

Sygn. akt I C 942/12 upr

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 08 listopada 2013 roku.

Sąd Rejonowy w Głogowie I Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący: SSR Andrzej Szczepanowski

Protokolant: sekr. sąd. Urszula Adamczak

po rozpoznaniu w dniu 25 października 2013 roku w Głogowie

na rozprawie

sprawy z powództwa E. P. i M. P.

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

o zapłatę

I. zasądza od strony pozwanej Centrum (...) Sp. z o.o. w P. na rzecz powódki E. P. kwotę 467,35 zł (czteryście sześćdziesiąt siedem złotych 35/100) wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 08 czerwca 2012 roku do dnia zapłaty,

II. oddala dalej idące powództwo,

III. zasądza od strony pozwanej Centrum (...) Sp. z o.o. w P. na rzecz powódki E. P. kwotę 10,66 zł (dziesięć złotych 66/100) tytułem zwrotu kosztów postępowania,

IV. zasądza od strony pozwanej Centrum (...) Sp. z o.o. w P. na rzecz powoda M. P. kwotę 600 zł (sześćset złotych 00/100),

V. oddala dalej idące powództwo,

VI. nakazuje uiścić powódce E. P. na rzecz Skarbu Państwa (kasa Sądu Rejonowego w Głogowie) kwotę 20,25 zł tytułem brakującej części kosztów postępowania, tymczasowo pokrytych z sum budżetowych,

VII. nakazuje uiścić powodowi K. P. na rzecz Skarbu Państwa (kasa Sądu Rejonowego w Głogowie) kwotę 20,25 zł tytułem brakującej części kosztów postępowania, tymczasowo pokrytych z sum budżetowych,

VIII. nakazuje uiścić stronie pozwanej Centrum (...) Sp. z o.o. w P. na rzecz Skarbu Państwa (kasa Sądu Rejonowego w Głogowie) kwotę 173,13 zł tytułem brakującej części kosztów postępowania, tymczasowo pokrytych z sum budżetowych.

Sygn. akt I C 942/12 upr

UZASADNIENIE

Powódka, E. P., wniosła powództwo przeciwko Centrum (...) Sp. z o.o. w P. domagając się zasądzenia na swoją rzecz kwoty 1314 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia wniesienia pozwu tj. dnia 08 czerwca 2012 r. do dnia zapłaty

oraz kosztów procesu według norm przepisanych. Na kwotę żądania składa się kwota 800 zł jako zadośćuczynienie za nieudany wypoczynek syna oraz 514 zł tytułem odszkodowania za utracony bagaż.

W uzasadnieniu podała, że w dniu 8 kwietnia 2011 r. zawarła ze stroną pozwaną umowę uczestnictwa w imprezie turystycznej, obejmującej przejazd i pobyt syna M. P. na obozie młodzieżowym w Chorwacji w miejscowości M., w terminie od dnia 23 lipca 2011 r. do dnia 3 sierpnia 2011 r. Zgodnie z umową powódka zapłaciła pozwanemu wynagrodzenie w wysokości 1699 zł. Po powrocie syna do Polski, złożyła w dniu 19 sierpnia 2011r. reklamację dotyczącą przedmiotowej imprezy turystycznej z powodu zmiany miejsca zakwaterowania na znacznie niższy standard, niż oferowany w katalogu oraz zgubienia bagażu i kompetencji opiekuna uczestników. Podniosła, że jej syn, wraz z innymi uczestnikami obozu, został zakwaterowany w obiekcie innym niż zagwarantowany w umowie, o znacznie niższym standardzie, który na pewno nie odpowiadał trzygwiazdkowej kategorii widniejącej w ofercie organizatora turystyki. Dodała, że pokoje nie posiadały balkonów, lodówki były na zewnątrz pokoi. (...), w których mieszkali uczestnicy były w złym stanie, łóżka dwuosobowe nie zapewniały zachowania intymności uczestników obozu. Budynek ośrodka, a zwłaszcza łazienki były zaniedbane, z licznymi usterkami, wśród których najbardziej rażącym zaniedbaniem był przebijający prąd pod prysznicem oraz odpadające ze ścian płytki ceramiczne. Występowały również problemy z insektami. Na 9 noclegów przez 3 doby nie było ciepłej wody z powodu awarii bojlera, który powodował przebicia prądu. Jego użytkowanie było wówczas niebezpieczne, a naprawiony został dopiero w przedostatnim dniu pobytu. Pokoje i sanitariaty nie były czyste, do restauracji, w której podawano posiłki było dużo dalej, niż zagwarantowane w umowie (...) m. O wszystkich tych niedogodnościach uczestnicy obozu, w tym jej syn, informowali na miejscu organizatora imprezy. Wskazał, że w tym stanie rzeczy, wobec niewywiązania się strony pozwanej, jako organizatora imprezy, należycie z umowy, zażądała z tego tytułu odszkodowania i zadośćuczynienia. Strona pozwana odmówiła i zaproponowała polubowne zakończenie sporu, przyznając powódce ostatecznie rabat w wysokości 20% wartości oferty wyjazdowej w roku 2012 r.

Nadto powódka podniosła, że w czasie przejazdu na miejsce wypoczynku zaginął bagaż jej syna. Zanim został on odnaleziony musiała na nowo wyposażyć syna w niezbędne rzeczy, które następnie wysłała mu do Chorwacji, tak by jej syn w minimalnym stopniu mógł przyzwoicie spędzić wypoczynek. Koszty zakupu nowych rzeczy wyniósł 514 zł. O zwrot tej kwoty powódka wystąpiła do strony pozwanej, który zaproponował odszkodowanie w wysokości 200zł.

W odpowiedzi na pozew strona pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie kosztów postępowania.

W uzasadnieniu swojego stanowiska zarzuciła, że uczestnikiem wyjazdu był syn powódki, a nie ona sama, zaś organizatorem był J. S. prowadzący działalność gospodarczą, a nie pozwane Centrum (...) Sp. z o. o. z siedzibą w P.. Strona pozwana przyznała, że syn powódki został zakwaterowany w innym miejscu, ale spełniającym takie same warunki, jak określone w umowie co czyniło jakiegokolwiek roszczenia z tego tytułu za nieuzasadnione. Dodała, że nikt nie zgłaszał żadnych problemów z robactwem oraz prądem rzekomo przebijającym pod prysznicem. Wskazała, że bagaże nie zostały zagubione z jej winy, a co więcej odnalazły się na miejscu. Podniosła także, zważywszy na to, że cena wycieczki wynosiła 1399 zł, iż żądanie zapłaty 800 zł tytułem zadośćuczynienia, w sytuacji, gdy uczestnik (syn powódki) skorzystał z pobytu i dojazdu oraz zjadł posiłki, jest zbyt wygórowane.

Na rozprawie w dniu 26 kwietnia 2013 r. powódka wniosła o zawiadomienie o toczącym się postępowaniu jej syna M. P.. Wezwanie doręczono w dniu 28 czerwca 2013 r. Pismem z dnia 05 lipca 2013 r., które wpłynęło w dniu 08 lipca 2013 r. do tut. Sądu M. P. wstąpił do sprawy po stronie powodowej, wnosząc o zasądzenie na swoją rzecz kwoty 800 zł tytułem zadośćuczynienia oraz kwotę 514 zł za utracony bagaż.

W uzasadnieniu wskazał, że zadośćuczynienia dochodzi za nieudany wypoczynek na obozie młodzieżowym w Chorwacji, w miejscowości M., w terminie od dnia 23 lipca 2011 r. do dnia 3 sierpnia 2011 r., a co spowodowane było zmianą miejsca zakwaterowania na zakwaterowanie o znacznie niższym standardzie, niż przedstawiony w katalogu zawierającym ofertę, nie odpowiadające żadnej kategorii. Dodał, że żaden pokój nie posiadał balkonu. Pokój w którym przebywał nie posiadał okna, a dwuosobowe łóżko musiał dzielić ze współlokatorem, nadto lodówki były

ogólnodostępne, nawet dla osób z ulicy. Łazienki były w fatalnym stanie – przebijał prąd pod prysznicem, z bojlera który został naprawiony dopiero w przedostatnim dniu pobytu, odpadały płytki. Na 9 noclegów, przez 3 doby nie było ciepłej wody. Występowało robactwo. Do morza było zamiast 150 m, ponad 1000 m. Do stołówki 600 m, zamiast 100 m. Nadto dodał, że dochodzona kwota 514 zł stanowi równowartość zakupionych przez jego rodziców rzeczy niezbędnych do funkcjonowania na miejscu. Ich zakup był konieczny, gdyż zagubiony został jego bagaż. Skutkowało to również tym, że przez 4 dni był pozbawiony możliwości przebrania się w czyste rzeczy. Dodał, że nikt z organizatorów nie zainteresował się jego sytuacją i nie podjęto żadnych starań, aby chociaż w minimalnym stopniu mu pomóc.

Strona pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie kosztów postępowania.

W uzasadnieniu swojego stanowiska wskazała, że żądanie jest nieuzasadnione, gdyż ewentualną stroną powodową powinien być uczestnik imprezy turystycznej. Podniosła, że organizatorem wyjazdu był J. S. (...) Sp. z o. o. z siedzibą w P.. Dodała, że syn powódki był zakwaterowany w innym miejscu, ale spełniającym standard ***. Uczestnicy mieli dostęp do łodówek i tarasu. Zakwestionowała podnoszone zarzuty co do występowania robactwa i przebijającego prądu, stwierdzając, że nie było to zgłaszane. Podniosła, że bagaże zostały zagubione nie z jej winy, a następnie odnalazły się, uczestnik miał natomiast zakupione niezbędne środki. Stwierdziła też, iż żądanie zapłaty 800 zł tytułem zadośćuczynienia, w sytuacji, gdy uczestnik skorzystał z pobytu i dojazdu oraz zjadł posiłki, jest zbyt wygórowane.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 8 kwietnia 2011 r. E. P. zawarła z Centrum (...) Sp. z o.o. z siedzibą w P., za pośrednictwem agenta, umowę uczestnictwa w imprezie turystycznej w okresie od dnia 23 lipca 2011 r. do dnia 3 sierpnia 2011 r. za kwotę 1699 zł, z pobytem w miejscowości M., w Chorwacji, na rzecz swojego syna, M. P..

Dowód: - umowa uczestnictwa w imprezie turystycznej - k. 7,

- potwierdzenie rezerwacji - k. 69 akt,

- pismo strony pozwanej z dnia 05 września 2011 r. k. 17,

- pismo strony pozwanej z dnia 18 września 2011 r. k. 18.

Zgodnie z ofertą, M. P. miał być zakwaterowany w komfortowej trzypiętrowej willi, zlokalizowanej w miejscowości M., dzielnicy Z.. Powód miał być zakwaterowany w studiu 2-3 osobowym lub w apartamencie 4-6 osobowym, z pełnym węzłem sanitarnym, wyposażonym w łodówkę. Pokój mógł posiadać balkon z widokiem na morze. Posiłki miały być serwowane w restauracji położonej około 100 m od miejsca zakwaterowania.

Dowód: - oferta obozu młodzieżowego – k. 8 akt.

Powód M. P. podróż rozpoczął w sobotę, w dniu 23 lipca 2011 r., w G.. Bagaż został zapakowany do komory bagażowej autobusu, oznaczonego firmowym logo strony pozwanej. Razem z uczestnikami w/w obozu młodzieżowego, jechali uczestnicy wycieczki do Hiszpanii, którzy we W. przesiadli się na inny autobus. We W. bagaż powoda został umieszczony w autobusie jadącym do Hiszpanii, skąd następnie został przetransportowany do W.. Z W., w piątek, w dniu 29 lipca 2013 r. bagaż został przewieziony do G. i przekazany powódce.

Dowód: - zeznania świadka A. Z. - k. 75-75v.,

- zeznania świadka M. K. - k. 75v.-76,

- zeznania świadka A. M. - k. 76-76v.,

- zeznania świadka J. K. - k. 76v.,

- częściowo zeznania świadka M. Ś. - k. 76v.-77,

- zeznania świadka K. P. - k. 73v.-74,
- zeznania świadka M. P. - k. 74-75,
- zeznania świadka K. P. - k. 73v.-74,
- przesłuchanie powódki E. P. – k. 72-73, 151,
- przesłuchanie powoda M. P. – k.74 -75, 151 v.

Wobec zagubienia bagażu i braku pomocy ze strony pozwanej, powódka podjęła decyzję o zakupie synowi niezbędnych rzeczy na czas pobytu w M.. Na ten cel wydała łącznie 514 zł, z czego na zakup odzieży 467,35 zł, a na zakup kosmetyków i przyborów higienicznych 46,55 zł. Rzeczy te następnie przekazała jadącej do M. koleżance, która zobowiązała się dostarczyć je synowi, co nastąpiło we wtorek 26 lipca 2011 r. Do momentu ich przekazania powodowi, pożyczał on ubrania od kolegów. Nie dysponował też środkami pieniężnymi, które zostały w bagażu.

Na miejscu, w związku z zagubieniem bagażu, w 3 bądź 4 dniu pobytu, przedstawiciele strony pozwanej poinformowali powoda, iż mogą mu zaoferować 100 euro z tytułu zagubionego bagażu. Następnie, wobec odnalezienia bagażu, zaoferowano mu 50 euro. Powód odmówił ich przyjęcia, gdyż wiązało to się z koniecznością podpisania określonych, bliżej nie sprecyzowanych, dokumentów.

Dowód: - kserokopie rachunków - k. 50, k. 51,

- zeznania świadka K. P. - k. 73v.-74,
- przesłuchanie powódki E. P. – k. 72-73, 151,
- przesłuchanie powoda M. P. – k.74 -75, 151 v.

Powód, wraz z częścią uczestników obozu, został zakwaterowany w innym miejscu, w zupełnie innych warunkach, niż te oferowane w trakcie zawierania umowy to jest w pensjonacie o nazwie T.. O zmianie miejsca zakwaterowania nie został poinformowany. Pensjonat ten nie posiadał gwarantowanych trzech gwiazdek. Wyposażenie hotelu znajdowało się w bardzo złym stanie technicznym. Budynek położony był tuż obok innego budynku, który ograniczał dostęp do światła dziennego. Posiłki wydawane było w stołówce oddalonej o 600 m od miejsca zakwaterowania (10 – 15 minut marszu).

Pokój, który został przydzielony powodowi, nie posiadał ani tarasu ani okien. Położony był w przyziemiu. Powód zmuszony był spać w dwuosobowym łóżku, tzw. małżeńskim, z kolegą z obozu. Umebłowanie pokoju charakteryzowało się znacznym zużyciem i było minimalne. Pokój nie był wyposażony we własny węzeł sanitarny. Do łazienki dostęp miały bowiem osoby postronne. Ze ścian w łazience odpadły płytki, nie działał bojler na ciepłą wodą, który dodatkowo groził porażeniem prądem. Przebicie prądu pojawiało się na kurku, który w celu zaizolowania, trzeba było odkręcać ręcznikiem. Lodówka znajdowała się na korytarzu. Na ścianach występowały owady. Drzwi wejściowe do pokoju nie domykały się. Instalacja elektryczna była wadliwa, przykładowo w trakcie gotowania wody w czajniku elektrycznym gasła lampa. Pokój nie był przygotowany na przyjęcie uczestników imprezy turystycznej to jest nie był posprzątany, tak jak i łazienka oraz sanitariat. Przez kilka dni pobytu nie było ciepłej wody, w pozostałe dni była dostępna tylko w określonych godzinach.

Na zgłaszane przez powoda zastrzeżenia nie reagowali rezydenci strony pozwanej.

Dowody: - oferta wyjazdu do Chorwacji (k. 8, k. 48-49),

- warunki uczestnictwa (k. 9-10v.),

- dokumentacja fotograficzna (k. 20-23),
- częściowo zeznania świadka M. Ś. - k. 76v.-77.
- zeznania świadka A. Z. - k. 75-75v.,
- zeznania świadka M. K. - k. 75v.-76,
- zeznania świadka A. M. - k. 76-76v.,
- zeznania świadka J. K. - k. 76v.,
- częściowo zeznania świadka M. Ś. - k. 76v.-77,
- zeznania świadka K. P. - k. 73v.-74,
- zeznania świadka M. P. - k. 74-75,
- zeznania świadka K. P. - k. 73v.-74,
- przesłuchanie powódki E. P. – k. 72-73, 151,
- przesłuchanie powoda M. P. – k.74 -75, 151 v.

Sąd zważył, co następuje:

Powództwa zarówno E. P. jak i M. P. zasługiwały na uwzględnienie w części.

Dokonując ustaleń faktycznych w sprawie, Sąd oparł się przede wszystkim na dowodach w postaci zeznań świadków tj. K. P., A. Z., M. K., A. M., J. K., w tym częściowo na zeznaniach świadka M. Ś., dowodach z dokumentów w postaci oferty imprezy, umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej, potwierdzenia rezerwacji, warunków uczestnictwa i dokumentacji fotograficznej, a także na przesłuchaniu stron tj. E. P. i M. P.. Wszystkie te dowody są ze sobą spójne, wzajemnie się uzupełniają i w pełni potwierdzają okoliczności podnoszone przez powodów.

Całkowicie bezpodstawny okazał się podnoszony przez stronę pozwaną zarzut braku legitymacji biernej po jej stronie. Wbrew twierdzeniom strony pozwanej, stroną umowy nie był J. S., a Centrum (...) Sp. z o.o. w P.. O ile nie wynika to bezpośrednio z umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej z dnia 08 kwietnia 2011 r. (k. 7 akt), to wynika już wprost z dokumentu o nazwie „potwierdzenie rezerwacji nr (...) egzemplarz dla agenta” (k. 69 akt), a także z pierwszego z pism dotyczących reklamacji, skierowanego do powódki przez stronę pozwaną tj. z dnia 05 września 2011 r. Dopiero w kolejnym piśmie, datowanym na 18 października 2011 r. pojawia się firma (...), ale nie Centrum Turystki O. S.. Nadto mowa w tym piśmie jest o Centrum (...), a także o Zarządzie Centrum (...). W ocenie Sądu taka argumentacja strony pozwanej jest tylko wyrazem przyjętej linii obrony, w zasadzie nie podpartej żadnymi wiarygodnymi dowodami.

Sąd nie dał wiary zeznaniom świadka M. Ś., iż łazienka, z której korzystał powód była dostępna tylko dla osób zakwaterowanych w jego pokoju, gdyż stoją one w sprzeczności z pozostałym materiałem dowodowym w postaci zeznań pozostałych świadków – uczestników obozu jak i przesłuchaniem powoda. W pozostałym zaś zakresie zeznania tego świadka nie stoją w sprzeczności z resztą materiału dowodowego. Świadek pytany bowiem o takie kwestie jak warunki zakwaterowania, problemy z ciepłą wodą czy przebijającym prądem, zaskłaniał się niepamięcią. Dlatego w tym zakresie Sąd dał wiarę zeznaniom świadków. Analiza tego co podali prowadzi do oczywistego wniosku, że wszystkie okoliczności podnoszone przez powodów, a dotyczące imprezy turystycznej organizowanej przez pozwaną są wiarygodne. Nie ulega wątpliwości, że w hotelu były insekty, uczestnicy byli narażeni na porażenie prądem w łazience, spali w podwójnych tzw. małżeńskich łóżkach, zaś pokój w którym zakwaterowany był M. P. nie posiadał nawet okien. Pokoje były w bardzo niskim standardzie, dawno nie odświeżane. Ustalenia te wynikają też z załączonej do pozwu dokumentacji fotograficznej, wykonanej, co należy podkreślić, nie przez powoda, a uczestniczkę obozu A. Z..

Bezsporny w sprawie był też fakt zakwaterowania powoda w innym pensjonacie niż wskazany w ofercie, co nastąpiło z naruszeniem § IV. Ust. 8 warunków uczestnictwa.

Podstawą odpowiedzialności strony pozwanej są przepisy ustawy o z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (jedn. tekst: Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm. - dalej: u.u.t.). Zgodnie z treścią 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 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. Wedle zaś art. 11 u.u.t. w zakresie nieuregulowanym ustawą do umów z klientami zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.

Odpowiedzialności organizatora turystyki oparta jest, jak wynika z treści art. 11a u.u.t. na zasadzie ryzyka. Ma ona charakter obiektywny, bowiem przesłanką tej odpowiedzialności nie jest wina organizatora turystyki. Odpowiedzialność ta ma charakter niezależny od podstaw oraz potencjalnych ograniczeń odpowiedzialności poszczególnych usługodawców-podwykonawców. Podstawową przesłanką odpowiedzialności kontraktowej organizatora turystyki w przypadku odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest wystąpienie szkody (art. 11a u.u.t. w zw. z art. 471 k.c.). Szkada w zakresie odpowiedzialności odszkodowawczej pełni dwojakiego rodzaju funkcje czyli jest przesłanką tej odpowiedzialności oraz decyduje o rozmiarach długu odszkodowawczego. Przez szkodę zaś rozumie się zaś wszelkie uszczerbki w dobrach lub interesach prawnie chronionych, a w jej ramach wyróżnia się szkodę majątkową oraz szkodę niemajątkową, szkodę na osobie oraz szkodę na mieniu.

Zgodnie z wyrażonym w orzecznictwie poglądem, które tutaj Sąd w całości podziela i akceptuje, odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych obejmuje szkodę majątkową wynikłą w toku jej świadczenia jak i niemajątkową w postaci tzw. zmarnowanego urlopu (tak Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 24 marca 2011 r., I CSK 372/10). W uchwale z dnia 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10, Sąd Najwyższy stwierdził że problematyka szeroko rozumianej umowy o podróż oraz odpowiedzialności z tego tytułu jest przedmiotem regulacji w art. 5 ust. 1 i 2 dyrektywy nr 90/314 z dnia 13 czerwca 1990 r. implementowanej przez Polskę w art. 11a u.u.t. Art. 11a u.u.t., jest odpowiednikiem art. 5 ust. 1 i 2 w/w dyrektywy nr 90/314, statuującego odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej (podróży) za szkody wyrządzone klientowi (konsumentowi) w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Dalej Sąd Najwyższy wskazał, że w wyroku z dnia 12 marca 2002 r., S. L. v. TUI Deutschland GmbH, nr C-168/00 (EurLex nr (...)), Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, odpowiadając na pytanie prejudycjalne, orzekł że dyspozycja art. 5 dyrektywy 90/314 obejmuje co do zasady także prawo do odszkodowania za uszczerbek niemajątkowy w postaci utraty przyjemności wypoczynku (zmarnowany urlop), poniesiony na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez organizatora imprezy turystycznej. Trybunał uznał, że brak wyliczenia w w/w art. 5 dyrektywy rodzajów uszczerbków podlegających kompensacji stwarza podstawy do szerokiej interpretacji pojęcia szkody. Zauważył przy tym, iż podstawowym bodźcem pobudzającym konsumenta do korzystania z imprezy turystycznej jest osiągnięcie korzyści niematerialnej tj. przyjemności wypoczynku, spokoju, relaksu, poczucia komfortu itp. Nieuzyskanie jej na skutek zaniedbań organizatora, a więc utrata przyjemności (zmarnowanie urlopu) jest często bowiem jedynym uszczerbkiem poniesionym przez konsumenta. Zgodnie z orzecznictwem Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, obowiązki implementacyjne państw członkowskich rozumiane są przede wszystkim jako zapewnienie prawu unijnemu wymaganej efektywności, co oznacza także obowiązek takiej wykładni transponowanego na prawa krajowego uregulowania UE, która jest zgodna z dyrektywą, a jeżeli dyrektywa była poddana już interpretacji Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, to zgodnie z tą interpretacją (por. postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 27 czerwca 2008 r., III CZP 25/08, OSNC 2009, nr 9, poz. 127). Reasumując, skoro przepis powołanej dyrektywy należy interpretować jako obejmujący pod pojęciem szkody także uszczerbek niemajątkowy w postaci nieudanego urlopu, to art. 11a u.u.t., przenoszący ów przepis dyrektywy do polskiego porządku prawnego, musi być wykładany w ten sam sposób. Zdaniem Sądu Najwyższego, żadne istotne względy wpływające z polskiego systemu prawa

cywilnego nie przeciwstawiają się takiej wykładni art. 11a u.u.t., a jego znaczenie - w takim rozumieniu - polega na tym, że w zakresie, w którym dopuszcza przyznanie zadośćuczynienia za szkodę wyrządzoną niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy o imprezę turystyczną, stanowi przepis szczególnie w stosunku do art. 471 k.c. W orzecznictwie sformułowano pogląd (por. wyrok Sądu Okręgowego w Lublinie, sygn. akt II Ca 122/11), zgodnie z którym „punktem odniesienia przy wyliczaniu zadośćuczynienia za „zmarowany urlop” powinien 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 „utrata przyjemności z wakacji”, „zmarowany 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.”

Powódka E. P. domagała się zasądzenia odszkodowania w kwocie 514 zł, wskazując, że jest to kwota wydatkowana na zakup ubrań i szeroko rozumianych środków higienicznych dla syna, całkowicie zbędnych, a co spowodowane było najpierw zagubieniem bagażu przez stronę pozwaną, a następnie dostarczeniem go do jej miejsca zamieszkania, a nie miejsca pobytu wakacyjnego syna. Nadto domagała się zasądzenia kwoty 800 zł tytułem zadośćuczynienia za nieudany wypoczynek syna, spowodowany niewywiązaniem się przez organizatora z umowy.

Roszczenie odnośnie odszkodowania tytułem wydatków za zakup odzieży w ocenie Sądu było uzasadnione. Jak wynika z ustaleń, do zagubienia bagażu doszło z winy organizatora, który zobowiązany do jego dostarczenia do miejsca pobytu wakacyjnego syna powódki, wskutek zaniedbań jego pracowników przewiózł go najpierw do Hiszpanii, następnie przez W., dostarczył do G.. Nadto, pomimo że M. P. został pozbawiony niezbędnej odzieży, strona pozwana nie zaoferowała mu żadnej konkretnej pomocy na miejscu, aby rozwiązać ten problem. W tej sytuacji podjęte przez powódkę działania w postaci zakupienia kilku sztuk odzieży, celem zapewnienia synowi koniecznej odzieży, które w sytuacji należytego wykonania zobowiązania byłyby niepotrzebne, uznać należy, że w pełni uzasadnione, zwłaszcza wobec bezczynności strony pozwanej. Powódka wprost wskazała, że zakup tej odzieży był całkowicie zbędny. M. P. posiadał wystarczającą jej ilość i tego rodzaju wydatek był niepotrzebny.

Powstały w ten sposób uszczerbek w jej majątku, wynikający z poniesienia z tego tytułu wydatków i pozostający w normalnym związku przyczynowym z nienależytym zachowaniem strony pozwanej, jest szkodą majątkową o której mowa w art. 11a ust. 1 u.u.t. Bezspornie bowiem dostarczenie bagażu do miejsca wypoczynku objęte było usługą turystyczną, wynikającą z umowy zwartej ze stroną pozwaną i w tym zakresie nie wywiązała się ona z umowy. Podkreślić zarazem należy, jak wskazano powyżej, że odpowiedzialność strony powodowej w tym zakresie ma charakter obiektywny, niezależny od ewentualnej winy strony pozwanej tj. oparta jest na zasadzie ryzyka.

W pozostałym zakresie powództwo E. P. podlegało oddaleniu. Zdaniem Sądu, o ile zakup przedmiotowej odzieży spowodował uszczerbek w majątku powódki, to trudno uznać że dotyczyło do kosmetyków i środków higieny, które ze swej istoty jako produkty zużywalne i używane przez jej syna, i tak musiałyby być w najbliższej przyszłości zakupione. Oddaleniu podlegało także powództwo co do żądania zadośćuczynienia za „zmarowany wypoczynek”. Co prawda stroną umowy była powódka, jednakże ta umowa była zawarta na rzecz M. P. i to jemu przysługuje roszczenie wywodzone z tej podstawy. To bowiem M. P., wskutek nienależytego wykonania umowy o usługę turystyczną przez stronę pozwaną, miał nieudany wypoczynek. Okoliczność, iż w momencie wytoczenia powództwa M. P. był osobą małoletnią, nie posiadającą zdolności procesowej, nie oznacza, że nie miał zdolności sądowej. Mógł być bowiem reprezentowany przed Sądem przez swoich przedstawicieli ustawowych.

Powód M. P. domagał się analogicznie, jak powódka zasądzenia odszkodowania w kwocie 514 zł, poniesionej przez E. P. na zakup ubrań i środków higienicznych dla niego oraz kwoty 800 zł tytułem zadośćuczynienia za nieudany wypoczynek. Jeżeli chodzi o zasądzenie kwoty 514 zł, to powództwo w tej części jako oczywiście niezasadne, podlegało oddaleniu. Uszczerbek w majątku z tego tytułu poniosła bowiem powódka, a nie powód.

Za zasadne częściowo, to jest do kwoty 600 zł uznał Sąd powództwo w części dotyczącej zasądzenia zadośćuczynienia za nieudany wypoczynek. Podstawą prawną jest art. 11a ust. 1 u.u.t.

Z ustaleń faktycznych dokonanych przez Sąd wynika, że warunki, jakie zastał powód po przyjeździe na miejsce pobytu wakacyjnego, w bardzo dużym stopniu odbiegały od jego obiektywnie uzasadnionych oczekiwań. Trudno mówić w tej sytuacji o pełnym wypoczynku przez 9 dni, skoro powód M. P. już w momencie przyjazdu musiał martwić się o zagubiony bagaż. Następnie przez pewien czas nie dysponował swoimi ubraniami, będąc zmuszony do ich pożyczania, a także nie dysponował pieniędzmi. Nadto warunki, w których został zakwaterowany powód trudno uznać za spełniające jakiegokolwiek minimalne standardy, nie wspominając już o ofercie, która gwarantowała wypoczynek w komfortowej willi, z pełnym węzłem sanitarnym, lodówką w pokoju, balkonami z widokiem na morze. Powód, wraz z kolegami umieszczony został w pomieszczeniu znajdującym się w przyziemiu (wysokiej piwnicy), bez okien, z niedomykającymi się drzwiami. Zmuszony był do spania w dwuosobowym łóżku, z kolegą, co w ogóle nie gwarantowało jakiegokolwiek intymności, w pomieszczeniu tym występowały insekty, meble były zdewastowane. W momencie przyjazdu pokój nie był posprzątanym. W łazience, dostępnej również dla osób postronnych, odpadały płytki oraz przebijał prąd pod prysznicem. Również toaleta znajdowała się na zewnątrz. Nadto ciepła woda była dostępna tylko w określonych godzinach dnia, w część dni nie było jej w ogóle. Dodatkowo, miejsce posiłków znajdowało się w kilkukrotnie większej odległości od miejsca zakwaterowania, w stosunku do przedstawionej w ofercie. W tym stanie rzeczy Sąd uznał, że zadośćuczynienie w wysokości około 1/3 kosztów usługi, której cena wynosiła ostatecznie 1699 zł, to jest w kwocie 600 zł, będzie adekwatne do stopnia szkody niemajątkowej, w postaci nieudanych wakacji, jaką poniósł powód.

Przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia, Sąd posiłkował się tzw. tabelą frankfurcką (z której tekstem można zapoznać się w Internecie). Pod tym pojęciem rozumie się orzeczenie 24. Izby Cywilnej LG F., w którym sąd ten, dostrzegając konieczność ujednoczenia orzecznictwa w zakresie odpowiedzialności organizatorów w przypadku umowy o podróż, wskazał wady podróży i procentowe wysokości odszkodowania, jakie powinien otrzymać turysta. W doktrynie i orzecznictwie instrument ten jest coraz częściej omawiany oraz stosowany. Oczywiście nie traktuje się tej tabeli jako wiążącej, ale raczej jako instrument wynikający z pewnego doświadczenia, który można, przy braku przeciwwskazań, stosować w konkretnych przypadkach także w naszym kraju. Wskazać należy, że chociaż dokument ten nie jest obowiązujący w Polsce ale na jego powagę wskazuje choćby fakt umieszczenia go w „vademecum konsumenta” wydanym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w 2003 roku. Zgodnie z tzw. tabelą frankfurcką, przykładowo, w przypadku różnicy w odniesieniu do zarezerwowanego obiektu przyjmuje się możliwość obniżenia ceny usługi, w zależności od odległości, w przedziale od 10 do 25 % jej ceny; w przypadku gdy pokój nie posiada własnej łazienki - 15 do 25 %; w przypadku gdy pokój nie posiada własnego wc – 15 %; w przypadku awarii bojlera ciepłej wody – 15 %; całkowity brak obsługi - 25 %, złe sprzątnięcie -10 do 20 %, niewystarczająca zmiana pościeli i ręczników 5-10 %, robactwo – 5 do 50 %, zbyt mała liczba mebli – 5 do 15%. Większość w/w wad w przypadku miejsca zakwaterowania powoda występowała, w mniejszym bądź większym nasileniu, co zdaniem Sądu w pełni uzasadniało przyznanie zadośćuczynienia odpowiadającego około 1/3 ceny usługi.

Niejako na marginesie zauważyć należy, że z przesłuchania świadka M. Ś. wynika, że stan tego pensjonatu, w tym jego wyposażenie, był znany stronie pozwanej. Można więc stwierdzić, że świadomie wprowadziła w błąd nabywców usługi turystyczne, z góry zakładając zarazem, że część uczestników obozu nie zamieszka w Willi I. i Willi F., a w powyżej opisanym pensjonacie. Mimo bowiem wynikającego z regulaminu uczestnictwa obowiązku (§ IV. Ust. 8), nie powiadomiła o zmianie miejsce zakwaterowania. Nie wyjaśniła także, jakie to wyjątkowe okoliczności uzasadniały zmianę tychże warunków zakwaterowania. Takie postępowanie spowodowane było prawdopodobnie tym, że w obecnych czasach, przy powszechnej dostępności Internetu, umożliwiłoby to sprawdzenie i porównanie oferty i przede wszystkim standardów w/w pensjonatów.

Sąd oddalił wniosek o przesłuchanie osoby działającej jako organ strony pozwanej w miejscu jej zamieszkania tj. w P.. Odległość jaka dzieli G. i P. to około 120 km. Oba miasta są dobrze skomunikowane i nie było przeszkód, aby J. S. przyjechał do Sądu w Głogowie. Bezpodstawny był zwłaszcza argument podnoszony we wniosku o przesłuchanie w/

w w P., oparty na okoliczności, iż obecność Prezesa strony pozwanej jest niezbędna do prowadzenia spraw spółki. Jak wynika bowiem z KRS strony pozwanej, do reprezentowania spółki samodzielnie uprawniony jest każdy z członków zarządu. Zauważyć należy, że instytucja ta, jako wyjątek od zasady bezpośredniości, powinna być stosowana tylko w przypadkach rzeczywiście uzasadnionych, co nie miało w realiach sprawy miejsca. Na marginesie wskazać należy, że problemów komunikacyjnych z dotarciem do tut. Sądu nie miał świadek zawnioskowany przez stronę pozwaną, również mieszkający w P..

O odsetkach Sąd orzekł na podstawie art. 481 § 1 k.c. w zw. z art. 455 k.c. zgodnie z żądaniem powódki, tj. od dnia wniesienia pozwu.

O kosztach Sąd orzekł na podstawie art. 99 k.p.c., mając na uwadze fakt, że powódka wygrała sprawę około 35 % (zasądono 467,35 zł z dochodzonych 1314 zł), a powód w około 45 % (zasądono 600 zł z dochodzonych 1314 zł). Na koszty postępowania składały się opłata od pozwu w kwocie 30 zł oraz koszty podróży świadka tj. 215,63 zł. Jeżeli chodzi o opłatę, to Sąd zasądziła na rzecz powódki kwotę odpowiadającą procentowi, w jakim wygrała sprawę tj. 11 zł. W przypadku zaś kosztów przesłuchania świadka, Sąd mając na uwadze, że powodowie łącznie wygrali w około 80% (1067,35 zł z dochodzonych po 1314 zł), w takim zakresie obciążył stronę pozwaną tym kosztem, nakazując jej uiścić na rzecz Skarbu Państwa kwotę 173,13 zł, oraz powodom pozostałą część tych kosztów (20 %) czyli po 20 zł każdy.