu rodzinnego, przeznaczone dla rodzin z dziećmi o określonej lokalizacji i profilu bezpieczeństwa. Powód E. M. wyjaśnił należycie, dlaczego wybrali wraz z małżonką i synem akurat hotel (...) i dlaczego tylko taki wypoczynek jest dla nich synonimem wakacji. W ocenie Sądu można oczywiście wyobrazić sobie klientów, którzy nie byłiby zainteresowani pobytem w ośrodkach rodzinnych, gdzie baseny okupują dzieci, i których nie bawią rodzinne animacje. Powodowie jednak do takich osób nie należeli i w toku postępowania wykazali, czego oczekiwali od zarezerwowanych wakacji, a z czym spotkali się na miejscu destynacji. Z uwagi na powyższe, przy ustalaniu wysokości należnego odszkodowania, Sąd uznał, że z uwagi na różnicę w odniesieniu do zarezerwowanego obiektu adekwatne jest odszkodowanie wynoszące 25% ceny imprezy.

#### Różnica w miejscowym położeniu (odległość od plaży) – min. 5 % (do 15%)

Położenie hotelu było jednym z ważniejszych kryteriów jakimi kierowali się powodowie przy wyborze hotelu. Wielokrotnie powodowie podkreślali w swoich zeznaniach, że zależało im na hotelu położonym bezpośrednio przy plaży, nie zaś w głębi wyspy P. J.. Nie ulega wątpliwości, iż różnica w położeniu obu hoteli była istotna i nie dotyczyła jednego elementu, a kilku. Hotel (...) jest położony bezpośrednio nad Zatoką P., w części wyspy, w której jest z trzech stron otoczony morzem, zaś hotel (...) położony jest w centralnej części wyspy, przy czteropasmowej ulicy. Sąd zwrócił uwagę na fakt, iż powodowie w ramach zakwaterowania w hotelu (...), nie mieli bezpośredniego dostępu do plaży, bowiem korzystać z plaży mogli tylko wraz z mieszkańcami innego hotelu – dzięki ośrodkowi (...). Hotel (...) posiadał natomiast własną, prywatną plażę, a więc nie mają na nią wstępu mieszkańcy innych ośrodków. Będąc zakwaterowanym w hotelu (...), powodowie, aby dostać się na plażę, zmuszeni byli pokonać znaczną trasę, bowiem pomimo niewielkiej odległości od plaży, nie było możliwości bezpośredniego przejścia z uwagi na mur oddzielający ulicę o portu jachtowego.

Powyższe przemawiało w ocenie Sądu za uznaniem, że odległość hotelu (...) od plaży i jego położenie przy ruchliwej ulicy, powodować powinno przyznanie powodom odszkodowania odpowiadającego kwocie 15% ceny wycieczki.

#### Wady w wyposażeniu pokoju - za mała powierzchnia – min. 5 % (do 10%)

Gdyby powodowie zostali zakwaterowani w hotelu (...) mieliby do dyspozycji pokój dwuosobowy DeLuxe o powierzchni 53 m<sup>2</sup> z wydzieloną częścią wypoczynkową. Tymczasem pokój, w którym powodowie zostali zakwaterowani, był znacznie mniejszy, bowiem jego powierzchnia wynosiła 38 m<sup>2</sup>, przy czym w wymieniony metraż

wliczone zostały dwa balkony, zaś sam pokój miał około 22 m<sup>2</sup>. Wbrew twierdzeniom pozwanego, nie była to różnica na poziomie 25%, bowiem pozwany w swoich pismach porównywał powierzchnię pokoju z hotelu (...) nieobejmującą balkonów oraz powierzchnię pokoju w hotelu (...) obejmującą balkony, co było porównaniem nieuprawnionym i nie oddającym rzeczywistej różnicy pomiędzy wielkością pokoi hotelowych. Wszak pokój, w którym powodowie mieli przebywać w hotelu (...) miał mieć dodatkowo balkon o powierzchni ok. 65 m<sup>2</sup>. Nie ulega więc wątpliwości, iż różnica była znacząca, co powodowie wyraźnie odczuli. Świadczą o tym również zdjęcia znajdujące się w aktach sprawy, na których widać, iż po rozłożeniu sofy, na której spał małoletni M. M. (1) nie ma już możliwości dojścia do drzwi balkonowych. W ocenie Sądu powodowie mogli czuć dyskomfort, z uwagi na przebywanie w pokoju, po którym nie mogli swobodnie się poruszać. Warto również podkreślić, że powodowie mieli prawo oczekiwać, że dostaną pokój w pełni przystosowany do trzech osób, z uwagi chociażby na wysoki koszt takiej wycieczki. Ponadto pokój, jaki otrzymali po zakwaterowaniu w hotelu (...), nie był pokojem typu D. DeLuxe, lecz pokojem w wersji standardowej. Zmiana pokoju na D. DeLuxe byłaby możliwa tylko po uiszczeniu odpowiedniej dodatkowej opłaty, o czym powodowie nie zostali poinformowani od razu, tylko w momencie złożenia zastrzeżeń.

Stwierdzić należy, że pokój, w tym jego wielkość, był również istotnym elementem zakupionej imprezy turystycznej, a wielkość pokoju, w jakim zakwaterowani zostali powodowie była dwukrotnie mniejsza, co uzasadniało przyznanie każdemu z powodów odszkodowania w wysokości odpowiadającej 10% ceny imprezy.

#### Wady w wyposażeniu pokoju - brak widoku na morze, inne – min. 5 % (do 10%)

Położenie hotelu (...), a więc otaczające z trzech stron plaża i morze, świadczyło o tym, iż większość pokoi posiada widok na morze lub ewentualnie na ogród. Powodowie nie udowodnili, że organizator zagwarantował, że zostaną zakwaterowani w pokoju z widokiem na morze, jednak z dużą dozą prawdopodobieństwa mogli się spodziewać otrzymania takiego pokoju. W przypadku D. D., powodowie otrzymali pokój z widokiem na czteropasmową ulicę, a dopiero po wychyleniu się z balkonu mogli dostrzec między innymi budynkami morze. Warto zwrócić uwagę na fakt, iż w przypadku kiedy doszłoby do zakwaterowania w hotelu (...) powodowie otrzymaliby pokój z widokiem na morze lub ewentualnie na ogród. Warto ponownie odnieść się do położenia hotelu (...), bowiem jak wynika z załączonej mapy, hotel ten jest położony w centralnym punkcie wyspy, w związku z tym nie trudno wywnioskować, iż być może pokoje położone od strony morza na najwyższych kondygnacjach mogą posiadać widok na morze. Jak rozumieć pokój „z widokiem na morze” trafnie opisał Sąd Okręgowy w Łodzi w uzasadnieniu wyroku (sygn. akt III Ca 1157/16), w którym wskazał, że każdy rozsądnie oceniający sprawę konsument ma prawo spodziewać się, że „widok na morze” oznacza jeśli nie pełny, nieprzesłonięty niczym widok morza to przynajmniej sytuację, w której będzie on dominującym obrazem krajobrazu z okna pokoju hotelowego. Z całą pewnością warunku tego nie można uznać za spełniony, gdy widok na morze zastąpiony jest widokiem na inne budynki (wieżowce), które ten widok przysłaniają, a nadto okna nie są skierowane bezpośrednio w stronę morza, tylko w ten sposób, że żeby owo morze zobaczyć, należy wychylić się z balkonu. Pokój z widokiem na morze oznacza, że widok morza powinien być widoczny ze środka pokoju, albowiem stanowi to dodatkową atrakcję zwiększającą walor, a co za tym – często cenę pokoju.

Mając jednak na uwadze fakt, iż powodowie w toku postępowania nie wykazali, aby w hotelu (...) mieli zostać zakwaterowani w pokoju z widokiem na morze, Sąd w opisanym zakresie nie uwzględnił roszczenia powodów.

Kolejną wadą pokoju, powodującą dyskomfort u powodów, była zepsuta roleta w łazience. Powodowie zgłaszali fakt jej zepsucia i – jak zeznali – została ona naprawiona, jednakże zepsuła się ponownie. Wskazać przy tym należy, że jak wynikało z zeznań powódki W. M., łazienka posiadała przeszklone ściany, uznać zatem należało, że brak możliwości spuszczenia rolety był dość istotną wadą pokoju. Wada ta w ocenie Sądu była istotna, co uzasadniało przyznanie odszkodowania w wysokości 5% ceny wycieczki na rzecz powodów E. M. i W. M.. Ze zgromadzonego materiału dowodowego nie sposób natomiast było wywieść, czy wada ta miała również wpływ na kwestię niezadowolenia z pobytu w hotelu małoletniego powoda M. M. (1).

#### Niedogodności – hałas w dzień – min. 5 % (do 25%)

Jak zostało wskazane wyżej, powodowie otrzymali pokój, z którego mieli widok na trwające wówczas roboty budowlane. Powodowie wykazali przedłożonymi do akt zdjęciami oraz nagraniami, iż przed budynkiem hotelu (...) znajdowały się maszyny budowlane, przez których pracę w ciągu dnia panował hałas, a na balkonach pojawiał się kurz i brud. Pozwany w trakcie swojego przesłuchania wskazywał, że roboty budowlane w tym miejscu rozpoczęły się w 2019 r. W ocenie Sądu nie miało istotnego znaczenia, kiedy oficjalnie rozpoczęła się „budowa” w rozumieniu przepisów prawa budowlanego obowiązujących w kraju destynacji, tj. Zjednoczonych Emiratach Arabskich, ani czy był wówczas wznoszony jakiś obiekt, istotny natomiast był fakt, że jakieś prace budowlane miały miejsce, co powodowie wykazali za pomocą nagrań, z których wynikało, że przed budynkiem znajdował się plac budowy – poruszały się po nim maszyny budowlane powodujące hałas, znajdowali się tam również pracownicy budowlani ubrani w kaski i kamizelki, leżało dużo gruzu. To wszystko powodowało dyskomfort u powodów. Ponadto przy wyjściu z budynku widniała informacja o budowie obiektu, co w ocenie Sądu dodatkowo potwierdza dowodzi, iż prace budowlane były tam wówczas prowadzone.

Z załączonych przez powodów nagrań wynikało, że hałasy mające miejsce pod budynkiem były uciążliwe i uzasadniały przyznanie powodom odszkodowania w wysokości 20% ceny wycieczki.

#### Wady treściowe – monotony jadłospis – 5%

Powodowie w ramach pobytu w D. D. mieli możliwość korzystania tylko z jednej restauracji w ramach tzw. stołu szwedzkiego, oraz z kilku barów. W przypadku zakwaterowania w hotelu (...) powodowie mieliby możliwość korzystania z 3 restauracji oraz 7 barów, które serwują również posiłki dla dzieci. W hotelu (...) nie było menu przeznaczonego dla dzieci. Zamiast miejsca, w którym powodowie mogliby otrzymać lody czy frytki dla syna – małoletniego M. M. (1), był bar z alkoholem oraz palarnia cygar, co świadczyło o buisnesowym przeznaczeniu hotelu (...). Tzw. „upgrade” wyżywienia (fullboard zamiast halfboard), którym powodowie nie byli zainteresowani, nie rekompensował im opisanych braków. Wobec powyższego uzasadnionym było przyznanie odszkodowania odpowiadającego 5% ceny wycieczki na rzecz powodów E. M. i W. M. z uwagi na monotony jadłospis oraz na rzecz M. M. (1) z uwagi na brak jadłospisu dostosowanego do dzieci.

#### Złe sprzątnięcie – 10 % (do 20%)

Z załączonej do akt płyty, jednoznacznie wynika, że w pokoju i na obu balkonach był kurz i brud. Nie ulega wątpliwości, iż hotele pięciogwiazdkowe zapewniają obsługę sprzątającą, która powinna zadbać o czystość pokoi. To, że pojawi się kurz i brud, prowadzi do uczucia dyskomfortu, bowiem przebywanie w takim pokoju czy miejscu nie jest dla gościa hotelowego przyjemne, a także nie pozwala w pełni cieszyć się trwającymi wakacjami. W ocenie Sądu, takie zaniedbanie ze strony hotelu (...) zasługiwało na przyznanie racji powodom i przyznanie im odszkodowania w wysokości 10% ceny imprezy.

#### Brak instytucji rozrywkowych (dyskotek, klubów nocnych, kin, animatorów) – min. 5% (do 15%)

Zgodnie z zasadami doświadczenia życiowego, resorty nastawione głównie na pobyt rodzin z dziećmi mają przygotowane w swoich ofertach wiele zabaw, zajęć a także organizowanych meczy na przykład siatkówki plażowej czy piłki wodnej. Jest to nieodzowny element, którym kierują się rodziny chcące skorzystać z oferty danego hotelu, bowiem mają wówczas pewność, że dziecko będzie miało zapewnioną rozrywkę, a także opiekę. Powód M. M. (1) w trakcie spornych wakacji w D. miał 12 lat, a więc logicznym było, że powodowie E. M. oraz V. M. chcieli, aby ich dziecko miało rozrywkę w postaci K. C. czy innych atrakcji. Faktem jest, iż hotel (...) posiadał K. (...), jednak był on przeznaczony dla dzieci znacznie młodszych niż małoletni M. M. (1), czego ewidentnie dowodzą zdjęcia załączone do akt sprawy. Oferta hotelu (...) natomiast zawierała informację, iż z uwagi na rodzinny typ hotelu, dzieci będą miały zapewnioną rozrywkę w postaci animacji, placów zabaw, sali gier, m. klubu, dostępów do sportów wodnych. Brak rozrywek typu animacje oraz K. C. przeznaczonego dla dzieci w wieku powoda w hotelu (...) skutkowało przyznaniem na rzecz powoda M. M. (1) tytułem odszkodowania kwoty odpowiadającej 10% ceny wycieczki.

W świetle całokształtu poczynionych rozważań oraz z uwagi na zakres poszczególnych cech z tabeli frankfurckiej, Sąd doszedł do przekonania, iż opisane wyżej okoliczności uzasadniały uwzględnienie w przeważającej części roszczeń zgłoszonych przez powodów.

Przy ustalaniu wysokości należnego odszkodowania, w przypadku powoda E. M. oraz powódki W. M. cena wycieczki dla każdego z nich powinna być obniżona łącznie o 90% z uwagi na: różnicę w odniesieniu do zarezerwowanego obiektu (25%), odległość hotelu (...) od plaży i położenie przy ruchliwej ulicy (15%), wad w wyposażeniu pokoju tj. za małej powierzchni, niż ta którą gwarantował hotel (...) (10%), zepsutej rolety (5%), niedogodności z uwagi na hałas (20%), monotony jadłospis (5%), złe sprzątanie (10%).

W stosunku zaś do małoletniego M. M. (1) Sąd uznał, iż cena wycieczki dla niego powinna być obniżona łącznie o 95%, z uwagi na: różnicę w odniesieniu do zarezerwowanego obiektu (25%), odległość hotelu (...) od plaży i położenie przy ruchliwej ulicy (15%), wad w wyposażeniu pokoju tj. za małej powierzchni, niż ta którą gwarantował hotel (...) (10%), niedogodności z uwagi na hałas (20%), złe sprzątanie (10%), brak jadłospisu dostosowanego do dzieci (5%), brak rozrywek typu animacje oraz K. C. przeznaczonego dla dzieci w wieku powoda (10%).

W ocenie Sądu, brak było natomiast podstaw, aby w ramach odszkodowania zasądzić od pozwanego na rzecz powodów kwoty poniesione w związku z koniecznością dojazdu na lotnisko i parkowania samochodu, albowiem powodowie ostatecznie polecieli na wczasy i w jakiś sposób skorzystali z imprezy turystycznej zaoferowanej im przez pozwanego. Niezależnie od powyższego, powodowie nie wykazali tego, iż ponieśli koszty parkingu samochodu w kwocie 99,00 zł, nie przedłożyli żadnego dokumentu świadczącego o tego typu wydatku. Co za tym idzie Sąd oddalił roszczenie powodów w zakresie, w jakim obejmowało ono koszty parkingu w wysokości 99,00 zł oraz dojazdu na lotnisko w wysokości 334,32 zł, obliczonej jako iloczyn 400 km x 0,8358 zł.

Podsumowując, Sąd w pkt 1. sentencji wyroku Sąd zasądził od pozwanego na rzecz powoda E. M. kwotę 5.698,00 zł (90% z kwoty 5.220,00 + 1.000,00 zł tytułem zadośćuczynienia), w pkt 3. sentencji wyroku Sąd zasądził od pozwanego na rzecz powódki W. M. kwotę 5.698,00 (90% z kwoty 5.220,00 + 1.000,00 zł tytułem zadośćuczynienia), a w pkt 5 wyroku Sąd zasądził od pozwanego na rzecz powoda M. M. (1) kwotę 5.459,00 zł (95% z kwoty 5.220,00 + 500,00 zł tytułem zadośćuczynienia).

Sąd na podstawie wyżej wskazanych okoliczności w pkt 2, 4 i 6 oddalił powództwo powodów w pozostałym zakresie.

### ***Roszczenie II – zadośćuczynienie.***

Odnosząc się do żądania powodów co do przyznania zadośćuczynienia podnieść należy, że również zasługiwało ono na uwzględnienie w części. Zarówno strona umowy o świadczenie usług turystycznych, jak i osoby, na rzecz których umowa została zawarta, tj. w przedmiotowej sprawie wszyscy powodowie, mogli domagać się od pozwanego jako organizatora wyrównania szkód majątkowych poniesionych wskutek nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych, ale ich uprawnieniem jest także żądanie zadośćuczynienia ich szkodom niemajątkowym, polegającym na dyskomforcie psychicznym jako konsekwencji niewłaściwego wykonania usługi przez biuro turystyczne ("zmarnowany urlop").

Z tych samych okoliczności, które da się zakwalifikować jako skutek nienależytego wykonania umowy przez organizatora wycieczki, można bowiem wywodzić zarówno roszczenia majątkowe, jak i niemajątkowe. W przypadku przyznania zadośćuczynienia przytoczyć należy stanowisko Sądu Najwyższego, zgodnie z którym przepis art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarowanego urlopu (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 24 marca 2011 r., sygn. akt. I CSK 372/10). Oba roszczenia znajdują zatem swoje oparcie w art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 187) oraz art. 5 unijnej dyrektywy 90/314/EWG z 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz. Urz. WE L 158 z 23 czerwca 1990, s. 59), którego implementacja stanowi podstawę rozszerzenia wykładni

przepisu wspomnianej ustawy poprzez możliwość wywodzenia z niego także roszczeń niemajątkowych związanych z nienależytym wykonaniem umowy. Jak wynika z orzecznictwa Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, krzywda w postaci nieudanego urlopu (na przykład poprzez niezapewnienie odpowiednich warunków zakwaterowania lub nieprzewidzianą zmianę środka transportu) jest uważana za wystarczającą by dochodzić odszkodowania (zadośćuczynienia) od biura podróży. W wyroku z 12 marca 2002 r. w sprawie S. L. przeciwko TUI Deutschland GmbH (...), sygn. akt C 168/00 Europejski Trybunał Sprawiedliwości wskazał bowiem, że "Artykuł 5 Dyrektywy Rady 90/314/EWG z 13 czerwca 1990 w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek musi być, co do zasady, wykładany w ten sposób, by nadawać konsumentowi prawo do rekompensaty za szkodę niemajątkową będącą skutkiem niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania w przypadku usług składających się na umowę o świadczenie usług turystycznych". W orzeczeniu tym ETS orzekł, iż pojęcie krzywdy którą konsument doznał w związku z działaniem lub zaniechaniem biura turystycznego powinno być interpretowane szeroko. Powyższe umożliwia więc objęcie nim również dyskomfortu na który został narażony klient biura podróży poprzez zmarnowany urlop. Powyższe stanowisko znalazło wyraz także w uchwale Sądu Najwyższego z dnia 19 listopada 2010 r. (wydanej w sprawie o sygn. akt III CZP 79/10), w której Sąd ten stwierdził, że: "(...) implementacja dyrektywy do prawa polskiego w formie ustawy oznacza obowiązek takiej jej wykładni, która jest zgodna z dyrektywą, a jeżeli dyrektywa była poddana interpretacji Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej - zgodnie z tą interpretacją (por. postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 27 czerwca 2008 r., III CZP 25/08, OSNC 2009, Nr 9, poz. 127)." i dalej: "(...) skoro Trybunał Sprawiedliwości w przytoczonym orzeczeniu z dnia 12 marca 2002 r. orzekł, że art. 5 dyrektywy 90/314 powinien być wykładany w sposób obejmujący pojęciem szkody także uszczerbek niemajątkowy w postaci "zmarnowanego urlopu", to art. 11a UsługiTurystU, przenoszący art. 5 dyrektywy do polskiego porządku prawnego, musi być wykładany w ten sam sposób. Taka wykładnia, mająca zarazem charakter scalający, pozwala również na wniosek, że rozwiązanie zastosowane w prawie krajowym jest zgodne z dyrektywą."

W związku z tym istnieje możliwość dochodzenia również zadośćuczynienia za szkodę niemajątkową w postaci „zmarnowanego urlopu”.

Kryteria pozwalające na ustalenie odpowiedniej w okolicznościach danej sprawy sumy, nie są ściśle określone. Każdy bowiem inaczej odczuwa utratę przyjemności z wypoczynku, jak również skala wymagań co do komfortu jest inna. Ustalenie, jaka kwota w konkretnych okolicznościach jest "odpowiednia", należy do sfery swobodnego uznania sędziowskiego (por. wyrok Sądu Rejonowego w Opolu z dnia 13 lipca 2017 r., sygn. IX C 1409/17). W orzecznictwie sformułowano również pogląd, zgodnie z którym „punktem odniesienia przy wyliczaniu zadośćuczynienia za „zmarnowany urlop” powinien być stopień zawinienia organizatora oraz rozmiar dyskomfortu klientów, spowodowanego nienależytym wykonaniem zobowiązania przez pozwaną. Nie bez przyczyny bowiem roszczenie o zadośćuczynienie nazywa się roszczeniem o naprawienie szkody za utratę przyjemności z wakacji, zmarnowany wypoczynek. Zatem szkoda polega w dużej mierze na zawiedzionych nadziejach co do spodziewanych, przyjemnych przeżyć, na utracie możliwości zrelaksowania się w czasie urlopu, będącego stosunkowo krótką przerwą w aktywności zawodowej, na konieczności zajmowania się w to miejsce sprawami niezwiązanymi z wypoczynkiem, a wynikającymi z konieczności reklamowania warunków pobytu (por. wyrok Sądu Okręgowego w Lublinie, sygn. akt II Ca 122/11).

Należy zatem pamiętać, że roszczenie o zadośćuczynienie za „zmarnowany urlop” jest niezależne od roszczenia o naprawienie szkody majątkowej, pokrywającego poniesione wydatki czy rekompensującego np. niższy standard hotelu. Przy ustalaniu zadośćuczynienia za zmarnowany urlop nie ma więc znaczenia cena imprezy turystycznej. Istotny jest stopień zawinienia biura podróży oraz stopień dyskomfortu poszkodowanego klienta. Sąd powinien mieć na uwadze m.in. stres oraz konieczność zajmowania się przez poszkodowanego innymi sprawami niż relaks. Co warto podkreślić, do oceny wysokości należnego zadośćuczynienia nie będzie miała zastosowania tabela frankfurcka.

W ocenie Sądu powodom należy się zadośćuczynienie za utraconą przyjemność z wakacji. Realia niniejszej sprawy przemawiają za uznaniem, iż z przyczyn leżących po stronie pozwanej spółki jako organizatora imprezy turystycznej urlop powodów rzeczywiście okazał się zmarnowany. Roszczenia powodów E. M. i W. M. zasługiwało zatem w tym

zakresie na uwzględnienie w całości. Z kolei roszczenie powoda M. M. (1) w zakresie żądania zadośćuczynienia było uzasadnione do wysokości 500,00 zł.

Powodowie szczegółowo wyjaśnili, czego się spodziewali wybierając hotel (...), a co zastali w hotelu (...), co spowodowało, iż wakacje w D. spędzili nie tak, jak tego oczekiwali. Powód E. M. w zeznaniach podkreślił, iż wyjątkowo odczuł fakt, w jaki sposób powodowie zostali potraktowani, ponieważ to on zajmował się ustalaniem przebiegu wakacji w D. z travelplanet.pl. (...) podkreślił, jak bardzo zależało mu na spędzeniu wakacji w hotelu (...), czym się kierował decydując się na ten hotel, w tym między innymi bezpośrednim dostępem do plaży, rodzinnym typem hotelu, możliwością zapewnienia atrakcji na syna. Skoro warunki, w jakich zostali zakwaterowani powodowie, były niezgodne z treścią łączącej strony procesu umowy, a jednocześnie wskutek konieczności przebywania przez nich w takich warunkach podczas wyjazdu, doszło u nich do powstania straty w postaci zmarnowanego urlopu, to stratę tę pozwane biuro powinno im zrekompensować. Przez niewłaściwy i niezgodny z umową sposób wykonania przez pozwanego obciążającego go świadczenia zawiedzione zostały nadzieje powodów na relaks i wypoczynek. Powodowie kupujący wycieczkę w biurze podróży liczyli bowiem na korzyści niematerialne takie jak przyjemność, spokój, wypoczynek. Z przeprowadzonego postępowania dowodowego wynikało, że powodowie byli doświadczonymi i wymagającymi klientami, którzy mieli sprecyzowane oczekiwania co do zakupionej przez siebie imprezy turystycznej. Świadczy o tym fakt, iż powodowie konsekwentnie wskazywali, że zainteresowani byli ofertą ściśle określonych hoteli. Co za tym idzie, czynnikiem istotnym dla powodów był hotel i gwarantowane przez ten hotel warunki i świadczenia. Tymczasem oczekiwanych warunków powodowie nie uzyskali ze względu na uchybienia pozwanego przy wykonaniu umowy. Wskazać należy, że mając na uwadze sprecyzowane wymagania powodów co do konkretnego obiektu hotelowego, powodowie mieli prawo czuć się zawiedzeni już samym faktem jego zmiany – niezależnie od tego, jak luksusowy był zaproponowany powodom hotel. W tym miejscu podkreślenia wymaga, iż nie ulegało wątpliwości, że hotel (...) był hotelem eleganckim, nowoczesnym i luksusowym, zarazem jednak nie posiadał on tych konkretnych cech, na jakim zależało powodom E. M. i W. M.. Powodowie oczekiwali bowiem, że hotel, w którym zostaną zakwaterowani będzie hotelem rodzinnym, zapewniającym poczucie bezpieczeństwa, położonym w ściśle określonym miejscu, otoczonym morzem i gwarantującym bezpośredni dostęp do plaży. Tymczasem jak wynikało z przeprowadzonego postępowania dowodowego, hotel, w którym powodowie zostali zakwaterowani cech tych nie posiadał, albowiem stanowił wieżowiec, był hotelem o charakterze raczej biznesowym, położonym pośród innych wysokich budynków, bez bezpośredniego dostępu do plaży. Powyższe mogło powodować żal i niezadowolenie powodów z powodu zawiedzenia ich oczekiwań. W dalszej kolejności wskazać należy, iż z załączonych przez powodów zdjęć i nagrań w sposób ewidentny wynikało, że pokój powodów różnił się w stosunku do tego, w którym mieli przebywać w hotelu (...). Zdaniem Sądu przebywanie w ciasnym pokoju było dla powodów dodatkowym dyskomfortem. Powód E. M. podkreślił w złożonej przez siebie reklamacji, że w hotelu (...) powodowie otrzymali pokój typu Premier, a nie DeLux, jaki mieli pierwotnie otrzymać w hotelu (...). Natomiast, aby otrzymać pokój o wyższym standardzie w D. D., powodowie musieliby uiścić dodatkową dopłatę. Wskazać należy, że pokój hotelowy jest istotnym elementem tego typu imprezy turystycznej, z jakiej skorzystali powodowie. Wskazać należy, że z fotografii przedstawiających pokoje w hotelu (...), w którym zgodnie z umową powodowie mieli być zakwaterowani, wynika, że są one przestronne i jasne. Tymczasem pokój powodów był zdecydowanie mniejszy, ciasny i nieustawny – z doświadczenia życiowego wynika zatem, że trudno o relaks w takim pokoju. Dużym dyskomfortem była również zepsuta roleta w łazience, uniemożliwiająca zasłonięcie przeszklonych ścian, co powodowało naruszenie intymności i prywatności powodów. Dodatkowo hałas i kurz w pokoju uniemożliwiały odpowiedni wypoczynek. Powód E. M. w zeznaniach podkreślił, iż poczuł się „oszukany” przez biuro (...), bowiem wskazywał podczas każdej rozmowy jak bardzo zależy mu na zakwaterowaniu w hotelu (...).

W odniesieniu do powódki W. M. dodać należy, iż odczuwała ona lęk w związku z zakwaterowaniem w budynku typu wieżowiec, co dodatkowo nasilało dyskomfort i skutkowało brakiem czerpania satysfakcji z urlopu. Pokój powodów mieścił się bowiem na jedenastym piętrze, a powódka zeznała, iż nie czuje się komfortowo na takich wysokościach. Nadto powódka W. M. podkreślała w zeznaniach, iż martwiła się o brak rozrywek dla syna, który spodziewał się licznych atrakcji, a także brak menu dostosowanego do dzieci. Ponadto z uwagi na fakt, iż hotel (...) nie był hotelem zamkniętym na osoby z zewnątrz, powódka zeznała, iż między innymi tym kierowali się przy wyborze hotelu (...) ze względu na bezpieczeństwo syna, po którym poruszać się mogą tylko osoby zakwaterowane w hotelu.

Mając na względzie powyższe, Sąd uznał, że powodowie ponieśli szkodę niemajątkową w postaci zmarnowanego urlopu, bowiem cały urlop spędzili w niekomfortowych warunkach. Powodowie oczekiwali przyjemnych przeżyć, możliwości zrelaksowania się w czasie urlopu, co w przypadku powodów miało gwarantować im konkretny hotel przeznaczony dla rodzin z dziećmi oraz przestronny pokój. Tymczasem warunki jakie otrzymali okazały się zupełnie odmienne. Dodatkowo w trakcie wyjazdu powodowie musieli zajmować się sprawami niezwiązanymi z wypoczynkiem, a wynikającymi z konieczności reklamowania warunków pobytu. Powód E. M. zajmował się zgłaszaniem reklamacji, myśląc, iż istnieje nadzieja na zmianę na hotel (...). W szczególności E. M. sformułował dwie obszernie wiadomości mailowe, w których prosił o zmianę obiektu. Ponadto powodowie musieli udokumentować niedogodności, co również odebrało im czas, jaki mogli spędzić na odpoczynku. Urlop dla powoda E. M. i jego rodziny zamiast być relaksem okazał się przyczyną stresów i negatywnych przeżyć. W efekcie zdaniem Sądu, powodowie mieli podstawy uważać, że inwestycja w ich odpoczynek i relaks w dużej mierze została zmarnowana. Powodowie doznali zatem krzywdy w sferze uczuć i wrażeń.

W tym miejscu należy wskazać, że pomiędzy niewłaściwym wykonaniem umowy tj. niezapewnieniem umówionych warunków pobytu w hotelu i wokół niego, a powstałą krzywdą w postaci cierpień psychicznych, związanych ze zmarnowanym urlopem zaistniał adekwatny związek przyczynowy, o którym mowa w art. 361 §1 k.c. Gdyby bowiem pozwany w sposób właściwy wykonał umowę, powodowie nie ponieśliby owej krzywdy.

Mając na względzie ciągły stres towarzyszący powodom już od przyjazdu do hotelu w zasadzie aż do chwili opuszczenia hotelu celem powrotu do Polski, jego natężenie, brak możliwości wypoczynku w pokoju hotelowym, które to okoliczności uzasadniają w pełni przekonanie o pozbawieniu powodów możliwości wypoczynku, spokoju i relaksu, Sąd uznał, że sumą rekompensującą każdemu z powodów zmarnowany urlop będzie kwota po 1.000,00 zł na rzecz powoda E. M. i na rzecz powódki W. M. oraz kwota 500,00 zł na rzecz powoda M. M. (1). Przy ustalaniu zadośćuczynienia Sąd miał na uwadze wyżej wymienione okoliczności, a mianowicie ilość uniedogodnień, stopień dyskomfortu poszkodowanego klienta, stres oraz konieczność zajmowania się przez poszkodowanych innymi sprawami niż relaks. W ocenie Sądu z zeznań powoda E. M. i powódki W. M. wynikało, że cały okres urlopu był dla nich czasem zmarnowanym, powodującym znaczny dyskomfort. W przypadku powoda M. M. (1), zeznania powodów – rodziców małoletniego M. M. (1) potwierdzały, iż wakacje w D. były dla niego zmarnowanym urlopem. Niewątpliwie z zeznań powodów wynikało, że w obiekcie brakowało atrakcji dla chłopca w wieku ich syna, nie miał zapewnionej odpowiedniej rozrywki w postaci animacji czy możliwości uczestnictwa w sportach wodnych. Brak było również menu dostosowanego dla dzieci. Powodowie zeznali, iż syn narzekał wielokrotnie na brak menu dla dzieci, między innymi frytek i lodów, za które powodowie musieli dodatkowo płacić, podczas gdy w hotelu (...) menu dla dzieci byłoby w cenie pobytu. Niewątpliwie również hałas czy ciasny pokój były dla niego niekomfortowe. Tym samym Sąd uznał, iż roszczenie małoletniego powoda M. M. (1) zasługiwało na uwzględnienie, jednak kwotę zadośćuczynienia Sąd postanowił obniżyć do kwoty 500,00 zł. Wskazać bowiem należało, że wiedzę o odczuciach powoda M. M. (1) Sąd czerpał jedynie z zeznań jego rodziców, z których nie wynikało, aby całość pobytu w hotelu (...) była dla małoletniego dyskomfortowa i niezadowolająca.

Okoliczności sprawy nie pozostawiają wątpliwości Sądu, iż urlop powodów, którego dotyczy niniejsze postępowanie, był faktycznie czasem straconym i kosztował każdego z nich dużo nerwów oraz jednocześnie został okupiony przez każdego z powodów sporym stresem. Nie można w tym kontekście pomijać również zawiedzionych nadziei na przyjemne spędzenie czasu wolnego.

Dodatkowo w przedmiotowej sprawie istotny był stopień zawinienia biura podróży, które w ocenie Sądu nie dopełniło odpowiednich procedur mających na celu odpowiednio wczesne poinformowanie powodów o zmianie istotnych warunków pobytu. Ponadto powodowie nie otrzymali w trakcie pobytu odpowiedzi na prośbę o zmianę hotelu, co mogło zwiększać poziom ich frustracji.

Wysokość zadośćuczynienia nie jest w ocenie Sądu, w żaden sposób zawyżona, czy nadmierna. Wręcz przeciwnie, jest ona w pełni miarodajna do zaistniałych uchybień. Przyznane im przez Sąd zadośćuczynienie nie jest karą dla pozwanego, lecz sposobem naprawienia krzywdy, ujmowanej jako cierpienia psychiczne, powstałe

wskutek negatywnego uczucia przeżywanego przez powodów w związku z utratą przyjemności z podróży. Celem zadośćuczynienia jest zaś przede wszystkim złagodzenie tego cierpienia.

Mając na względzie powyższe, na podstawie art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych w zw. z art. 481 § 1 k.c., Sąd orzekł jak w punktach: 1, 3, 5 i 6 wyroku.

### ***Odsetki.***

O żądaniu odsetkowym Sąd orzekł na podstawie art. 481 § 1 i 2 w zw. z art. 455 k.c. Powodowie skonkretyzowali swoje roszczenie co do wysokości, jak i tytułu wzywając pozwanego do zapłaty pismem z dnia 31 sierpnia 2018 r., w którym to wezwaniu powodowie wyznaczili 7-dniowy termin na zapłatę kwoty 19.093,32 zł. Pozwany w dniu 25 września 2018 r. odpowiedział na przedsądowe wezwanie do zapłaty, proponując voucher w kwocie 500,00 na następne wakacje. W tej sytuacji zasadne było zasądzenie odsetek ustawowych za opóźnienie zgodnie z żądaniem pozwu, za okres od dnia 25 września 2018 r. do dnia zapłaty.

W związku z powyższym w pkt 1. sentencji wyroku Sąd zasądził od pozwanego na rzecz powoda E. M. kwotę 5.698,00 zł wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 25 września 2018 r. do dnia zapłaty. W pkt 3. sentencji wyroku Sąd zasądził od pozwanego na rzecz powódki W. M. kwotę 5.698,00 wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 25 września 2018 r. do dnia zapłaty. W pkt 5 wyroku Sąd zasądził od pozwanego na rzecz powoda M. M. (1) kwotę 5.459,00 zł wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 25 września 2018 r. do dnia zapłaty.

### ***Koszty procesu i koszty sądowe.***

O kosztach procesu Sąd orzekł w pkt. 7, 8 i 9 wyroku na podstawie art. 100 k.p.c. w myśl zasady stosunkowego rozdzielenia kosztów procesu. Zgodnie z brzmieniem tego przepisu w razie częściowego tylko uwzględnienia żądań koszty będą wzajemnie zniesione lub stosunkowo rozdzielone. Powodowie reprezentowani przez tego samego radcę prawnego wnieśli o zasądzenie na rzecz każdego z nich kosztów zastępstwa procesowego (analogiczny wniosek złożył pozwany, wskazując, iż wnosi o zasądzenie na swoją rzecz kosztów od każdego z powodów). Sąd uznał ten wniosek za zasadny. Tutejszy Sąd stoi na stanowisku, iż w sytuacji, gdy kilku pozwanych wygrywających sprawę reprezentuje jeden pełnomocnik koszty procesu powinny być zasądzone oddzielnie dla każdego z pozwanych w wysokości minimalnej stawki wynagrodzenia pełnomocnika.

Sąd miał na uwadze, iż pomiędzy powodami zachodziło współuczestnictwo materialne, prawa powodów oparte były na tej samej podstawie prawnej i faktycznej. Dochodzili oni bowiem zapłaty odszkodowania i zadośćuczynienia za wadliwe wykonanie tej samej umowy przez pozwanego. Zasady ponoszenia kosztów procesu w sprawach, w których po stronie wygrywającej proces zachodzi współuczestnictwo procesowe (art. 72 i nast. k.p.c.) nie są obecnie uregulowane i istnieją w tej kwestii w judykaturze dwa przeciwne poglądy, zwłaszcza odnośnie współuczestnictwa materialnego.

Za stanowiskiem, że koszty te należą się w wysokości wynagrodzenia jednego pełnomocnika reprezentującego wspólnie współuczestników materialnych wypowiedział się m.in. Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 30 stycznia 2007 r. (III CZP 130/06, OSNC 2008/1/1). Sąd tutejszy nie przychylił się do zaprezentowanych w tej uchwale poglądów, uznając za bardziej przekonujące stanowisko i argumenty zaprezentowane m.in. przez Sąd Najwyższy w postanowieniu z dnia 10 października 2012 r. (I CZ 105/12, LEX nr 1232739), Sąd Apelacyjny w Lublinie w wyrokach z dnia: 8 maja 2014 roku (I ACa 60/14, LEX nr 1466863), 16 lipca 2014 r. (I ACa 218/14, LEX nr 1498956) i 30 października 2014 r. (I ACa 427/14, LEX nr 1552042) oraz Sąd Apelacyjny we Wrocławiu w postanowieniu z dnia 8 stycznia 2013 r. (I ACa 565/12, LEX nr 1312136).

W pierwszej kolejności należy zaznaczyć, że art. 105 k.p.c. dotyczy wyłącznie współuczestnictwa po stronie przegrywającej. Sąd Najwyższy w postanowieniu z dnia 10 października 2012 r. (I CZ 105/12, LEX nr 1232739) stwierdził, że w przypadku współuczestnictwa po stronie wygrywającej zastosowanie mają ogólne zasady o kosztach procesu i każda ze stron wygrywających proces ma prawo żądać zwrotu kosztów niezbędnych do celowej obrony. Stosownie bowiem do art. 98 § 1 k.p.c. strona przegrywająca sprawę obowiązana jest zwrócić przeciwnikowi

na jego żądanie koszty niezbędne do celowego dochodzenia praw i celowej obrony (koszty procesu). Zgodnie z tą regulacją „strona przegrywająca” obowiązana jest zwrócić koszty „przeciwnikowi” (a nie stronie). Skoro po stronie powodowej było troje przeciwników, to każdemu z nich należą się koszty zastępstwa procesowego. Nie stoi temu na przeszkodzie okoliczność, że powodowie byli reprezentowani przez tego samego radcę prawnego. Tym samym każdemu ze współuczestników procesu wygrywającemu sprawę należy się od strony przegrywającej zwrot poniesionych przez niego kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego obejmujących wynagrodzenie adwokata (radcy prawnego). Nie stoi z tym w sprzeczności treść art. 109 § 2 zd. 2 k.p.c. nakazujący przy ustalaniu wysokości kosztów poniesionych przez stronę reprezentowaną przez profesjonalnego pełnomocnika branie pod uwagę: niezbędnego nakładu pracy pełnomocnika oraz czynności podjętych przez niego w sprawie, a także charakteru sprawy i wkładu pełnomocnika w przyczynienie się do jej wyjaśnienia i rozstrzygnięcia. Przepis ten bowiem odnosi się do poszczególnych współuczestników procesu, a nie łącznie do całej strony procesu. W sytuacji, gdy kilku współuczestników reprezentował ten sam pełnomocnik sąd rozstrzyga o kosztach należnych danej osobie występującej po określonej stronie procesu, a nie o kosztach należnych pełnomocnikowi. Opowiedzenie się za przeciwnym stanowiskiem, że przysługuje współuczestnikom zwrot kosztów wynagrodzenia w wysokości wynagrodzenia jednego adwokata, gdyż sprawa jest jedna, oznaczałoby, że dokonuje się rozstrzygnięcia o kosztach należnych de facto pełnomocnikowi, a nie osobie, którą on reprezentuje. Każdy z powodów zlecając prowadzenie sprawy pełnomocnikowi musiał z nim zawrzeć umowę i ponieść określone koszty. Żadnych wątpliwości nie byłoby zresztą w sytuacji, gdyby każdego z powodów reprezentował inny pełnomocnik. Podkreślić w tym miejscu należy, że przepisy procedury cywilnej nie przewidują ograniczeń dla współuczestnika sporu w swobodzie wyboru pełnomocnika, zaś wydatki z tego tytułu należy zaliczyć do niezbędnych kosztów procesu. Skoro nie może budzić wątpliwości prawo każdego ze współuczestników do otrzymania odrębnie od strony przegrywającej zwrotu kwoty wydatkowanej na wynagrodzenie innego zaangażowanego pełnomocnika (w razie zastępstwa kilku współuczestników sporu przez różnych pełnomocników), to nie ma podstaw też do odmiennego potraktowania wygrywającego współuczestnika z tej wyłącznie przyczyny, że zlecił zastępstwo procesowe temu samemu pełnomocnikowi, który reprezentuje także innego współuczestnika. Stanowisko, sprowadzające się de facto do umniejszenia obowiązku zwrotu wydatków, prawidłowo poniesionych przez współuczestników, jedynie do jednego wynagrodzenia, prowadzi do nieuzasadnionego zwolnienia strony przegrywającej od obowiązku zwrotu stronie wygrywającej rzeczywiście poniesionych przez nią niezbędnych kosztów obrony jej praw (naruszenie zasady wyrażonej w art. 98 § 1 k.p.c.), a w konsekwencji oznacza przerzucenie na stronę wygrywającą proces obowiązku ich poniesienia. W związku z powyższym zarówno w przypadku występowania po stronie wygrywającej proces współuczestnictwa materialnego, jak ma to miejsce w niniejszej sprawie, jak i formalnego, obowiązek strony przegrywającej zwrotu pozwanym poniesionych przez nich kosztów obejmuje zwrot kosztów odrębnego ustanowienia przez każdą osobę znajdującą się po stronie wygrywającej proces profesjonalnego pełnomocnika, nawet wtedy, gdy jest to ta sama osoba.

Mając powyższe na uwadze, Sąd zgodnie z wynikiem sprawy, rozdzielił koszty procesu stosunkowo pomiędzy stronami stosownie do tego, w jakiej części wygrali oni sprawę, obciążając nimi powoda E. M. w 10%, a pozwanego w 90%, powódkę W. M. w 10%, a pozwanego w 90%, powoda M. M. (1) w 14%, a pozwanego w 86%.

Koszty procesu w zakresie roszczenia powoda E. M. wynosiły łącznie 3.935,34 (318,34 zł tytułem opłaty od pozwu [1/3 z 955,00 zł], 17,00 zł tytułem opłaty skarbowej od pełnomocnictwa poniesionej przez powoda, 1.800 zł tytułem wynagrodzenia profesjonalnego pełnomocnika powoda, 1.800,00 zł tytułem wynagrodzenia profesjonalnego pełnomocnika pozwanego). Powód E. M. poniósł koszty w kwocie 2.135,34 zł, a zgodnie ze stosunkiem, w jakim wygrał sprawę powinien był ponieść kwotę 393,53 zł. W konsekwencji Sąd zasądził od pozwanego na rzecz powoda E. M. kwotę 1.741,81 zł stanowiącą różnicę pomiędzy kosztami, jakie powód poniósł, a jakie powinien był ponieść zgodnie z wynikiem procesu.

Koszty procesu w zakresie roszczenia powódki W. M. wynosiły łącznie 3.935,34 (318,34 zł tytułem opłaty od pozwu [1/3 z 955,00 zł], 17,00 zł tytułem opłaty skarbowej od pełnomocnictwa poniesionej przez powódkę, 1.800 zł tytułem wynagrodzenia profesjonalnego pełnomocnika powoda, 1.800,00 zł tytułem wynagrodzenia profesjonalnego pełnomocnika pozwanego). Powódka poniosła koszty w kwocie 2.135,34 zł, a zgodnie ze stosunkiem, w jakim wygrała

sprawę powinna była ponieść kwotę 393,53 zł. W konsekwencji Sąd zasądził od pozwanego na rzecz powódki W. M. kwotę 1.741,81 zł stanowiącą różnicę pomiędzy kosztami, jakie powódka poniosła, a jakie powinna była ponieść zgodnie z wynikiem procesu.

Koszty procesu w zakresie roszczenia powoda M. M. (1) wynosiły łącznie 3.935,33 (318,33 zł tytułem opłaty od pozwu [1/3 z 955,00 zł], 17,00 zł tytułem opłaty skarbowej od pełnomocnictwa poniesionej przez pozwanego, 1.800 zł tytułem wynagrodzenia profesjonalnego pełnomocnika powoda, 1.800,00 zł tytułem wynagrodzenia profesjonalnego pełnomocnika pozwanego). Powód M. M. (1) poniósł koszty w kwocie 2.118,33 zł, a zgodnie ze stosunkiem, w jakim wygrał sprawę powinien był ponieść kwotę 550,95 zł. W konsekwencji Sąd zasądził od pozwanego na rzecz powoda M. M. (1) kwotę 1.567,38 zł stanowiącą różnicę pomiędzy kosztami, jakie powód poniósł, a jakie powinien był ponieść zgodnie z wynikiem procesu.

Odrębnie Sąd rozliczył koszty sądowe obejmujące kwotę wynagrodzenia biegłego tłumacza przysięgłego oraz zwrotu kosztów poniesionych przez świadka. Kosztów tych bowiem żadna ze stron nie uiściła, a tymczasowo poniósł je Skarb Państwa. Podstawą rozstrzygnięcia w tym zakresie były przepisy art. 83 ust. 2 i art. 113 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. 2005 Nr 167 poz. 1398). Zgodnie z art. 83 ust. 1 zd. 1 i 2 u.k.s.c., jeżeli przepisy ustawy przewidują obowiązek działania i dokonywania czynności połączonej z wydatkami z urzędu, sąd zarządzi wykonanie tej czynności, a kwotę potrzebną na ich pokrycie wykląda tymczasowo Skarb Państwa. W orzeczeniu kończącym postępowanie w sprawie sąd orzeka o poniesionych tymczasowo przez Skarb Państwa wydatkach, stosując odpowiednio przepisy art. 113. Stosownie natomiast do treści art. 113 ust. 1 u.k.s.c. kosztami sądowymi, których strona nie miała obowiązku uiścić lub których nie miał obowiązku uiścić kurator albo prokurator, sąd w orzeczeniu kończącym sprawę w instancji obciąża przeciwnika, jeżeli istnieją do tego podstawy, przy odpowiednim zastosowaniu zasad obowiązujących przy zwrocie kosztów procesu. Zgodnie z art. 2 ust. 1 u.k.s.c., koszty sądowe obejmują opłaty i wydatki. Z kolei w myśl art. 5 ust. 1 pkt 2 i 3 u.k.s.c., wydatki obejmują w szczególności zwrot kosztów podróży i noclegu oraz utraconych zarobków lub dochodów świadków, a także wynagrodzenie i zwrot kosztów poniesionych przez biegłych, tłumaczy oraz kuratorów ustanowionych dla strony w danej sprawie.

W toku niniejszego postępowania, z uwagi na fakt, iż pozwany nie posługiwał się z językiem polskim należało skorzystać z pomocy tłumacza przysięgłego. Wskazać w tym miejscu należy, iż pełnomocnik pozwanego wnioskuje o przybranie do pomocy tłumacza przysięgłego języka niemieckiego. Tłumacz tego języka obecny był na terminie rozprawy w dniu 26 lutego 2020 roku. Na kolejny termin rozprawy również został wezwany tłumacz przysięgły języka niemieckiego, jednak dzień przed rozprawą Sąd otrzymał pismo z usprawiedliwieniem nieobecności. W związku z powyższym podjęta została próba znalezienia innej osoby, która dysponowała czasem, jednak wszyscy tłumacza przysięgli języka niemieckiego odmówili. Sądowi z urzędu było wiadomy, że przedstawiciel pozwanego spółki posługuje się również językiem angielskim (w innej sprawie z udziałem tej samej spółki, jej pełnomocnik wnioskuje o przesłuchanie D. E. przy udziale tłumacza przysięgłego języka angielskiego), dlatego Sąd wezwał na termin rozprawy tłumacza przysięgłego języka angielskiego (w przeciwnym razie doszłoby do odwołania terminu rozprawy wyznaczonej na cały dzień wokandy). Z tytułu tłumaczenia dokonanego ustnie przez tłumacza przysięgłego języka niemieckiego w dniu 26 lutego 2020 roku, wypłacone zostało tłumaczowi przysięgłemu języka niemieckiego wynagrodzenie w kwocie 234,56 zł. Następnie z tytułu tłumaczenia dokonanego ustnie przez tłumacza przysięgłego języka angielskiego na rozprawach w dniu 22 lipca 2020 r. zł oraz w dniu 25 września 2020 r. przyznane zostało wynagrodzenie tłumaczowi przysięgłemu języka angielskiego odpowiednio w kwotach: 485,41 zł oraz 319,53 zł. Kwoty te zostały wypłacone tymczasowo ze środków Skarbu Państwa. Ponadto postanowieniem z dnia 8 listopada 2019 r. Sąd przyznał świadkowi D. F. kwotę 154,62 zł tytułem zwrotu kosztów stawiennictwa, która to kwota również wypłacona została tymczasowo ze środków Skarbu Państwa. Łączna kwota środków wypłaconych tymczasowo ze środków Skarbu Państwa wyniosła 1.194,12 zł.

Powodowie łącznie domagali się zasądzenia kwoty 19.093,32 zł, wygrywając łącznie kwotę 16.855,00 zł. Żądanie powodów zostało uwzględnione w 88%, dlatego zgodnie z podaną wyżej zasadą stosunkowego rozdzielenia, koszty te powinny obciążać w 88% pozwanego, a w 12% powodów. Powodów powinny obciążać koszty Skarbu Państwa w wysokości 143,29 zł (12% z kwoty 1194,12 zł), natomiast pozwany winien ponieść koszt tychże należności w kwocie

1.050,83 zł (88% z kwoty 1.194,12 zł). W związku z powyższym, na podstawie art. 113 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych w zw. z art. 100 k.p.c. w zw. z art. 83 ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, orzeczono jak w punktach 10. i 11. sentencji wyroku.

Asesor sądowy Paulina Matysiak