

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 29 grudnia 2017 r.

Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Śródmieścia we Wrocławiu VIII Wydział Cywilny w następującym składzie:

Przewodniczący: SSR Anna Przytułska - Sikoń

Protokolant: Natalia Pietrzak

po rozpoznaniu w dniu 15 grudnia 2017 r. we Wrocławiu na rozprawie sprawy

z powództwa G. N. i L. N.

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

o zapłatę

I. zasądza od strony pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powodów G. N. i L. N. kwotę 7950,00 zł (siedem tysięcy dziewięćset pięćdziesiąt złotych) wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od 28 sierpnia 2016 r. do dnia zapłaty;

II. oddala dalej idące powództwo;

III. zasądza od strony pozwanej na rzecz każdego z powodów kwotę po 927,45 zł tytułem zwrotu kosztów procesu;

IV. zasądza od powodów na rzecz strony pozwanej kwotę 345,23 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt VIII C 1485/16

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 23 listopada 2016 r., data prezentaty 2 grudnia 2016 r., powodowie G. N. i L. N. wnieśli o zapłatę kwoty 9.800 zł wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od kwot:

- 2.400 zł liczonych od dnia 28 sierpnia 2016 r. do dnia zapłaty;

- 2.400 zł liczonych od dnia 28 sierpnia 2016 r. do dnia zapłaty;

- 2.500 zł liczonych od dnia 28 sierpnia 2016 r. do dnia zapłaty;

- 2.500 zł liczonych od dnia 28 sierpnia 2016 r. do dnia zapłaty.

Równocześnie powodowie wnieśli o zasądzenie od strony pozwanej na rzecz każdego z nich kosztów postępowania w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W uzasadnieniu powodowie wskazali, że w dniu 23 lutego 2016 r. zawarli umowę o świadczenia usług turystycznych. Przedmiotem umowy było zorganizowanie na rzecz powodów, w okresie od dnia 20 czerwca 2016 r. do dnia 1 lipca 2016 r. wycieczki na R. położonej w Grecji na łączną kwotę 6.428 zł. W ramach pakietu all inclusive Biuro zapewniło powodom przelot w obu kierunkach liniami E. A. i S. (...) oraz zakwaterowanie w trzygwiazdkowym hotelu (...). Przed

podpisaniem umowy pracownik biura podróży przedłożył powodom katalog turystyczny prezentując pakiet usług i zdjęcia obrazujące standard wyposażenia pokoi w (...).

Po przylocie w dniu 20 czerwca 2016 r. do hotelu (...) powodowie zmuszeni byli oczekiwać na przydzielenie im pokoju przez okres 5 godzin 30 minut, tj. od godziny 11:00 do 16:30. Następnie w okresie pierwszych 6 dni pobytu, tj. od dnia 26 czerwca 2016 r. G. N. i L. N. wskutek nieustannych awarii centrali wodociągowej zostali pozbawieni bieżącej wody w kranie co było o tyle uciążliwe, że od dnia 22 czerwca do dnia 24 czerwca 80-90% gości hotelowych, do których zaliczali się również powodowie, ulegli zatruciu pokarmowemu objawiającymi się wymiotami i biegunką, co spowodowane było prawdopodobnie złą jakością wody dostarczanej z wodociągu lub też jakością serwowanych posiłków. Powodowie wskazali, że nieustanne przerwy w dostawie bieżącej wody skutkowały niemożnością zachowania higieny osobistej, co wiązało się z dużym dyskomfortem. Powodowie wskazali, że pomimo zaleceń lekarza badającego gości hotelowych zmiany diety, rezydent, obsługa hotelu i jego właściciel całkowicie te zalecenia zignorowali i serwowali dotychczas podawane posiłki i napoje sporządzane na bazie wody z kranu. To skutkowało koniecznością kupowania i spożywania przez powodów posiłków poza terenem hotelu i ponoszenia związanych z tym kosztów, pomimo, że zgodnie z treścią umowy ze stroną pozwaną, biuro podróży w ramach pakietu all inclusive zobowiązało się dostarczać posiłki i napoje uczestnikom wycieczki, którzy nie powinni ponosić z tego tytułu żadnych dodatkowych kosztów. Powodowie wskazali, że pomimo zatrucia pokarmowego i awarii centrali wodociągowej, powodowie i inni uczestnicy wycieczki zostali pozbawieni wody butelkowanej, czego nie dostarczał ani rezydent, ani hotel. Na skutek interwencji rezydent przydzielił wszystkim uczestnikom jedną butelkę wody na pokój do podziąłu. Z uwagi na odwodnienie organizmu spowodowane ciągłymi wymiotami i biegunkami, jak i wysoką temperaturą, doszło do ich realnego zagrożenia utraty zdrowia przez powodów. Co więcej, powodowie wskazali, że w związku z brakiem bieżącej wody w kranie zmuszeni byli nabierać wiaderkami wodę z hotelowego basenu, aby następnie puszczać toaletę w pokoju hotelowym. Ponadto powodowie podali, że w hotelu dochodziło do awarii prądu, co skutkowało niemożnością korzystania z klimatyzacji, co było uciążliwe w szczególności w czasie zatrucia pokarmowego. Powodowie mieli mieć zagwarantowany dostęp do sieci wifi oraz możliwość korzystania z kanałów telewizyjnych, ale usługi te zostały udostępnione dopiero w końcowych dniach wyjazdu. Powodom nie zaproponowano również posiłków tematycznych, które miały być w ramach pakietu all inclusive. Niedogodności sprawiała również konieczność wdychania fetoru ulatniającego się zarówno z kanalizacji toaletowej, jak i przyległego boiska, uniemożliwiało to korzystanie z balkonów i wietrzenie pokoi, co przy braku prądu i działającej klimatyzacji było uciążliwe. Powodowie zmuszeni byli także do poniesienia wysokich kosztów połączeń telefonicznych kierowanych do pracowników Biura (...) do kraju i do rezydenta (...) Sp. z o.o. na terenie Grecji.

Powodowie zgłaszali powyższe uwagi i niedogodności, co spotykało się z niechęcią i niezrozumieniem ze strony pracowników biura pozwanej i rezydenta. Dopiero po kilku dniach rezydent zgodził się na przyjęcie i podpisanie pisemnej skargi złożonej przez uczestników wycieczki, w tym powodów jeszcze w trakcie pobytu w Grecji. Powodowie zostali zignorowani również przez właścicieli hotelu, którzy stwierdzili, że jeśli nie są zadowoleni z usług, mogą się wynosić, a także straszono ich wezwaniem Policji.

Następnie powodowie w dniu 18 lipca 2016 r. złożyli reklamację usługi turystycznej i wnieśli o wypłatę a ich rzecz odszkodowania w kwocie 6.428 zł, która to suma stanowi równowartość kosztów, jakie ponieśli w związku z zawarciem ze stroną pozwaną umowy o świadczeniu usług turystycznych z dnia 3 czerwca 2016 r., a ponadto kwoty po 3.200 zł, tj. łącznie na rzecz powodów 6.400 zł tytułem odszkodowania za zmarnowany urlop. Pismem z dnia 28 sierpnia 2016 r. pozwana uznała swoją odpowiedzialność co do zasady i zaproponowała powodom odszkodowanie w łącznej kwocie 850 zł. Powodowie dążyli do polubownego rozwiązania sporu i w dniu 14 września 2016 r. wezwali pozwaną do zapłaty kwoty 6.428 zł tytułem zwrotu całego kosztu wycieczki i kwoty 6.400 zł tytułem odszkodowania za zmarnowany urlop. Pismem z dnia 21 października 2016 r. pozwana podtrzymała swoje stanowisko proponując wypłatę łącznie kwoty 850 zł, którą to kwotę ostatecznie wypłacono powodom .

W odpowiedzi na pozew strona pozwana (...) Sp. z o.o. w O. wniosła o oddalenie powództwa w całości i zarzuciła niewłaściwość miejscową sądu we Wrocławiu, wnosząc o przekazanie sprawy do Sądu Rejonowego w Opolu jako

miejscowo właściwemu, zgodnie z ogólną właściwością pozwanego. Strona pozwana wniosła również o zwrot kosztów procesu według norm przepisanych wraz z opłatą skarbową od pełnomocnictwa.

W uzasadnieniu swojego stanowiska strona pozwana podała, że Sąd we Wrocławiu nie jest właściwy miejscowo do rozpoznania sprawy albowiem pozwany nie ma we W. siedziby, ani nie posiada w mieście oddziału, ani też świadczenie nie miało być we W. wykonane, zaś powodowie zawierając umowę skorzystali z pośrednictwa agenta turystycznego pozwanej, który jest odrębnym przedsiębiorcą działającym z pod firmą (...), która nie jest oddziałem pozwanego i może jedynie w ograniczonym stopniu posługiwać się nazwą i logotypem pozwanego, na podstawie umowy franczyzowej. Strona pozwana wskazała, że powodowie nie dochodzą świadczenia umownego lecz roszczeń wynikających z ustawy, tzn. obniżenia ceny, co nie było objęte umową, wobec czego miejsce wykonania umowy ani jej zawarcia nie mają znaczenia w sprawie.

Równocześnie pozwany zaprzeczył wszystkim twierdzeniom powodów o faktach, o ile wyraźnie ich nie przyznaje. W ocenie strony pozwanej, umowa o świadczenie usług turystycznych zawarta z powodami została wykonana w sposób należyty, powodowie nie stracili żadnej z przewidzianych dóbr hotelowych, a program wycieczki został zrealizowany. W odpowiedzi na pozew wskazano, iż powodowie zawarli z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych, których przedmiotem było uczestnictwo w imprezie turystycznej organizowanej przez pozwaną od dnia 20 czerwca do dnia 1 lipca 2016 r. wraz z pobytem w hotelu (...) na R.. Strona pozwana przyznała, że w trakcie pobytu dochodziło do okresowych awarii w dostawie energii elektrycznej i bieżącej wody, niemniej jednak wskazała, że w sprawie wystąpiła niezależna od pozwanego przyczyna egzoneracyjna wyłączająca jego odpowiedzialność względem powodów za nienależyte wykonanie umowy. Strona pozwana wyjaśniła, że jak większość awarii, nie były bezpośrednio przez nikogo zawinione, a w szczególności przez hotelarza czy pozwaną, a przynajmniej powodowie tego nie wykazują. Pozwana wyjaśniła, że bezpośrednio po wystąpieniu awarii zostały powiadomione odpowiednie służby, który podjęły działania celem ich likwidacji, trudno zatem w takiej sytuacji formułować jakiegokolwiek zarzuty względem pozwanego, który dochował odpowiednich czynności wymaganych od niego przy wystąpieniu tego typu awarii, w głównej mierze sprowadzających się do konieczności zawiadomienia dostawcy prądu czy bieżącej wody. Co więcej, po stronie hotelu jak i pozwanej nie istniała przy tym jakakolwiek realna możliwość zapobieżenia czy przewidzenia wystąpienia awarii, co więcej, nie są oni właścicielami infrastruktury energetycznych czy kanalizacyjnych, do których obiekt (...) jest podłączony, zaś to na odpowiednich dostawcach ciąży odpowiedzialność za należyte funkcjonowanie infrastruktury, za pomocą której dostarczają prąd oraz bieżącą wodę, za co pozwany i właściciel hotelu nie odpowiada.

Strona powodowa zaprzeczyła równocześnie, aby powodowie mieli ponieść jakąkolwiek szkodę związaną z rzekomą koniecznością stołowania się poza hotelem, której zresztą w żadnej mierze nie wykazują. Strona pozwana podniosła także, że powodowie mieli możliwość skorzystania z kolacji tematycznej dwa razy w tygodniu, po uprzednim zarezerwowaniu stoliku. Wskazali, że umowa nie stanowiła o tym, że powodowie będą otrzymywać butelkowaną wodę mineralną do pokoju.

W ocenie strony pozwanej wypłacona powodom rekompensata w postępowaniu reklamacyjnym w kwocie 850 zł nie stanowi uznania roszczenia powodów, albowiem została im przyznana z uwagi na wyrażone przez nich niezadowolenie z imprezy a celem jej przyznana była chęć polubownego zakończenia sporu.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 23 lutego 2016 r. G. N. zawarł z (...) Sp. z o.o. z siedzibą O. o świadczenie usług turystycznych dla dwóch osób – G. N. i L. N.. Usługi turystyczne, w ramach oferty „Marzenia w Cenie Spełnienia! Gwarancja Najwyższej Ceny i Bezkosztowej Zmiany” powodowie wykupili wycieczkę na R. w dniach od 20 czerwca 2016 r. do dnia 1 lipca 2016 r. w łącznej cenie za dwie osoby (...).00 zł (2 x 3 214,00 zł).

Cena wycieczki obejmowała transport samolotem, zakwaterowanie w hotelu 3 gwiazdkowym w pokoju dwuosobowym, wyżywienie all inclusive, ubezpieczenie i transfer z lotniska do hotelu.

Dowód: bezsporne a ponadto

- dokument podróży z dnia 23.02.2016 r., k. 23,;

- dokument podróży z dnia 03.06.2016 r., k. 22.

W dniu przylotu na R. powodowie zostali przewiezieni do Hotelu (...) około godziny 11:00. Niemniej jednak powodowie nie zostali od razu zakwaterowani w hotelu. Doba hotelowa zaczynała się około 13:00, a powodowie zostali zakwaterowani około 16:00, czego przyczyną była awaria systemu komputerowego w hotelu.

Już w pierwszej dobie pobytu rozpoczęły się problemy z dostawą bieżącej wody i prądu. Początkowo woda w kranie miała niskie ciśnienie, co uniemożliwiało higienę osobistą. Natomiast od środy do niedzieli, w ciągu dnia, bieżącej wody nie było wcale. W związku z tym goście hotelowi początkowo kąpali się w basenie. Powódka brała kąpiele w nocy.

Z uwagi na przerwy i brak wody, powodowie zmuszeni byli nabierać w wiadrze wodę i nosić ją do pokoju, aby spłukiwać toaletę.

W hotelu do niedzieli unosił się fetor. Obok basenu często przyjeżdżał pojazd, który wypompywał szambo i to również powodowało nieprzyjemny zapach. Do niedzieli nie był czyszczony basen, a tylko dosypywano środki oczyszczające, w konsekwencji czego woda w basenie zrobiła się nieświeżego koloru i powodowie przestali z niego w ogóle korzystać, nabierając jedynie wody do wiader w celach sanitarnych.

Również z uwagi na braki w dostawie prądu nie działała klimatyzacja, co było dotkliwe z uwagi na panujące upały.

Serwowane posiłki w hotelu były monotonne i nieświeże, i podawane były w zbyt małych ilościach. Potrawy przygotowywane były z resztek z dnia poprzedniego. Nie organizowano wieczorów tematycznych.

W trzeci dzień pobytu powódka zachorowała na zatrucie pokarmowe. W czwarty dzień pobytu zachorował również powód. W tym samym czasie na zatrucie pokarmowe chorowało 80 % gości hotelowych. Powodów i gościów hotelowych zbadał lekarz, który przepisał im leki i zalecił lekką dietę oraz picie coca – coli dla złagodzenia objawów.

Hotel nie zapewnił powodom dietetycznych posiłków. W pierwszych dniach po zatruciu, Hotel nie zapewniał wody butelkowanej i powodowie musi za nią płacić. Po interwencjach powodów hotel udostępnił jedną butelkę dziennie na osobę. Również nie były serwowane dietetyczne posiłki. Dopiero po wielokrotnych interwencjach w ramach posiłków pojawił się ryż. Wobec tego powodowie w Hotelu jedli chleb z dżemem a w pozostałym zakresie zmuszeni byli stołować się poza hotelem.

Nie było stałego dostępu do wifi i Internetu. Powodowie nie mieli dostępu do kanałów telewizyjnych, poza kanałami rosyjskojęzycznymi i niemieckojęzycznym. Powód nie mógł oglądać odbywających się w tym czasie Mistrzostw Europy i musiał w tym celu udać się poza obszar hotelu.

Powodowie liczyli, że z uwagi na niedogodności zostaną zakwaterowani do innego hotelu, co nie nastąpiło, a do hotelu przywożono nowych gości.

Dowód:

- przesłuchanie świadka D. D. (1), na rozprawie w dniu 15 listopada 2017 r. ;

- przesłuchanie świadka A. D., na rozprawie w dniu 15 listopada 2017 r. ;

- przesłuchanie świadka A. J., na rozprawie w dniu 15 listopada 2017 r. ;

- przesłuchanie świadka M. P., na rozprawie w dniu 15 listopada 2017 r. ;

- przesłuchanie powódki, na rozprawie w dniu 15 grudnia 2017 r. ;
- przesłuchanie powoda, na rozprawie w dniu 15 grudnia 2017 r. ;
- zapis znajdujący się na płycie CD, k. 38.

W dniu 25 czerwca 2016 r. jeszcze w trakcie pobytu na R. powodowie złożyli skargę na niedotrzymanie umowy ze strony powodowej wskazując na brak wody w łazience, ciągle awarie i brak prądu, brak działającej telewizji i (...) oraz okoliczność, że większość wczasowiczów łącznie z powodami zachorowała na zatrucie pokarmowe. Wskazali na konieczność noszenia wody wiadrami z basenu, żeby spłukać toalety.

Dowód:

- skarga z dnia 25.06.2016 r., k. 21;

W dniu 18 lipca 2016 r. powodowie L. N. i G. N. złożyli reklamację imprezy turystycznej i wnieśli o wypłatę na ich rzecz odszkodowania w kwocie 6.428 zł, która to suma stanowi równowartość kosztów, jakie ponieśli w związku z zawarciem z (...) Sp. z o.o. umowy o świadczeniu usług turystycznych z dnia 3 czerwca 2016 r. oraz zażądali zadośćuczynienia za zmarnowany urlop w kwocie po 3.200 zł na rzecz każdego z powodów, łącznie kwoty 6.400 zł.

W dniu 26 sierpnia 2016 r. strona pozwana – (...) Sp. z o.o. podtrzymała wcześniejsze stanowisko, niemniej jednak po ponownej analizie sprawy zaproponowali bon wakacyjny na jego równowartość wyrażoną w pieniądzu, tj. na kwotę 850 zł.

Pismem z dnia 14 września 2016 r. powodowie wezwali stronę pozwaną do zapłaty łącznie na ich rzecz 12.0828 zł z tytułu zadośćuczynienia za doznaną krzywdę oraz odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania umowy i usługi turystycznej, tj. zorganizowanej w okresie od dnia 20 czerwca 2016 r. do dnia 01.07.2016 r. wycieczki na R. położonej w Grecji

W odpowiedzi na złożoną odpowiedź na wezwanie do zapłaty strona pozwana – (...) Sp. z o.o. podtrzymała wcześniejsze stanowisko i podtrzymała deklarację obniżenia ceny imprezy turystycznej o 850,00 zł.

Dowód:

- reklamacja imprezy turystycznej z dnia 18.07.2016 r. wraz z potwierdzeniem nadania., k. 31 - 33
- odpowiedź na pismo z dnia 26.08.2016 r., k. 25;
- wezwanie do zapłaty z dnia 14.09.2016 r. wraz z potwierdzeniem nadania, k. 26 -27;
- odpowiedź na wezwanie do zapłaty z dnia 21.10.2016 r., k. 24;

Sąd zważył, co następuje.

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie w części, co znalazło wyraz w pkt I sentencji wyroku, w której Sąd zasądził na rzecz powodów kwotę 7.950,00 zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 28 sierpnia 2016 r. do dnia zapłaty. W pkt. II Sąd oddalił dalej idące powództwo.

Na zasądzoną kwotę 7950 zł składają się następujące należności: 3.950 zł tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy oraz 4.000,00 zł tytułem zadośćuczynienia za krzywdę doznaną przez powodów w postaci zmarnowanego urlopu.

Przyznając powodom odszkodowanie za nienależyte wykonanie umowy w wysokości 3950 zł Sąd miał na względzie, że podstawę odpowiedzialności strony pozwanej w tym zakresie stanowi art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia

1997 r. o usługach turystycznych zgodnie z którym 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. Powyższy przepis stanowi zatem *lex specialis* w stosunku do zawartej w art. 471 k.c. ogólnej reguły przewidującej odpowiedzialność kontraktową za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Strona pozwana, przyznała, iż w Hotelu, w którym wypoczywali powodowie dochodziło do awarii, jednak zarzucała, że awarie nie były bezpośrednio przez nikogo zawinione, a niezwłocznie po ich wystąpieniu uruchomiono odpowiednie służby, celem ich likwidacji. W ocenie strony pozwanej nienależyte wykonanie umowy spowodowane było działaniem osób trzecich nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, których to działań nie można było przewidzieć ani uniknąć. Sąd uznał jednak twierdzenia strony pozwanej za gołosłowne, strona powodowa nie przedłożyła bowiem na ich poparcie żadnych dowodów, które służyłyby do określenia przyczyn wystąpienia awarii instalacji wodnokanalizacyjnej i przyczyn braku prądu, a tym samym byłyby pomocne do ustalenia wystąpienia przesłanki wyłączającej odpowiedzialność strony pozwanej, o których stanowi 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych

Sąd uwzględnił przy tym zeznania świadków, którzy w sposób szczerzy i odpowiadający stanowi ich wiedzy zrelacjonowali pobyt w Hotelu na R. w dniach od 20 czerwca 2016 roku do dnia 1 lipca 2016 r. Świadkowie konsekwentnie wskazywali na brak wody i prądu, co było źródłem odczuwanych przez nich niedogodności. Świadkowie zwrócili również uwagę, że niedogodności nie pojawiały się w sąsiednich hotelach, a problemy z wodą i problem znajdowały się tylko w miejscu ich zakwaterowania, tj. hotelu (...).

Podstawową przesłanką odpowiedzialności kontraktowej organizatora turystyki w świetle art. 11a ust. 1 u.u.t. jest wystąpienie szkody, która w zakresie odpowiedzialności odszkodowawczej pełni dwojakiego rodzaju funkcje, tj.: po pierwsze, jest przesłanką tej odpowiedzialności, a po drugie – decyduje o rozmiarach długu odszkodowawczego. Nie ulega przy tym wątpliwości, że umowa o imprezę turystyczną należy do umów, w przypadku których – niejako z samej jej natury – niezmiernie trudno jest zarówno określić, kiedy występuje szkoda, jak i ustalić jej wysokość.

W okolicznościach rozpoznawanej sprawy szkodę należy rozumieć nieotrzymanie niektórych z przewidzianych świadczeń bądź otrzymanie świadczeń niższej jakości. Niewątpliwie zakwaterowanie w hotelu (...) w opcji (...) inclusive łączyła się z obowiązkiem zapewnienia powodom sprawnej kanalizacji, bieżącej wody czy energii elektrycznej, a których to świadczeń powodowie nie otrzymali przez co najmniej połowę swojego pobytu. Z uwagi na specyfikę umowy o usługi turystyczne, określenie wysokości szkody w bywa w szczególności utrudnione, gdyż w znacznej mierze pozostaje uzależnione od czynników o charakterze subiektywnym, w tym przede wszystkim odczuć uczestników takiej imprezy turystycznej. Skutkiem tego przyjmuje się, że w wypadku, gdy ustalenie szkody byłoby wyjątkowo trudne w okolicznościach danej sprawy, Sąd może skorzystać z uprawnienia określonego na gruncie art. 322 k.p.c., zgodnie z którym jeżeli w sprawie o naprawienie szkody sąd uzna, że ściśle udowodnienie wysokości żądania jest niemożliwe lub nader utrudnione, może w wyroku zasądzić odpowiednią sumę według swej oceny, opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy. Dopuszczalną i często stosowaną przez sądy praktyką przy ustalaniu wysokości poniesionej przez uczestników imprezy turystycznej szkody jest także posiłkowanie się tzw. Tabelą F., co też uczynił Sąd, wyliczając kwotę odszkodowania przy uwzględnieniu ceny usługi turystycznej, która wyniosła łącznie (...).00 zł (2 x 3 214,00 zł).

Podstawę żądanego odszkodowania stanowiły kwoty wyliczone w oparciu o określone w tabeli frankfurckiej wskaźniki w postaci: awarii urządzeń zasilających w toalecie i łazience po 15%, awarię prądu, wody i klimatyzacji - po 10% oraz zabrudzony basen – 10% i przykry zapach (5%) - łącznie 75%, tj. 4800 zł. Sąd nie wziął pod uwagę braku sieci (...) czy też mniejszą niż oczekiwana przez powodów ilość programów telewizyjnych w okresie gdy wznowiono dostawę prądu, gdyż powodowie nie przedstawili oferty, iż dostęp do internetu czy też bogaty wachlarz programów telewizyjnych miał zostać zapewniony, podobnie jak posiłki tematyczne. Mimo to Sąd uwzględnił żądanie odszkodowania w całości mając

na uwadze że w zakresie organizacji wycieczki powodów zachodziły poważne braki, które należałoby kwalifikować jako nienależyte wykonanie zapisów łączącej go ze stroną pozwaną a które miały taki charakter, że w ocenie Sądu uzasadniało to wysokie - w stosunku do ceny usługi - odszkodowanie. Kwotę 4800 zł Sąd pomniejszył o wypłaconą kwotę 850 zł, w konsekwencji czego z tytułu nienależytego wykonania umowy zasądzono 3950 zł.

Przechodząc do kwestii zadośćuczynienia za tzw. „zmarowany urlop”, uznać należy, że sama możliwość przyznania tego rodzaju zadośćuczynienia, przesądzona została w utrwalonej linii orzeczniczej Sądu Najwyższego (uchwała z dnia 19 listopada 2010 r. III CZP 79/10, według której odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych obejmuje szkodę majątkową i niemajątkową podstawowym bodźcem pobudzającym konsumenta do korzystania z imprezy turystycznej jest osiągnięcie korzyści niematerialnej (przyjemności wycieczki, spokoju, relaksu, poczucia komfortu itp.); nieuzyskanie jej na skutek zaniedbań organizatora, a więc utrata przyjemności (zmarowanie urlopu) jest często istotnym uszczerbkiem poniesionym przez konsumenta. Wobec powyższego pojęciem szkody należy obejmować także uszczerbek niemajątkowy w postaci utraty przyjemności wycieczki, zaś konsument ma prawo do uzyskania odszkodowania za uszczerbek niemajątkowy poniesiony na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania. Niewątpliwie celem wykupienia w pełni zorganizowanej wycieczki jest uniknięcie wszelkiego rodzaju stresogennych przeżyć, a nade wszystko zaspokojenie potrzeby spokojnego, niczym niezakłóconego odpoczynku. Powodowie mieli prawo od organizatora wycieczki oczekiwać, że w czasie zaplanowanego wycieczki zapewnione zostaną takie podstawowe dobra jak woda, czy prąd., a możliwość zapewnienia higieny osobistej nie będzie niczym ograniczona. Sąd w toku procesu, na podstawie zeznań świadków D. i A. D., A. J. i M. P. oraz przesłuchania powodów uznał, że powodowie utracili przyjemność z imprezy turystycznej, w której wzięli udział, w związku z awarią sieci elektrycznej, wodociągowej i kanalizacyjnej występującej przez co najmniej sześć pierwszych dni pobytu powodów w Grecji. Wycieczkę, jaką zagwarantowała miała powodom strona pozwana immanentnie łączy się zapewnieniem tak podstawowych wygód jak woda, czy prąd. Brak wody czy niesprawna klimatyzacja w sposób oczywisty powodował u powodów wystąpienie silnego dyskomfortu z powodu braków możliwości zachowania higieny osobistej, co jest szczególnie istotne jeśli weźmie się pod uwagę, iż powodowie ulegli na początku swojego urlopu zatruciu pokarmowemu. Brak bieżącej wody oznaczał też brak wody do spuszczenia toalet, zaś powodowie radzili sobie z tym problemem przynosząc wodę z basenu w wiaderkach. Higienę osobistą próbowali zachować myjąc się w basenie do czasu aż woda nie zmieniła zabarwienia. W związku z niesprawną kanalizacją na terenie ośrodka, jak i w toalecie powodów unosił się fetor. Wystąpienie ujemnych doznań psychicznych związanych z warunkami, jakie powodowie zostali po przyjeździe do Grecji, które wszystkie przesłuchane osoby określały „mianem traumatycznych” było wynikiem „zmarowanego urlopu” z winy organizatora. Przy ustaleniu wysokości zadośćuczynienia większe znaczenie od ceny wycieczki ma tutaj przyczynienie się strony pozwanej do dyskomfortu odczuwanego przez powodów. Sąd uznał, że kwotą adekwatną z tytułu zadośćuczynienia będzie kwota w wysokości 4.000,00 zł. Niewątpliwie celem wykupienia w pełni zorganizowanej wycieczki jest uniknięcie wszelkiego rodzaju stresogennych przeżyć, a nade wszystko zaspokojenie potrzeby spokojnego, niczym niezakłóconego odpoczynku. Sąd miał te wszystkie czynniki na uwadze i dlatego uznał, że te niedogodności w postaci braku prądu, bieżącej wody i niesprawnej kanalizacji były na tyle dolegliwe, że pozbawiły powodów przyjemności z wycieczki znaczącym stopniem, a ich poczucie krzywdy było z pewnością większe, jeśli weźmie się pod uwagę, iż miał to być pierwszy zagraniczny ich wycieczek.

O odsetkach orzeczono stosownie do przepisów art. 455 k.c., art. 481 §1 i § 2 k.c.

Odnosząc się do wniosku strony pozwanej o przekazanie sprawy Sądowi Rejonowemu w Opolu należy wskazać, iż bezsprzecznie powodowie zawarli umowę w firmie, będącej agentem strony pozwanej - N. N. C., mieszczącej się we W. przy ul. (...) (k. 53), co uzasadnia właściwość tut. Sądu

O kosztach procesu, w punkcie III i IV orzeczenia, Sąd orzekł na podstawie art. 100 k.p.c. zgodnie z którym w razie częściowego tylko uwzględnienia żądań koszty będą wzajemnie zniesione lub stosunkowo rozdzielone. Sąd może jednak włożyć na jedną ze stron obowiązek zwrotu wszystkich kosztów, jeżeli jej przeciwnik uległ tylko co do

nieznacznej części swego żądania albo gdy określenie należnej mu sumy zależało od wzajemnego obrachunku lub oceny sądu.

W oparciu o powyższe, mając na uwadze, że powodowie wygrali sprawę w 81%, koszty procesu należne od strony pozwanej wyniosły 927,45 zł. Na koszty procesu poniesione przez powoda składały się: opłata od pozwu w wysokości 490 zł, opłata za udzielone pełnomocnictwo w wysokości koszty pomocy prawnej. Na koszty poniesione przez stronę pozwaną składała się opłata za udzielone pełnomocnictwo w wysokości 17 zł oraz koszty pomocy prawnej. Powodowie wygrali proces w około 81 % a pozwany w 29 %, zatem powodowi należny był zwrot kosztów w kwocie 927,45 zł, a stronie pozwanej – w kwocie 345,23 zł.