

UZASADNIENIE

W pozwie wniesionym 18 marca 2020 r. powodowie: W. Ł., B. Ł., A. Ł. (1) oraz M. Ł. (małoletnia w dacie wniesienia pozwu) domagali się zasądzenia od strony pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na ich rzecz 17 333,80 zł, w tym:

- 4932 zł wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 18 stycznia 2020 r. do dnia zapłaty na rzecz W. Ł.,
- 4400 zł wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 18 stycznia 2020 r. do dnia zapłaty na rzecz B. Ł.,
- 4000 zł wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 18 stycznia 2020 r. do dnia zapłaty na rzecz A. Ł. (1),
- 4000 zł wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 18 stycznia 2020 r. do dnia zapłaty na rzecz M. Ł..

Nadto wniesli o zwrot kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych, z uwzględnieniem opłat skarbowych od pełnomocnictw.

Uzasadniając swoje żądanie podali, że 13 września 2019 r. zawarli ze stroną pozwaną umowę o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem była organizacja przez biuro imprezy turystycznej w miejscowości A. w (...) w obiekcie S. P. Resort&S. w miejscowości (...). Według kategorii organizatora obiekt ten posiadał pięciogwiazdkowe oznaczenie, został wybudowany w 2016 r. i znajdują się w nim winda, lobby, całodobowa recepcja, restauracja (...) oferująca dania w formie bufetu, kuchnia międzynarodowa, 3 restauracje a la carte, tj. kuchnia włoska, turecka i dania rybne, 5 barów, w tym przy basenie i plaży czy bezpłatny Internet bezprzewodowy na terenie hotelu i (...). Plaża miała być piaszczysto – żwirkowa, z łagodnym zejściem do morza, około 450 m od hotelu, z bezpłatnymi parasolami, leżakami i ręcznikami oraz barem objętym opcją all – inclusive. Na terenie samego hotelu miały znajdować się liczne atrakcje takie jak baseny, tenis stołowy, fitness, rzutki, nauka tańca, siatkówka plażowa, kajaki, rowery wodne plac zabaw dla dzieci, animacje dla dzieci i dorosłych, dyskoteka oraz centrum spa, a w nim m.in. sauna, łaźnia turecka czy pokój relaksacyjny.

Powodowie wskazali, że czas trwania imprezy turystycznej przypadał na okres od 18 września 2019 r. do 25 września 2019 r., a cena została ustalona na 11 816 zł. W ramach umowy pozwana zobowiązała się do zapewnienia powodom przelotu samolotem w obie strony, zakwaterowania w dwóch 2-osobowych pokojach, które zgodnie z opisem na stronie biura miały być przestronne (ok. 36 m²), klimatyzowane, z łazienką, Internetem oraz telewizją satelitarną.

Podali, że kluczową niezgodnością podczas ich wakacji było zakwaterowanie ich w zupełnie innym miejscu aniżeli w obiekcie wskazanym w umowie, tj. w hotelu (...) w miejscowości S.. Co istotne, rezerwacja w nim została dokonana już na kilka dni przed przyjazdem powodów na cały ich planowany pobyt, co świadczy o tym, że strona pozwana miała wiedzę i świadomość o tym, że nie uda się zakwaterować powodów w umówionym hitelu. Dodatkowo powodowie zostali wprowadzeni w błąd przez rezydenta, który, po przylocie powodów na lotnisko przekazał im, że zakwaterowanie w innym miejscu dotyczyć będzie tylko i wyłącznie jednej osoby, co skutkowało tym, że oczekiwaniu na zmianę zakwaterowania stracili aż dwie doby ze spakowanymi walizkami, czekając w recepcji na spotkanie z rezydentem i transfer do uzgodnionego w umowie obiektu.

Zarzucili, że zmiana miejsca zakwaterowania była dla powodów wyjątkowo uciążliwa, albowiem A. Ł. (1) i M. Ł. są osobami niepełnosprawnymi. M. Ł. nie toleruje długiej jazdy autobusem, co może to skutkować napadem epilepsji, co też miało miejsce po przyjeździe. Podróż do obiektu w S. była o kilkadziesiąt kilometrów dłuższa, zaś w pierwotnie zakwaterowanym obiekcie miała być zapewniona dla ww. powodki opieka, co miało znaczenie przy wyborze takiej, a nie innej oferty. Dodatkowo, zakwaterowanie powodów w innym miejscu dotyczyło różnicy w standardzie zakwaterowania, ponieważ powodowie zostali zakwaterowani w dużo mniejszych pokojach. Co więcej, pokoje w których zakwaterowano powodów były pokojami dla palących, o czym świadczyły poprzypalane meble i zapach tytoniu. Poza tym były one zaniedbane i usytuowane od strony dwupasmowej jezdni z widokiem na podjazd

do hotelu, gdzie co chwilę w godzinach nocnych podjeżdżały kolejne autobusy z turystami, pozostając na długi czas z włączonym silnikiem bezpośrednio przy oknach powodów. Oprócz tego, w pokojach hotelowych nie było bezpłatnego Internetu wraz Wi-Fi oraz zestawu do parzenia kawy i herbaty, co było szczególnie uciążliwe, zaś w jednym z pokoi nie było także kapci, szlafroków i minibarku.

Powodowie podali, że kolejne niedogodności związane z zakwaterowaniem w innym obiekcie dotyczyły:

- zbyt dużej odległości do plaży (ok. 1,3 km), co skutkowało de facto brakiem możliwości dostania się na plażę z osobą niepełnosprawną,
- znacznie mniejszymi basenami zewnętrznymi (845 m² zamiast 1150 m²) przez co było w nich ciasno i niebezpiecznie, gdyż odbywały się tam wszystkie animacje i gry wodne,
- dużo mniejszego basenu krytego,
- problemu z utrzymaniem czystości i higieny na terenie hotelu, gdzie biegały bezpańskie koty, które leżały również na stolikach i meblach, na których była składowana żywność, co wobec okoliczności, że powódka W. Ł. jest alergikiem z rozwiniętą astmą M. Ł. cierpi na dysplazję oskrzelowo-płucną, mogło bezpośrednio zagrażać ich zdrowiu i życiu,
- braku dan rybnych, które miały być serwowane w pierwotnym obiekcie, co z uwagi na to, że W. Ł. oraz M. Ł. nie jedzą mięsa powodowało konieczność pozostawiania na monotonnej diecie warzywnej,
- braku możliwości skorzystania z wyjazdów na zaplanowane wycieczki i zwiedzania z powodu zmiany miejsca zakwaterowania.

W ocenie powodów, w niniejszej sprawie doszło do nienależytego wykonania przez stronę pozwaną umowy, co spowodowało rażące obniżenie standardu oferowanej usługi i zgodnie z ustawą z 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (...) stanowiło podstawę do obniżenia ceny za cały okres urlopu. Podali, że dokonując tego wyliczenia posłużyli się także tzw. Tabelą F., według której można żądać obniżenia ceny:

- z tytułu różnicy w sposobie zakwaterowania w przedziale od 15 do 30% ceny,
- z tytułu wad w wyposażeniu i standardzie pokoi w przedziale od 10 do 50% ceny,
- z tytułu niedogodności związanych z usytuowaniem pokoi w przedziale od 20 do 80% ceny,
- z tytułu pozostałych wad, w tym z powodu zbyt dużej odległości od plaży w przedziale od 5 do 15% ceny.

Zdaniem powodów, wobec powyższych okoliczności zasadne jest żądanie zwrotu wpłaconej ceny imprezy turystycznej w wysokości ok. 72% ceny całej imprezy, z uwzględnieniem przyznanej na etapie przedsądowym kwoty 600 zł z kwoty 1000 zł, tj. w wysokości 2000 zł na rzecz każdego z powodów.

Sprecyzowali, że z tych powodów, na podstawie powyższej ustawy domagają się także zadośćuczynienia za zmarnowany urlop w wysokości po 2400 zł na rzecz W. Ł. i B. Ł. oraz po 2000 zł na rzecz pozostałych powodów. Nadto podali, że w związku z przekazaniem im informacji o zakwaterowaniu w innym obiekcie, celem weryfikacji tego miejsca włączyli oni usługi roamingu, co skutkowało naliczeniem przez operatora bardzo wysokich opłat. Oprócz tego powodowie prowadzili rozmowy i wysyłali wiadomości sms do pozwanej w przedmiocie reklamacji wycieczki, co także skutkowało naliczeniem opłat. W konsekwencji tego powódka ad 1 poniosła szkodę w łącznej wysokości 532,80 zł, za którą odpowiedzialność ponosi strona pozwana.

Odnosząc się do stanowiska pozwanej wyrażonego w odpowiedzi na reklamację powodowie podali, że wbrew twierdzeniom biura nie zaoferowano im odpowiedniego świadczenia zastępczego, ponieważ zakwaterowanie w innym hotelu nie było świadczeniem tej samej jakości jak miejsce, w którym pierwotnie mieli oni zostać zakwaterowani.

Dodali, że strona pozwana uznała swoją odpowiedzialność co do zasady, gdyż na etapie przedprocesowym wypłaciła powodom 1000 zł tytułem nienależnego wykonania umowy.

W odpowiedzi na pozew strona pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie od powodów na swoją rzecz zwrotu kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego. W uzasadnieniu przyznała okoliczności zawarcia umowy o organizację imprezy turystycznej. W jej ocenie jednak zawarta z powodami umowa została wykonana w sposób należyty, ponieważ powodowie nie stracili żadnej z przewidzianych dób hotelowych, a program wycieczki został zrealizowany w całości. Podała, że na skutek dokonanego przez prowadzącego hotel (...) bez wiedzy i woli pozwanej przyjęcia większej ilości zgłoszeń niż posiadana liczba miejsc hotelowych doszło do tzw. overbookingu, skutkującego niemożnością zakwaterowania powodów w umówionym hotelu. O tej okoliczności pozwana dowiedziała się już w trakcie trwania umowy, wobec czego była uprawniona do zaoferowania powodom odpowiedniego świadczenia zastępczego, co też uczyniła proponując im zakwaterowanie w hotelu (...). Pozwana zaprzeczyła jakoby miała świadomość tego, że nie będzie mogła świadczyć przewidzianych umową usług oraz by powierzchnia przydzielonych powodom pokoi była mniejsza od umówionej. Wskazała, że w skład powierzchni pokoju hotelowego wliczają się wszystkie jego pomieszczenia użytkowe takie jak łazienka, sypialnia, balkon, dlatego też powierzchnia pokoju przydzielonego spełniała standard wielkości umówionej. Zaprzeczyła, by w pokoju było brudno i by miał w nim panować zapach tytoniu, zaś przypalone meble mogły co najwyżej świadczyć o tym, że jego wcześniejsi użytkownicy, wbrew zasadom panującym w hotelu, palili papierosy. Odnosząc się do usytuowania pokoju podkreśliła, że nie gwarantowała powodom określonej lokalizacji pokoi, dlatego też powinni oni być świadomi tego, że mogą być zakwaterowani również od strony ulicy i hotelowego parkingu. Pozwana zarzuciła przy tym, że powodowie nie wykazali, że panował duży hałas, ponieważ na fotografiach załączonych do pozwu można zauważyć jedynie kilka zaparkowanych samochodów osobowych i niewielki ruch na ulicy. Podała, że umowa nie stanowiła, że w pokojach będzie dostępny bezprzewodowy Internet, szlafroki czy kapcie. Choć plaża przy obiekcie zastępczym znajdowała się dalej, to jego właściciel gwarantował swoim gościom dojazd bezpłatnym busem do plaży kilka razy dziennie, z czego powodowie mogli korzystać. Zaznaczyła, że infrastruktura rozrywkowo – sportowa w obydwu hotelach była bardzo zbliżona, a cały teren hotelu jak i jego poszczególne pokoje były na bieżąco sprzątane przez obsługę obiektu.

Strona pozwana wskazała, że restauracja (...) w hotelu (...) była restauracja typu a la carte dodatkowo płatną i nie wliczoną w formułę all inclusive, a powodowie mieli możliwość wyboru dan rybnych serwowanych w formie bufetu w restauracji głównej w hotelu docelowym. Pozwana zaprzeczyła, jakoby powodowie rzeczywiście zostali pozbawieni możliwości skorzystania z rzekomo zaplanowanych wcześniej lokalnych wycieczek, gdyż okoliczności tej w żadnej mierze nie wykazali poprzez np. przedstawienie dowodów zapłaty czy odpowiednich warunków umowy. Podkreśliła, że – wbrew twierdzeniom powodów - na terenie hotelu był tylko jeden kot, co jest w tych regionach bardzo częste, zaś na organizatorze imprezy nie ciążył przy tym jakikolwiek obowiązek informowania o tym swoich klientów.

Strona pozwana podała, że już w drugi dzień pobytu powodom został zaproponowany powrót do hotelu bazowego do pokoju typu rodzinnego, na co początkowo się zgodzili, jednak ostatecznie zmienili oni zdanie nie wsiadając do busa transferowego i zdecydowali się na pozostanie w hotelu zastępczym przez cały okres pobytu. Zdaniem pozwanej wszelkie zastrzeżenia powodów dotyczyć mogą wyłącznie pierwszego dnia trwania imprezy, ponieważ z własnego wyboru zdecydowali się na pozostanie w hotelu zastępczym. Co za tym idzie, także wysokość dochodzonego odszkodowania i zadośćuczynienia winna być odpowiednio zmniejszona. Tym bardziej, że jak podała, wszelkie kwestie dotyczące niepełnosprawności powodów były dla pozwanej nieznane i to nie tylko na dzień zawarcia umowy, ale również w trakcie trwania samej imprezy. O niepełnosprawności strona pozwana dowiedziała się dopiero z treści reklamacji. Pozwana spółka zaprzeczyła, aby kiedykolwiek zobowiązała się do zapewnienia powodce M. Ł. dodatkowej opieki w hotelu.

Zdaniem strony pozwanej przedłożona przez powodów dokumentacja fotograficzna nie obrazuje żadnego z podnoszonych zastrzeżeń, a wyłącznie drobne niedociągnięcia natury estetycznej, nie wpływające w żaden sposób na jakość wypoczynku. Wypłacona powodom do tej pory rekompensata w wysokości 1000 zł, - w ocenie organizatora

imprezy - w pełni wynagradza powodom wszystkie niedogodności zaistniałe podczas trwania spornej imprezy turystycznej.

W piśmie stanowiącym replikę do odpowiedzi na pozew powodowie podtrzymali swoje dotychczasowe stanowisko procesowe i żądania pozwu. Odnosząc się do zarzutów podali, że udogodnienia takie jak bezpłatny Internet wraz z Wi-Fi, zestaw do parzenia kawy i herbaty oraz szlafroki i kapcie miały być zapewnione w pierwotnym obiekcie. Zaprzeczyli też, by została im przekazana możliwość korzystania z bezpłatnych dojazdów busem do plaży. Dodali, że busy te były zatłoczone i nie dawały możliwości szybkiego powrotu z osobą niepełnosprawną gdyby zaszła taka potrzeba. Skoro powodowie zamierzali skorzystać z restauracji (...), bez znaczenia pozostawało to, że była ona płatna. Podkreślili, że z uwagi na niepełnosprawność oraz niewielką odległość od plaży i lotniska zdecydowali się na wybór oferty wypoczynku w umówionym obiekcie, natomiast nigdy nie zdecydowaliby się do spędzenia wakacji w zastępczym obiekcie L. & R.. Dodatkowo zaprzeczyli, że zmienili zdanie i nie wsiadli do busa transferowego, zaś powodom nie zostało zaoferowane przeniesienie do odpowiedniego i zgodnego z umową pokoju w umówionym hotelu, ponieważ zaproponowano im wyłącznie jeden pokój zamiast dwóch osobnych.

W kolejnym piśmie procesowym datowanym na 21 grudnia 2020 r. (k. 160-161) powodowie zmienili powództwo wnosząc o zasądzenie od pozwanego:

- na rzecz powódki W. Ł. - 6932,80 zł,
- na rzecz powoda B. Ł. - 6400 zł,
- na rzecz powoda A. Ł. (2) - 2000 zł,
- na rzecz powódki M. Ł. - 2000 zł, podtrzymując w pozostałym zakresie pierwotne żądania pozwu.

Sprecyzowali, że dochodzone przez powodów ad 3 i ad 4 kwoty w wysokości po 2000 zł z tytułu obniżenia ceny będą dochodzone przez powodów ad 1 i ad 2, gdyż to W. Ł. oraz B. Ł. dokonali płatności za całą wycieczkę, stąd też roszczenie o obniżenie ceny jest aktualne po ich stronie.

W dalszym piśmie procesowym datowanym na 6 sierpnia 2021 r. powodowie doprecyzowali, że na wartość przedmiotu sporu składają się poniższe żądania:

- obniżenia ceny o 4000 zł, zadośćuczynienia za zmarnowany urlop w wysokości 2400 zł oraz odszkodowania w wysokości 532,80 zł na rzecz W. Ł.,
- obniżenia ceny o 4000 zł oraz zadośćuczynienia za zmarnowany urlop w wysokości 2400 zł na rzecz B. Ł.,
- zadośćuczynienia za zmarnowany urlop w wysokości 2000 zł na rzecz A. Ł. (1),
- zadośćuczynienia za zmarnowany urlop w wysokości 2000 zł na rzecz M. Ł..

Postanowieniem z 8 października 2021 r. Sąd Rejonowy w Legnicy rozpoznał sprawę z pominięciem przepisów o postępowaniu uproszczonym (art. 505¹ § 3 k.p.c.), z uwagi na zmianę powództwa, która jest niedopuszczalna w postępowaniu uproszczonym.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

13 września 2019 r. powodowie: W. Ł. i B. Ł., wraz z dziećmi: A. Ł. (1) oraz M. Ł. zawarli ze stroną pozwaną (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. umowę o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem było zorganizowanie przez pozwaną wypoczynku dla powodów w (...) w okresie od dnia 18 września 2019 r. do 25 września 2019 r. wraz z przelotem i zakwaterowaniem w hotelu (...) o kategoryzacji 5*, z pakietem wyżywienia U. (...) 24h. Zakwaterowanie miało mieć miejsce w 2 standardowych pokojach dwuosobowych o powierzchni ok. 36 m². Hotel do którego mieli trafić

powodowie znajdował się w odległości ok. 8 km od miejscowości B. i ok. 40 km. od lotniska w A.. Odległość dzieląca hotel od morza wynosiła ok. 450 m. Na terenie obiektu znajdowała się winda, lobby, całonocowa recepcja, restauracja (...) oferująca dania w formie bufetu, kuchnia międzynarodowa, 3 restauracje a la carte, tj. kuchnia włoska, turecka i dania rybne, 5 barów, w tym bar przy basenie i plaży. Na terenie hotelu oraz w pokojach powodowie mieli mieć zagwarantowany bezpłatny Internet bezprzewodowy. W każdym pokoju miały również znajdować się m.in. szlafroki, kapcie, zestaw do kawy/herbaty. Obiekt w którym zdecydowali się wypoczywać powodowie oferował także szereg bezpłatnych atrakcji i rozrywek takich jak: baseny, tenis stołowy, fitness, rzutki, nauka tańca, siatkówka plażowa, kajaki, rowery wodne plac zabaw dla dzieci, animacje dla dzieci i dorosłych, dyskoteka czy centrum spa. Całkowity koszt wycieczki wyniósł 11 816 zł i został w całości uiszczony przez W. Ł. oraz B. Ł.. Na koszt usługi składało się m.in.:

- zakwaterowanie w hotelu wraz z wyżywieniem i przelotem w cenie 2 x 5098 zł,
- opłata lotniskowa w wysokości 800 zł,
- opłata transportowa w wysokości 760 zł,
- ubezpieczenie podróżne w cenie 70 zł,
- turystyczny fundusz gwarancyjny – 60 zł

Od tych kosztów należało odliczyć 70 zł zniżki.

Dowody: dokument podróży, k. 13 – 14,

- certyfikat ubezpieczeniowy, k. 15,
- informacje o imprezie, k. 17,
- ogólne warunki uczestnictwa, k. 18 – 19.

Powód A. Ł. (1) jest osobą niepełnosprawną w stopniu umiarkowanym, po przebytej operacji guza mózgu. Zmaga się z problemami z pamięcią oraz przyjmuje stale leki hormonalne i sterydowe.

M. Ł. jest osobą niepełnosprawną w stopniu znacznym, po przebyłym porażeniu mózgowym. Cierpi m.in. na epilepsję oraz dysplazję oskrzelowo-płucną. Porusza się przy pomocy innych osób.

W. Ł. jest alergikiem, z rozwiniętą astmą.

Z powodu ograniczeń związanych z niepełnosprawnościami oraz bogatej infrastruktury i bliskiej odległości hotelu do morza oraz od lotniska powodowie zdecydowali się na wybór konkretnego obiektu i pobyt w hotelu (...). Starannie sprawdzali opinie, gdyż rzadko wyjeżdżają całą rodziną na wakacje i zależało im na odpowiednim standardzie, tak by móc wypocząć. W. Ł. i B. Ł. chcieli skorzystać z fakultatywnych wycieczek, a w tym czasie M. Ł. miał opiekować się ich syn A. Ł. (1). Przy zawarciu umowy strona pozwana nie wiedziała o specjalnych potrzebach powodów związanych z niepełnosprawnościami.

Dowody: orzeczenia o niepełnosprawności, k. 25 i k. 32,

- dokumentacja medyczna, k. 27 – 31,
- wyjaśnienia powódki W. Ł. na rozprawie z 10 listopada 2020 r., e-protokół od 00:21:45 do 00:31:07 i od 01:18:39 do 01:21:08, k. 128 i k. 130 – 130v,
- wyjaśnienia powoda B. Ł., na rozprawie 10 listopada 2020 r., e-protokół od 1:22 do 1:29, k. 130v.,
- wyjaśnienia powoda A. Ł. (1) na rozprawie 10 listopada 2020 r., e-protokół od 1:302 do 1:40, k. 130v. – 131.

Po przylocie na lotnisko do A. powodowie zostali poinformowani przez rezydentkę, że z uwagi na brak wolnych pokoi w hotelu (...) zostaną tymczasowo zakwaterowani w innej miejscowości, w hotelu (...) w S.. Brak wolnych miejsc spowodowany był tzw. overbookingiem, czyli przyjęciem przez prowadzącego hotel większej ilości zgłoszeń niż posiadana liczba miejsc hotelowych, co w konsekwencji skutkowało niemożnością zakwaterowania powodów w umówionym hotelu. W podobnej sytuacji byli również inni uczestnicy wycieczki. Powodowie informowali rezydentkę o niepełnosprawności M. Ł., obawiając się o jej zdrowie w związku z dłuższą podróżą.

Dowody: wyjaśnienia powódki W. Ł. na rozprawie z 10 listopada 2020r., e-protokół od 00:33:56 do 00:36:19, k. 128v,

- zeznania świadka A. C. na piśmie z 30 grudnia 2020 r., k. 166,

- zeznania świadka Ł. K. na piśmie z 15 czerwca 2021 r., k. 205.

Powodowie nie znali nowego hotelu, do którego mieli być przewiezieni, dlatego chcieli dowiedzieć się czegoś więcej na jego temat. W tym celu W. Ł. włączyła roaming. Z informacji uzyskanych z Internetu dowiedzieli się, że obiekt hotelowy L. & R. w S. nie miał tak pozytywnych opinii jak hotel (...), pomimo takiej samej kategoryzacji w gwiazdkach oraz, że był on zlokalizowany zdecydowanie dalej od plaży (ok. 1,3 km) i od lotniska około 90 km, czyli o około 50 km dalej niż umówiony hotel. Oprócz tego poprzez aktywowaną usługę roamingu powodowie wielokrotnie kontaktowali się z pozwaną telefonicznie oraz za pomocą sms w celu wyjaśnienia zaistniałej sytuacji. Kosztowało ich to wiele stresu, zwłaszcza W. Ł., a także B. Ł., którzy prowadzili te rozmowy. W. Ł. poniosła koszt roamingu w łącznej wysokości 532,80 zł. Powodowie oznajmili rezydentce, że chcą wracać do Polski. Ostatecznie ze względu na zapewnienie rezydentki o tym, że zostaną zakwaterowani w innym hotelu tylko na jedną noc oraz z uwagi na brak wolnych miejsc w innych hotelach zgodzili się na przyjazd do hotelu (...).

Dowody: wyjaśnienia powódki W. Ł. na rozprawie z 10 listopada 2020r., e-protokół od 00:36:19 do 00:40:42, k. 128v,

- faktura za usługi internetowe, k. 39 – 43.

Z uwagi na dłuższą podróż po dotarciu do hotelu (...) powódka M. Ł. była zdenerwowana i roztrzęsiona. Pozostali powodowie również byli również mocno zdenerwowani całą sytuacją.

Dowód: wyjaśnienia powódki W. Ł. na rozprawie z 10 listopada 2020 r., e-protokół od 00:40:42 do 00:43:07, k. 128v,

- wyjaśnienia powoda B. Ł., na rozprawie 10 listopada 2020 r., e- protokół od 1:22 do 1:29, k. 130v.,

- wyjaśnienia powoda A. Ł. (1) na rozprawie 10 listopada 2020 r., e- protokół od 1:302 do 1:40, k. 130v. – 131

Po przybyciu do hotelu (...) powodowie zostali zameldowani w dwóch osobnych pokojach. Nie rozpakowywali się, ponieważ byli przekonani, że szybko otrzymają pokoje w pierwotnym hotelu. Pokoje, w których zostali zakwaterowani były mniejsze niż w hotelu (...) i zlokalizowane od strony ulicy. Okna wychodziły na ulicę i podjazd dla autokarów, stąd było głośno. W łazience był zagrzybiony brodzik. Szafka znajdująca się w pokoju nosiła ślady przypaleń. W jednym z pokoi nie było minibarku.

Dowód: dokumentacja fotograficzna, k. 34 – 38,

- wyjaśnienia powódki W. Ł. na rozprawie z 10 listopada 2020r., e-protokół od 00:45:12 do 00:48:30, k. 129,

- zeznania świadka A. C. na piśmie z 30 grudnia 2020 r., k. 166,

- zeznania świadka Ł. K. na piśmie z 15 czerwca 2021 r., k. 205.

Do czasu spotkania z rezydentką powodowie nie rozpakowali walizek. Na następny dzień, ok. godz. 16:20, z uwagi na zwolnienie się miejsca w pierwotnym hotelu, rezydentka zaproponowała powodom zamiast dwóch standardowych, osobnych pokoi, jeden wolny pokój rodzinny w hotelu (...). Powodowie mieli ograniczony czas na podjęcie decyzji. Pokój ten zaproponowano również innym turystom, będącym w takim samym położeniu jak oni. Kiedy ostatecznie zdecydowali się na propozycję rezydentki, oferta przeniesienia była już nieaktualna, z powodu przyjęcia jej przez innych turystów. Z tego względu powodowie do końca swojego pobytu byli zakwaterowani w hotelu (...). Na spotkaniu z rezydentem w sporządzonym 19 września 2019 r. protokole reklamacyjnym powodowie zgłosili swoje zastrzeżenia. Dodatkowo, w kolejnym piśmie reklamacyjnym z 20 września 2019 r. zawiadomili, że hotel do którego trafili nie spełnia ich oczekiwań. W piśmie tym wnieśli o zwrot całej kwoty wycieczki w przypadku braku możliwości przekwaterowania. Na skutek reklamacji, w trzeciej dobie pobytu w hotelu (...) powodowie zostali przeniesieni do innych pokoi, których okna wychodziły na basen. Pokoje te były lepiej wyposażone i w lepszym stanie, a meble będące w nich na wyposażeniu nie miały śladów przypaleń. Wciąż jednak na wyposażeniu pokoi brak było umówionych zestawów do parzenia kawy i herbaty.

Dowody: pisma reklamacyjne, k. 20 – 24,

- wyjaśnienia powódki W. Ł. na rozprawie z 10 listopada 2020 r., e-protokół od 00:48:30 do 00:55:56, k. 129,

- częściowo zeznania świadka A. C. na piśmie z 30 grudnia 2020 r., k. 166,

- częściowo zeznania świadka Ł. K. na piśmie z 15 czerwca 2021 r., k. 205.

Powodowie nie korzystali ani z plaży ani z większości atrakcji oferowanych przez hotel (...), ponieważ rodzice głównie opiekowali się niepełnosprawną córką M. Ł. i znaczną część wolnego czasu przebywali w hotelowym pokoju. Mało korzystali z basenów znajdujących się w obiekcie L. & R., ponieważ były ze zjeżdżalniami, z których – z uwagi na epilepsję - nie mogła korzystać M. Ł.. Choć z hotelu do plaży kursował dla gości hotelowych kilka razy dziennie bezpłatny bus, to jednak powodowie nie jeździli nim, ponieważ panował w nim tłok, który utrudniał spokojne i bezpieczne dotarcie do plaży z osobami niepełnosprawnymi. Poza tym potrzebowali dostępu do leków, które musiały być przechowywane w lodówce. A. Ł. (1) wybrał się raz sam na plażę spacerem.

W obiekcie L. & R. znajdowała się tylko jedna restauracja w formie bufetu, która była często zatłoczona. Czasem serwowano tam również dania rybne. Na terenie hotelu przebywał kot, który chodził po leżakach i stolikach do naczyń, na co obsługa nie reagowała.

W. Ł. i B. Ł. byli rozgoryczeni i zawiedzeni, że tak wygląda ich długo planowany urlop i nie mogą nic z tym zrobić. Nie skorzystali z żadnych dodatkowych wycieczek.

Dowody: wyjaśnienia powódki W. Ł. na rozprawie z 10 listopada 2020 r., e-protokół od 00:31:07 do 00:32:28 i od 00:56:56 do 01:07:52, k. 128 – 129v,

- dokumentacja fotograficzna, k. 36,

- wyjaśnienia powoda B. Ł., na rozprawie 10 listopada 2020 r., e-protokół od 1:22 do 1:29, k. 130v.,

- wyjaśnienia powoda A. Ł. (1) na rozprawie 10 listopada 2020 r., e-protokół od 1:30 do 1:40, k. 130v. – 131

Po powrocie z imprezy turystycznej, w piśmie datowanym na 15 października 2019 r. powódka W. Ł. złożyła stronie pozwanej kolejną reklamację oraz wezwała do zapłaty odszkodowania. W piśmie tym wskazała, że reklamacja dotyczy przede wszystkim zakwaterowania w innym miejscu i o niższym standardzie niż umówiony.

Dowód: pismo powódki z 15 października 2019 r., k. 45 – 48.

W odpowiedzi z 22 listopada 2019 r. za nieplanowaną zmianę miejsca zakwaterowania strona pozwana przyznała powodce bon wakacyjny w postaci zniżki w wysokości 1000 zł na kolejny wyjazd.

Dowód: pismo strony pozwanej z 22 listopada 2019 r., k. 59.

Następnie, powodowie, działając za pomocą pełnomocnika, pismem z 7 stycznia 2020r. wezwali stronę pozwaną do zapłaty 19 984,80 zł, w tym: 9452 zł z tytułu obniżenia ceny, po 2500 zł na rzecz każdego z powodów z tytułu zadośćuczynienia za zmarnowany urlop oraz 532,80 zł z tytułu zwrotu kosztów roamingu.

Dowód: przedsądowe wezwanie do zapłaty, k. 49 – 57.

W odpowiedzi na powyższe żądanie, strona pozwana w piśmie z 29 stycznia 2020 r. poinformowała, iż w ramach polubownego zakończenia sporu jest skłonna zamienić zaproponowany uprzednio bon wakacyjny na jego równowartość wyrażoną w pieniądzu, tj. na kwotę 1000 zł. Pozwana spółka 9 marca 2020 r. wypłaciła na rzecz powodów 1000 zł tytułem rekompensaty.

Dowód: pismo strony pozwanej z 29 stycznia 2020 r., k. 60 – 61,

potwierdzenie przelewu, k. 44.

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie w znacznej części.

W okolicznościach tej sprawy niesporny był fakt zawarcia przez strony umowy o świadczenie usług turystycznych, na mocy której strona pozwana zobowiązała się do zorganizowania wycieczki dla powodów w okresie od dnia 18 do 25 września 2019r. wraz z przelotem i zakwaterowaniem oraz wyżywienie w hotelu (...) koło miejscowości B. w (...). Sporne pozostawało natomiast, czy strona pozwana wywiązała się ze wskazanej umowy w sposób należyty.

Dokonując ustaleń faktycznych sąd oparł się w głównej mierze na wyjaśnieniach powodów, przede wszystkim w tym zakresie, w jakim znalazły one odzwierciedlenie w protokole reklamacyjnym sporządzonym jeden dzień po przylocie (k. 20-22). Natomiast w takim zakresie, w jakim w tym protokole nie zostały poruszone istotne kwestie, jak np. atak padaczki M. Ł. na skutek długotrwałej podróży do hotelu, sąd tego nie uwzględnił. Jeśli miało to miejsce, to nie da się tego obecnie zweryfikować, zwłaszcza co do przyczyn, czy miały one związek z nieprawidłowym wykonaniem usługi turystycznej przez stronę pozwaną czy też były od tego niezależne. Sąd miał przy tym na uwadze fakt, że posiłkowy charakter dowodu z przesłuchania stron nie ma wpływu na ocenę jego mocy dowodowej i tak jak każdy inny środek dowodowy podlega on swobodnej ocenie sądu na zasadach ogólnych (art. 233 § 1 kpc) (por. prof. dr hab. Elwira Marszałkowska-Krześ (red.), Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz 2016,.). Specyfika tego dowodu, wynikająca ze składania zeznań przez osoby bezpośrednio zainteresowane wynikiem rozstrzygnięcia sprawy, nie sprawia, że wartość dowodowa jest mniejsza niż pozostałych dowodów przeprowadzonych w toku postępowania. Oceniając ten dowód, nie można go dyskredytować tylko z tego powodu, że zeznania składał powód czy pozwany, a więc osoba zainteresowana rozstrzygnięciem sporu na swoją korzyść. Jak wskazał SN w orzeczeniu z 22.8.1950 r. (C 147/50, NP 1951, Nr 6, s. 76), negowanie a priori znaczenia dowodowego zeznań strony w przewidywaniu jej subiektywnego nastawienia stanowi uchybienie art. 299 k.p.c. Subsydiarność tego dowodu nie oznacza zatem mniejszej wagi procesowej. Cecha ta odnosi się jedynie do dopuszczalności tego dowodu. Jednakże okoliczność ta powinna być brana pod uwagę w procesie oceny zebranego w sprawie materiału dowodowego w sprawie (por. K. Piasecki (red.), Kodeks postępowania cywilnego. Tom I. Komentarz. Art. 1–366, Wyd. 7. Warszawa 2016). Analogiczne stanowisko zajął Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 16 listopada 1999 r. (II CKN 569/98), w którym wskazał, że zeznania stron mają taką samą moc dowodową jak inne dowody i ustalenia poczynione na podstawie zeznań stron nie wymagają potwierdzenia innymi dowodami.

Dokonując oceny wyjaśnień powodów sąd uznał je prawie w całości za wiarygodne, zwłaszcza że pokrywały się ze złożonymi na piśmie zeznaniami innych uczestników tej imprezy: P. N. i Ł. K.. Przemawiała za tym wzajemna spójność ich zeznań, szczery i spontaniczny sposób ich składania, zgodność relacji powodów z treścią zawartą w ich pismach składanych na etapie przedprocesowym. Na przeciwne okoliczności strona pozwana powołała dowód z zeznań świadka A. Ç., której zeznań sąd w większości nie uwzględnił. Świadek nie znał szczegółów wykonania usługi, gdyż nie była w tym czasie w (...) i nie zajmowała się bezpośrednio obsługą turystów, nadzorując prace rezydentów w rejonie A. i pełniąc funkcję Szefa Obsługi Destynacji w A.. A. Ç. ogólnie potwierdziła wersję podawaną przez stronę pozwaną, z którą jest cały czas związana stosunkiem zatrudnienia, co rzutuje na jej brak bezstronności. Strona pozwana nie przedstawiła innych przeciwdowodów, które mogłyby podważyć wiarygodność wyjaśnień powodów i zeznań zawnioskowanych przez nich świadków.

Dlatego też Sąd uznał, że powodowie udowodnili, że strona pozwana nieprawidłowo wykonała łączącą strony umowę w zakresie zapewnienia odpowiedniego do jej treści zakwaterowania. Hotel (...) był położony od lotniska o około 50 km dalej niż S. P. i w rzeczywistości posiadał niższy standard lub odmienny od potrzeb i oczekiwań powodów, pomimo takiej samej kategoryzacji w gwiazdkach, co obrazuje informacja o imprezie, w której zawarto szczegółowe warunki w hotelu (...) (k. 17). Powodowie przeżyli stresującą sytuację związaną z dłuższą podróżą od lotniska do hotelu, który był położony dalej od morza. Potwierdziły się ich zarzuty co do tego, że zostali zakwaterowani w mniejszych pokojach, nawet jeśli w obu przypadkach miały się do tej powierzchni wliczać: łazienka czy przedpokój, o niższym standardzie i gorzej wyposażonych, bez wi-fi w pokojach czy zestawu do parzenia kawy i herbaty. Powodowie stracili ponad dobę, nie rozpakowując się, czekając na rezydenta i przeniesienie do umówionego hotelu, do czego nie doszło. W hotelu, w którym zostali zakwaterowani mieli uzasadnione zastrzeżenia co do niewystarczającej obsługi i utrzymania czystości. Trudno zarzucać powodom, że nie skorzystali z oferty strony pozwanej dotyczącej jednego pokoju familijnego w hotelu (...), skoro zapłacili za dwa. Poza tym oferta była wkrótce nieaktualna, gdyż ktoś inny z niej skorzystał. Hotel (...) posiadał mniejsze baseny zewnętrzne i basen kryty, był tylko jeden bufet zamiast 3 restauracji, a przede wszystkim plaża była oddalona o ok 1,3 km zamiast 450 m. Sąd dał wiarę powodom co do problemów z utrzymaniem czystości na odpowiednim standardzie zarówno w pokojach, jak i w całym obiekcie, niewystraszającej obsługi hotelowej oraz uciążliwego hałasu dobiegającego od strony parkingu na który przyjeżdżali turyści, zwłaszcza że w trzeciej dobie zmieniono powodom pokoje na bardziej odpowiadające ich oczekiwaniom, z widokiem na basen. Świadczy to o tym, że niedogodności te były dla nich uciążliwe, skoro interweniowali w tej sprawie.

Pewne rzeczy są obecnie trudne do zweryfikowania i dlatego też nie zostały ustalone, jak np. nieprzyjemny zapach z dworu, czy hałas w nocy, który trudno wyeliminować w tak dużych obiektach, ale nie miały one decydującego znaczenia dla rozstrzygnięcia. Z wyjaśnień samej powódki W. Ł. wynikało, że powodowie nie mieli wykupionych wycieczek, z których musieli zrezygnować, na co zresztą nie przedstawiono żadnych dowodów z dokumentów, co nie oznacza, że nie skorzystaliby z nich przy bardziej sprzyjających warunkach. Prawdopodobne ślady po papierosach nie świadczą jeszcze, że powodowie zostali zakwaterowani w pokojach dla osób palących, choć niewątpliwie obrazuje to w jakiejś części standard pokoju.

Podstawę prawną odpowiedzialności strony pozwanej jako organizatora turystyki stanowił przepis art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.,). Zgodnie z jego treścią organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 1) działaniem lub zaniechaniem klienta; 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą.

Przepis ten stanowi samodzielną podstawę odpowiedzialności umownej, zakorzenioną w regulacji prawa umijnego, a przepisy Kodeksu cywilnego mają zastosowanie do odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego umowy o podróż tylko w zakresie nieuregulowanym ustawą o usługach turystycznych (art. 11 cyt. ustawy). Odpowiedzialność

organizatora turystyki za nienależyte wykonanie zobowiązania opiera się przy tym na zasadzie ryzyka, z której może się on zwolnić jedynie za pomocą wykazania jednej z trzech powyżej opisanych przesłanek egzoneracyjnych.

W uchwale z dnia 19 listopada 2010 r. (III CZP 79/10) Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, iż przepis art. 11a ust. 1 ustawy z 29.8.1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. Nie oznacza to, aby zadośćuczynienie przysługiwało w każdym przypadku odstępstw przez organizatorów turystyki od warunków przewidzianych w umowie.

Zadośćuczynienie dotyczy dóbr niematerialnych – w opisywanym przypadku przede wszystkim przyjemności jaką turysta traci w związku z niewłaściwą realizacją umowy przez biuro podróży. Należyne jest ono za uszczerbek niemajątkowy tj. krzywdę. Dlatego też uzasadniając szkodę niematerialną powodowie winni byli wskazać na czym ona polegała i dlaczego uważali urlop za zmarnowany. W ocenie sądu powodowie sprostali temu obowiązkowi.

Co istotne zasądzenie zadośćuczynienia za zmarnowany urlop nie jest regułą nawet w przypadku uwzględnienia żądań o odszkodowanie. Często żądania te są oddalane bądź są zasądzane symboliczne kwoty.

W tym jednak wypadku sąd zasądził na rzecz każdego z powodów po 2000 zł zadośćuczynienia, oddalając powództwo tylko ponad tę kwotę (co do 400 zł) w stosunku do powodów: W. Ł. i B. Ł.. Sąd dał wiarę powodom co do tego, że długo i starannie planowany urlop stał się źródłem stresu a nie wypoczynku. Z uwagi na obiektywne przeszkody związane z niepełnosprawnością, zwłaszcza M. Ł., pewne niedogodności, które może dla innych nie byłyby tak uciążliwe, jak np. dłuższa podróż z lotniska czy odległość hotelu pod plażą, niższy standard hotelu, oferowanych atrakcji i restauracji powodom odebrały przyjemność z wyjazdu, spokojny wypoczynek czy uniemożliwiły spędzania czasu nad morzem. Ponad dobę zmarnowali czekając na decyzję rezydenta w zakresie przeniesienia do umówionego hotelu. Również inne odstępstwa od umowy w zakresie basenów, restauracji, obsługi czy czystości, z uwagi na ich potrzeby i oczekiwania, były istotne i sprawiły, że nie korzystali z tego wyjazdu tak jak powinni, czekając powrotu. Niewykluczone, że o sytuacji „overbookingu” strona pozwana wiedziała dużo wcześniej i nie poinformowała o tym powodów, co jednak ostatecznie nie zostało ustalone, z uwagi na brak dostatecznych dowodów.

Sąd zasądził na rzecz każdego z powodów takie same kwoty zadośćuczynienia. Poczucie zmarnowanego urlopu jest trudne do oszacowania. Niewątpliwie powodowie; W. Ł. i B. Ł. przeżyli dużo stresu i rozczarowania, bo to oni zorganizowali wspólne wakacje i ponieśli ich koszty, uczestnicząc w rozmowach z przedstawicielami strony pozwanej i próbując odnaleźć się w tej sytuacji, ale był to też stres dla ich syna A. Ł. (1), który - jak sam zeznał - jest osobą niepełnosprawną, po przebytej operacji guza mózgu i źle znosi tego rodzaju zdarzenia.

Powódka M. Ł. z uwagi na stan zdrowia nie została przesłuchana. Nawet jeśli nie ze wszystkiego zdawała sobie sprawę, to ostatecznie wiele tych niedogodności mocno ją dotknęło, jak np. dłuższa podróż do hotelu, którą źle zniosła, z uwagi na epilepsję, brak odpowiednich basenów bez zjeżdżalni czy animacji, z których mogłaby czerpać wiele radości bądź spędzanie czasu w pokoju hotelowym zamiast na plaży. Warunki w hotelu (...) wymuszały konieczność zwiększonej opieki nad M. Ł., co z kolei obciążało całą rodzinę. Krzywda powodów jest tym większa, że rzadko mają okazję wspólnie wyjechać, gdyż wymaga to wielu przygotowań, planu i organizacji, stąd tym bardziej odczuli skutki tego rodzaju wyczekiwanego a nieudanego urlopu, po którym wrócili zmęczeni i zestresowani.

Z tych powodów sąd uwzględnił roszczenie o zadośćuczynienie po 2000 zł na rzecz każdego z powodów. Fakt, że przy zawarciu umowy strona pozwana nie wiedziała, że dwie osoby są niepełnosprawne nie stał temu na przeszkodzie, zwłaszcza, że w rozmowach z rezydentem po przylocie powodowie wyraźnie na to wskazali i związane z tym specjalne potrzeby.

Natomiast jeśli chodzi o odszkodowanie, to zostało ono w znacznej części uwzględnione. Sąd przyjął, że powodom: W. Ł. i B. Ł. należy się ogółem zwrot połowy kosztów wycieczki, które ogółem wyniosły 11 816 zł, czyli po 5908

zł przez każdego z powodów, z czego należna – w ocenie sądu - połowa to 2954 zł. Ponieważ strona pozwana wypłaciła powodom po 500 zł należał im się zwrot kwot po 2454 zł (2954 zł – 500 zł = 2454 zł).

Szkoda powodów wyraża się różnicą między wysokością zapłaconej ceny za wycieczkę, będącej ekwiwalentem niewadliwego przedmiotu umowy, a wartością imprezy turystycznej wadliwej (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 grudnia 2005 roku, II CK 291/05, niepublikowany). Szkoda obejmuje również inne dodatkowe koszty, jakie turyści ponieśli w związku z nienależytym wykonaniem umowy. Właściwym sposobem wyliczenia szkody, jaką powodowie niewątpliwie ponieśli, jest zatem stosunek waloru części wadliwego świadczenia do całości.

Nie można przy tym pomijać faktu, iż umowa o imprezę turystyczną jest umową o charakterze „pakietowym”, składającą się z różnych świadczeń cząstkowych, z których każde posiada swą cenę. W ramach zawartej umowy strona pozwana zobowiązana była nie tylko do zapewnienia powodom zakwaterowania i żywienia w wybranym przez nich hotelu, ale także przelotu, transferu z lotniska do hotelu oraz z hotelu na lotnisko oraz ubezpieczenia podróжного. Na cenę wycieczki składały się koszty wszystkich powyższych świadczeń, które ogólnie wynikały z dokumentu podróży (k. 13 akt).

Sąd miał przy tym na względzie, że ściśle udowodnienie wysokości żądania jest trudne, albowiem nie można wykazać, o ile mniej winna była kosztować impreza turystyczna, biorąc pod uwagę jakość świadczonych w ramach niej usług. W takim przypadku przepis art. 322 k.p.c. daje Sądowi możliwość zasądzenia odpowiedniej sumy według jego oceny, opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy.

Postanowienia Tabeli frankfurckiej, na której opierali się powodowie, która nie posiada statusu prawa stanowionego są powszechnie stosowane przez niemieckie sądy i biura podróży a nadto zostały uznane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumenta za podstawę do rozstrzygnięcia sporów między konsumentami a biurami podróży. Sąd posiłkowo z niej skorzystał. Gdyby uwzględnić wszystkie braki według tej tabeli, mogłoby się okazać, że powodom należy się więcej niż cena wycieczki co byłoby nie do przyjęcia. Niektóre niegodności były bardziej uciążliwe, a niektóre mniej lub nie trwały przez cały pobyt, w związku ze zmianą pokoi. Nie można pominąć, że istotna część kosztów wycieczki to przelot i transfer lotniskowy. Natomiast żywienie i zakwaterowanie nawet jeśli odbiega od umówionego nadal stanowi istotny koszt. Dlatego też niektóre sądy wartości z tabeli frankfurckiej odnoszą nie do całego kosztu wycieczki, ale np. kosztów zakwaterowania, które w tym wypadku nie są dokładne znane, tak by ostatecznie otrzymać racjonalny wynik. Z tych powodów sąd przyjął, że powodom: W. Ł. i B. Ł., którzy ponieśli koszt wycieczki należy się ogółem zwrot połowy jej wartości (po uwzględnieniu wypłaconej kwoty 1000 zł).

Dla zobrazowania, że różnice w jakości świadczonych usług przez oba hotele nie są tak znaczne można porównać aktualne ceny wycieczek do obu hoteli, oferowane przez biura podróży i opinie klientów, które to informacje są ogólnodostępne w internecie.

Ponieważ po pouczeniu przez przewodniczącego na rozprawie, powodowie zmienili powództwo, sąd umorzył postępowanie co do żądania kwot po 2000 zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie na rzecz powodów: A. Ł. (1) i M. Ł. tytułem odszkodowania na podstawie art. 355 § 1 k.p.c. jak w pkt I wyroku.

Jedynie orientacyjnie można wskazać, że sąd miał na uwadze m.in. niezgodności z umową co do następujących punktów Tabeli frankfurckiej:

I. Nocleg: 1) różnica w odniesieniu do zarezerwowanego obiektu – 10-25% w zależności od odległości; 2) różnica w miejscowym położeniu plaży (odległość od plaży) - 5-10%; 5) wady w wyposażeniu pokoju: a) za mała powierzchnia – 5-10%; 7) obsługa: b) złe sprzątnięcie – 10-20%; 8) niedogodności: hałas w dzień – 5-25%,

III. pozostałe: 19) strata czasu na konieczną przeprowadzkę do innego hotelu – udziałowa cena podróży za 1 dzień.

Wiele z nieprawidłowości trudno ująć jednoznacznie w rubryki z tej tabeli. Sąd uwzględnił również różnice w basenach, wyposażeniu pokoi, obsłudze kelnerskiej, dostępnych restauracjach i serwowanych daniach.

Sąd zdaje sobie sprawę, że powodowie nie cieszyli się z urlopu, ale skoro nie było możliwości powrotu, to w odszkodowaniu należy uwzględnić wartość wykonanej usługi, nawet jeżeli nie miała ona dla powodów subiektywnie znaczenia, co zostało uwzględnione w zadośćuczynieniu i nie może być ponownie podstawą naliczania odszkodowania.

Z tych powodów sąd zasądził na rzecz powodów: W. Ł. i B. Ł. kwoty po 2454 zł tytułem odszkodowania. Dalej idące żądanie podlegało oddaleniu jako nieudowodnione. Powodowie zmarnowali swój urlop, hotel (...) był położony dalej od lotniska i od plaży, oraz w rzeczywistości był o niższym standardzie, ale nie na tyle, żeby powodom należał się zwrot około 72% ceny imprezy turystycznej. Pozostała kwota mogłaby nawet nie wystarczyć na koszty przelotu i transferu z lotniska.

W ocenie sądu powódce W. Ł. należał się również kosztów roamingu celem kontaktu ze stroną pozwaną w trudnej dla nich sytuacji w wysokości 532,80 zł, wynikających z przedłożonej faktury VAT.

Z tych względów sąd zasądził od strony pozwanej na rzecz powodów następujące kwoty:

- 4986,80 zł na rzecz powódki W. Ł., w tym: 2000 zł tytułem zadośćuczynienia, 2454 zł tytułem odszkodowania i 532,80 zł tytułem odszkodowania,
- 4454 zł na rzecz powoda B. Ł., w tym: 2000 zł tytułem zadośćuczynienia, 2454 zł tytułem odszkodowania,
- 2000 zł na rzecz powoda A. Ł. (1) tytułem zadośćuczynienia,
- 2000 zł na rzecz powódki M. Ł. tytułem zadośćuczynienia.

Od zasądzonego roszczenia powodom należy się odsetki ustawowe za opóźnienie, od 29 stycznia 2020 r. Powodowie wezwali stronę pozwaną do zapłaty kwoty 19 984,80 zł, precyzując co się na nią dokładnie składa, pismem z 7 stycznia 2020 r. (k. 49-57). Nie wiadomo kiedy zostało ono doręczone. Natomiast strona pozwana udzieliła odpowiedzi pismem z dnia 29 stycznia 2020 r. (k. 60), stąd od tego dnia zasądzono odsetki ustawowe za opóźnienie, zgodnie z art. 481 k.c.

O kosztach procesu orzeczono na podstawie art. 100 k.p.c., zgodnie z zasadą odpowiedzialności za wynik procesu.

Powódka W. Ł. poniosła koszty procesu w wysokości 1602 zł, na które składają się: 400 zł – opłata sądowa od pozwu, 17 zł – opłata skarbową od pełnomocnictwa, 900 zł – koszty zastępstwa procesowego na podstawie § 2 pkt 3 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22.10.2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych (Dz.U z 2015, poz. 1804 ze zm., bez uwzględnienia rozszerzenia powództwa, które sąd bierze pod uwagę dopiero w drugiej instancji na podstawie § 19 tego rozporządzenia), 60 zł tytułem ¼ opłaty sądowej od zażalenia (opłata sądowa od zażalenia została podzielona na 4 powodów) i 225 zł - tytułem kosztów zastępstwa procesowego w postępowaniu zażaleniowym na podstawie § 10 ust. 2 pkt 1 tego rozporządzenia. Strona pozwana poniosła koszty procesu w wysokości 917 zł tytułem wynagrodzenia profesjonalnego pełnomocnika i opłaty skarbowej od pełnomocnictwa.

W. Ł. wygrała sprawę w 72% (w zaokrągleniu), gdyż zasądzona kwota 4986,80 zł to 72% z dochodzonej kwoty 6932,80 zł, w z związku z czym należy jej się od strony pozwanej 1153,44 zł (72% z 1602 zł). Strona pozwana wygrała sprawę w 28%, stąd należy jej się od tej powódki 28% z 917 zł czyli 256,76 zł. Po wzajemnym rozliczeniu potrąceniu tych kwot otrzymamy 897 zł, które strona pozwana powinna zapłacić powódce W. Ł. (różnica kwot: 1153,44 zł i 256,76 zł), o czym orzeczono w pkt VII wyroku.

Powód B. Ł. poniósł koszty procesu takie same jak W. Ł. i wygrał sprawę w 70%, gdyż zasądzona kwota 4454 zł to w zaokrągleniu 70% z dochodzonej kwoty 6400 zł, a zatem należy mu się od pozwanego 1121,40 zł. Strona pozwana poniosła koszt w wysokości 900 zł i wygrała sprawę w 30%, a zatem należy jej się od powoda zwrot 270 zł. Po wzajemnym potrąceniu tych kwot otrzymamy 851 zł, które strona pozwana winna zwrócić powodowi B. Ł. (różnica 1121,40 zł i 270 zł), o czym orzeczono w pkt VIII wyroku.

Powodowie: A. Ł. (1) i M. Ł. ponieśli koszty procesu w wysokości po 1402 zł każdy, na które składają się: 200 zł – opłata sądowa od pozwu, 900 zł – koszty zastępstwa procesowego, 60 zł – 1/4 opłaty sadowej od zażalenia i 225 zł – koszty zastępstwa procesowego w postępowaniu zażaleniowym, 17 zł – opłat skarbową od pełnomocnictwa. Ponieważ przyczyną cofnięcia powództwa co do kwoty 2000 zł na rzecz każdego z nich nie było zaspokojenie roszczenia, należy uznać, że w tym zakresie przegrali sprawę. Z tego powodu powodom tym należy się zwrot od strony pozwanej 50% z poniesionym przez nich kosztów procesu, czyli 701 zł (50% z 1402 zł). Strona pozwana poniosła koszty procesu w wysokości 900 zł, a zatem należy się jej od tych powodów zwrot kwot po 430 zł. Po wzajemnym potrąceniu otrzymamy 251 zł (różnica kwot: 701 zł i 450 zł), które strona pozwana winna zapłacić na rzecz A. Ł. (1) i M. Ł., jak orzeczono w pkt IX i X wyroku.

O odsetkach ustawowych od zasądzonych kosztów procesu orzeczono na podstawie art. 98¹ § 1 k.p.c.

Z tych powodów orzeczono jak w sentencji.

Sygn. akt I C 340/20

ZARZĄDZENIE

1) (...)

2) (...)

3) (...) M. Ś.,

4) (...) – adw. A. S. (...)

5) (...).

Legnica, 5 listopada 2021 r.