

## UZASADNIENIE

Powodowie Z. Ł. i E. Ł. wystąpili przeciwko pozwanemu (...) S.A. w Ł. z powództwem o zasądzenie na ich rzecz solidarnie kwoty 1.830,85 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 01 stycznia 2016r. do dnia zapłaty. Ponadto wniesli o zasądzenie na ich rzecz od pozwanego kosztów procesu według norm przepisanych.

W uzasadnieniu pozwu powodowie wskazali, że są starszym małżeństwem zamieszkałym w Ś.. W dniu 04.05.2015 r. u operatora pozwanego działającego pod nazwą (...) z siedzibą (biuro stacjonarne) w Ś. przy ul. (...) wykupili wycieczkę do Indii pt (...)za cenę 7.677,95 zł za 1 osobę Wycieczka odbyć się miała w terminie 09.11.-22.11.2015 r. Wycieczka składała się z 2-ch etapów: objazd-wypoczynek. Wylot samolotem do N. (...)planowany był z W. - przez Z. - w dniu 9.11.2015 r. o godz. 9.40. Powodowie mieli obowiązek stawić się 2 h przed odlotem na lotnisku C. w W.. Wyjazd ze Ś. do W. powodowie zaplanowali na dzień 8.11.2015 r. w godzinach rannych pociągiem. Odpoczynek pobytowy odbywał się na wybrzeżu G. (5 rozpoczętych dób hotelowych z zakwaterowaniem w wybranym hotelu z oferty wypoczynek G.). Umowa przewidywała transfer (przejazd) z G. do B. w dniu 20.11.2015 r. nocnym pociągiem w wagonach sypialnych (hotel w pociągu - zabezpieczenie noclegu). W dniu 7.11.2015r. w godzinach południowych ok. 12.00 powód Z. Ł. został poinformowany przez operatora (...)o zmianie warunków umowy polegającej na transferze z G. do B. autokarem, bez określenia warunków tego przejazdu. Nie było informacji o istotnych zmianach dotyczących przejazdu tj. jakość autokaru, ilość godzin przejazdu, ilość możliwych postojów, braku możliwości noclegu itp. Powodowie stawili się zgodnie z umową na lotnisku C. w W. zgodnie z wymogami. Powrót zaplanowany był na dzień 22.11.2015 r. liniami (...)z B., godz. 01.20 - przez Z. - do W., godz. 14.00. W drugim dniu pobytu wypoczynkowego odbyło się spotkanie wszystkich uczestników wycieczki z pilotem pozwanego na temat przejazdu z G. do B.. Uczestnicy dowiedzieli się wówczas, że przejazd nastąpić ma autokarem hinduskim ok. 40 osobowym, jednodrzwiowym, bez toalety, nocą, ok. 16-17 godzin z możliwością 2 postojów ze względu na możliwość zatrzymywania się w nocy wyłącznie na parkingach. Z uwagi na bardzo trudne warunki nocnego przejazdu, zaproponowano pilotowi przejazd autokarem za dnia, rozpoczynając we wczesnych godzinach rannych co zwiększyć mogło częstotliwość zatrzymywania się autokaru i jego bezpieczeństwo. Następnego dnia pilot, po kontakcie z pozwanym przedstawił następujące warunki przejazdu: wszyscy uczestnicy dokupią 1 dobę hotelową, muszą jechać wszyscy uczestnicy autokarem dziennym, inaczej należy za autokar dopłacić dodatkową cenę. W związku tymi warunkami upadła możliwość przejazdu autokarem dziennym. Na ok. 40 uczestników - 13 osób, w tym oboje powodowie zdecydowali się na przelot z G. do B. samolotem. Powodem były warunki wiekowe (powód Z. Ł. lat (...), choroba prostaty, powódka E. Ł. , lat (...), choroba nadciśnieniowa). Powodowie nie byli w stanie sprostać 16 godzinnemu przejazdowi, w pozycji siedzącej, bez snu, odpoczynku oraz bez regularnego wydalania moczu. Taka podróż zagrażała zakrzepicą, niewydolnością krążenia, zapaleniem pęcherza, i nerek. Ponadto powodowie nie byłiby zdolni do zaplanowanych wycieczki po B. w dniu 21.11.2015 r. (zaraz po przyjeździe ), oraz nie byłiby zdolni do podróży samolotem do kraju. Samolotem udawały się z G. do B. 2 grupy. Pierwszej z nich przelot zorganizował pilot. Drugiej grupie, w której byli powodowie, biuro odmówiło pomocy organizacyjnej w załatwieniu przelotu, w związku z czym powodowie musieli sami: wykupić przelot z G. do B. liniami indyjskimi krajowymi za cenę 10,718 INR ( rupia indyjska) za 2 bilety w dniu 20.11.2015 r.; dwa transfery autobusem z G. z hotelu na lotnisko - cena 670 INR, w B. z lotniska do hotelu (...) - cena 1.200 INR. Razem dochodzony koszt, którego domagają się powodowie od pozwanego wynosi 17.188 INR. Zgodnie z tabelą NBP opublikowaną na dzień 20.11.2015 r. 100 INR = 5,9975 zł, co daje kwotę w PLN 1.030,85 zł. Oprócz ww. odszkodowania tytułem zwrotu za poniesione przez powodów dodatkowe koszty wycieczki związane z przejazdem G.-B., powodowie domagają się zadośćuczynienia za zmarnowany urlop w części obejmującej 2 dni - 18 i 20.11.2015 r. Dzień 18.11.2015 r. powodowie, wraz z innymi uczestnikami spędzili na załatwianiu biletów lotniczych i rezerwację hotelu, zamiast na zwiedzaniu i wypoczynku. Natomiast dnia 20.11.2015 r. zgodnie z planem wycieczki, po wykwaterowaniu z hotelu powodowie mieli w dalszym ciągu przebywać na terenie hotelu korzystając z wszelkiej infrastruktury wypoczynkowej, rekreacyjnej, sportowej, wodnej, plaży itp. do czasu wyjazdu wieczorem na pociąg. W rzeczywistości dnia 20.11.2015 r. od godz. 10.30 cały dzień zajęty był transferem do B. do późnych godzin popołudniowych. Czas przeznaczony w obu przypadkach na wypoczynek, był przez powodów zmarnowany i przeznaczony na zorganizowanie normalnych, godnych, spokojnych

i zdrowych warunków transferu i jego przebieg. Powodowie są seniorami w określonym wieku, przebywającymi w obcym kraju, nie w Europie, lecz na innym kontynencie, nie mówiący językami hindi, obcymi kulturowo i w tej sytuacji pozwany odmówił powodom pomocy w organizacji przelotu do B.. Nie można pozostawić swojego podopiecznego samego w obcym kraju. A taki obowiązek nakłada na pozwanego ustawa. Nie ważne czy jest jeden człowiek czy grupa. Podstawę prawną roszczenia o zadośćuczynienie za utratę przyjemności z urlopu stanowi przepis art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. Wspomniany przepis przenosi treść art. 5 dyrektywy 90/314/EWG, implementowanej przez wszystkie państwa Unii Europejskiej, także przez Polskę. Zgodnie z przyjętą wykładnią, mającą na celu zapewnienie ochrony konsumentom, szczególnie narażonym na szkodę niematerialną, wynikającą z utraty przyjemności z wakacji, pojęcie szkody obejmuje także uszczerbek niemajątkowy w postaci "zmarowanego urlopu". Podobne stanowisko zajął Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 19 listopada 2010 r., III CZP 79/10. Zadośćuczynienie powodowie domagają się w kwocie 200,00 zł / 1 dobę /1 osobę . Razem 400,00 zł / 1 osobę = 800,00 zł. Powodowie przyjęli następującą kalkulację tego odszkodowania: za wycieczkę zapłacili 7. 677,95 zł. Kwotę tę podzielono na 13 dób hotelowych (patrz umowa :8 rozpoczętych dób w części objazdowej + 5 rozpoczętych dób w części pobytowej ) co daje kwotę 590,61 zł za osobę . Jednakże mając na uwadze umiar i rozagę powodowie domagają kwoty mniejszej niż wyliczona osobodoba tj. po 200 zł za 1 dobę/1 osobę. Razem ich roszczenie wynosi 1.830,85 zł Dnia 14.12.2015 r. powodowie zwrócili się z reklamacją do pozwanego. Pozwany odpisał i zajął negatywne stanowisko. Zaproponował vouchery rabatowe na następne wycieczki w kwocie 200 zł na osobę. Powodowie nie przyjęli voucheru.

Pozwany (...) S.A. w Ł. w odpowiedzi na pozew wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie od powodów kosztów procesu według norm przepisanych.

W uzasadnieniu swojego stanowiska pozwany oświadczył, że jedynym podnoszonym przez powodów zarzutem dotyczącym realizacji wykupionej wycieczki jest transfer do B. (po zakończeniu wypoczynku w G.). Zgodnie z zawartą umową transfer ten miał się odbyć pociągiem. Niedługo przed rozpoczęciem przedmiotowej imprezy, pozwany, z przyczyn operacyjnych, zmuszony był zmodyfikować umowę w tym zakresie (zmiana środka transportu z pociągu na autokar). Powodowie zostali niezwłocznie poinformowani o modyfikacji (okoliczność przyznana w pozwie). Zgodnie z art. 14 ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2014 r. poz. 196) w sytuacji zmiany istotnych warunków umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy, czy też odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Powodowie nie zrezygnowali z udziału w przedmiotowej imprezie turystycznej, a tym samym zaakceptowali wprowadzoną zmianę. Treść art. 14 ustawy o usługach turystycznych przytoczona jest w pkt 4 Ogólnych Warunków Uczestnictwa, stanowiących integralną część umowy. Umowa nie określała dokładnie ilości godzin przejazdu pociągiem, czy też ilości postojów. Bezpodstawne są zatem zarzuty powodów dotyczące braku tych informacji odnośnie transferu autokarem. Dokonana zmiana (transfer autokarem zamiast pociągiem) nie spowodowała po stronie powodów utraty jakichkolwiek świadczeń przewidzianych w umowie. Podczas trwania imprezy powodowie zdecydowali się na wykupienie przelotu z G. do B. i dodatkowego noclegu, wskazując, iż nocna podróż autokarem byłaby dla nich zbyt wyczerpująca z uwagi na wiek i stan zdrowia. Wykupując przedmiotową wycieczkę, powodowie mieli pełną świadomość, iż może być ona uciążliwa ze względu na nocny przejazd pociągiem, a nadto, że drogi w Indiach nie są najlepszej jakości, a pociągi różnią się znacznie od europejskich, dlatego należy być przygotowanym na pewne niewygody i nie zawsze najczystsze warunki podróżowania (informacje zamieszczone w sekcji „Uwagi!” na stronie 6 umowy). Pomimo powyższego zapisu w umowie powodowie zdecydowali się na udział w imprezie, co jednoznacznie świadczy o tym, iż zarówno wiek, jak i stan zdrowia turystów pozwalał im na uczestnictwo w wycieczce o wyczerpującym programie, przewidującej nocny wielogodzinny transfer i poranne zwiedzanie następnego dnia. Pozwany absolutnie nie zgadza się z zawartym w pozwie twierdzeniem, jakoby pilot (p. M. S.) zorganizował przelot do B. tylko jednej grupie turystów, zaś drugiej (w tym powodom) odmówił pomocy. Pilot niezwłocznie po wyrażeniu przez turystów woli skorzystania z innego rodzaju transferu aniżeli nocna podróż autokarem skontaktował się z centralą (...) S.A. i kontrahentem, celem ustalenia możliwych opcji transportu. Po uzyskaniu informacji, pilot przekazał je uczestnikom - zaproponowano transfer autokarem dziennym, bądź skorzystanie ze specjalnego pakietu przygotowanego przez kontrahenta pozwanej obejmującego przelot do B. i nocleg. Osoby, które zdecydowały się na ten pakiet nie musiały we własnym zakresie szukać miejsc w samolocie i

hotelu - wszystko było zorganizowane przez kontrahenta. Dodatkowo pilot oferował pomoc przy rezerwacji biletów i noclegu osobom, które wołały wykupić świadczenia na własną rękę. Żądanie zwrotu kosztów poniesionych w związku z lotem do B., transferem na i z lotniska oraz zakupem dodatkowego noclegu w hotelu pozbawione jest jakichkolwiek podstaw faktycznych i prawnych. Zawarta umowa przewidywała transport pociągiem do B. i nie obejmowała noclegu w hotelu w tym dniu. Z całą pewnością zaoferowane przez pozwanego świadczenie zastępcze (podróż autokarem zamiast pociągiem) było adekwatnym świadczeniem o porównywalnym standardzie. Wybór bardziej komfortowego i znacznie droższego środka transportu oraz zakupienie dodatkowego noclegu w hotelu (świadczenia nieprzewidziane w umowie) był dobrowolną decyzją powodów. Zawarta umowa przewidywała transfer do B. naziemnym środkiem transportu i nie obejmowała w dniu 12 noclegu w hotelu. Organizator turystyki nie może zatem ponosić odpowiedzialności finansowej za suwerenną decyzję turysty o zakupieniu świadczeń nieobjętych umową, bądź świadczeń dużo droższych i o wyższej jakości niż gwarantuje to umowa. Pozwany poniósł koszty związane z organizacją dla powodów transferu autokarowego do B.. Powodowie nie przedstawili żadnych dokumentów, które potwierdzałyby poniesienie przez nich kosztów transferu z hotelu na lotnisko i z lotniska do hotelu i ewentualna wysokość tych kosztów. Żądanie zadośćuczynienia za tzw. „zmarowany urlop” w części obejmującej 2 dni jest całkowicie nieuprawnione. Powodowie nawet jeśli chcieli skorzystać z samolotu do B. mogli zdecydować się na opcję zaproponowaną przez pozwanego (pakiet zaoferowany przez kontrahenta), dzięki czemu nie musieliby na własną rękę kupować biletów i noclegu. Fakt, iż nie skorzystali z tej opcji nie może obciążać pozwanego. Konieczność spędzenia części dnia 12 imprezy na transferze do B. wynikała tylko i wyłącznie z decyzji powodów o podróży samolotem. Zgodnie z programem imprezy, na wypoczynek przeznaczone były dni od 8 do 11. W dniu 12 natomiast, już w godzinach porannych miało nastąpić wykwaterowanie z hotelu pobytowego.

#### Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 04 maja 2015r. powodowie Z. Ł. i E. Ł. zawarli z pozwanym (...) S.A. w Ł. umowę o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem był udział powodów w zorganizowanej przez pozwanego wycieczce (...)w okresie od 09 listopada 2015r. do 22 listopada 2015r. Za usługę pozwanego powodowie zapłacili na rzecz pozwanego kwotę 15.355,90 zł (7.677,95 zł od osoby).

(bezsporne)

Zgodnie z powyższą umową od 8 do 11 dnia wycieczki powodowie mieli przebywać w miejscowości G.. W dniu 20 listopada 2015r. po śniadaniu miało nastąpić wykwaterowanie z hotelu w G. z możliwości korzystania z ogólnodostępnej infrastruktury hotelu. Następnie miał nastąpić przejazd na dworzec kolejowy i przejazd nocnym pociągiem do B.. W treści umowy zawarta została uwaga, iż wycieczka może być dla niektórych uciążliwa ze względu na nocny przejazd pociągiem. Wskazano również, że drogi w Indiach nie są najlepszej jakości, podobnie ma się rzecz z autobusami i pociągami oraz że pociągi różnią się znaczenie od tych europejskich i dlatego należy być przygotowanym na pewne niewygody i nie zawsze najczystsze warunki podróżowania.

(dowód: umowa z dnia 04.05.2015r. - k. 53-59)

W dniu 07 listopada 2015r. powodowie zostali poinformowani telefonicznie przez przedstawiciela pozwanego o zmianie warunków umowy, polegającej na tym, iż transfer z G. do B. miał nastąpić autokarem. Powodowie nie otrzymali przy tym informacji o jakości autokaru i warunkach tego przejazdu, w tym o czasie przejazdu, ilości postojów i wyposażeniu autokaru w toaletę.

(dowód: zeznania powoda Z. Ł. - k. 467-468)

Pomimo uzyskania powyższej informacji powodowie wzięli udział w wycieczce, będącej przedmiotem umowy zawartej z pozwanym.

(bezsporne)

Podczas pobytu w G. uczestnicy wycieczki poinformowani zostali, że przejazd z G. do B. ma nastąpić autokarem hinduskim, ok. 40 osobowym, niewyposażonym w toaletę. Podróż miała trwać 16 godzin, w tym nocą, z możliwością dwóch postojów. Uczestnicy postępowania zaproponowali pilotowi wycieczki M. S., aby przejazd autokarem odbył się w ciągu dnia. Następnego dnia pilot poinformował, że istnieje taka możliwość, ale z zastrzeżeniem że wszyscy uczestnicy muszą jechać tym autokarem oraz dokupią jedną dobę hotelową. Ta propozycja nie została zaakceptowana przez grupę. Część uczestników wycieczki, w tym powodowie, odmówiło przejazdu nocnym autokarem i zdecydowało się na przelot samolotem. Powodowie zrezygnowali z podróży autokarem z uwagi na problemy zdrowotne - powód choruje na prostatę, powódka na nadciśnienie. Części osób pomocy w zorganizowaniu przelotu udzielił pilot wycieczki. Pozostałe osoby, w tym powodowie, musieli zorganizować sobie przelot we własnym zakresie. W dniu 18 listopada 2015r. powodowie z innymi osobami zarezerwowali bilety lotnicze i hotel. W podróż do B. powodowie wyruszyli w dniu 21 listopada 2015r. ok. 10.30, docierając do hotelu w B. w godzinach popołudniowych.

(dowód: zeznania świadka M. G. - k. 181,

zeznania świadka L. K. - k. 410-412,

zeznania świadka A. M. - k. 451-452,

zeznania świadka M. S. - k. 453-454,

zeznania powoda Z. Ł. - k. 467-468)

Powodowie za dwa bilety lotnicze na przelot z G. do B. w dniu 21 listopada 2015r. zapłacili łącznie 10.718 rupii indyjskich.

(dowód: rezerwacja - k. 14, 88-91,

bilety - k. 15-16, 92)

Powodowie ponieśli również koszt jednego noclegu w hotelu w B. w kwocie 4.600 rupii indyjskich.

(dowód: potwierdzenie wpłaty - k. 17, 87)

Pismem z dnia 14 grudnia 2015r. powodowie zgłosili reklamację pozwanemu. Pozwany w odpowiedzi na reklamację odmówił jej uwzględnienia. Złożył przy tym powodom propozycję na skorzystanie z vouchera rabatowego na kolejne wycieczki w kwocie 200 zł.

(dowód: pismo pozwanego z dnia 07.01.2016r. - k. 18-19)

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo zasługiwało na częściowe uwzględnienie.

W niniejszej sprawie bezspornym było, że strony łączyła umowa o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem był udział powodów w zorganizowanej przez pozwanego wycieczce (...)w okresie od 09 listopada 2015r. do 22 listopada 2015r. Do przedmiotowej umowy zastosowanie znajdowały przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2016r. poz. 187). Zgodnie bowiem z art. 1 pkt 1 tej ustawy określa ona warunki świadczenia przez przedsiębiorców usług turystycznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a także za granicą, jeżeli umowy z klientami o świadczenie tych usług są zawierane na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Stosownie do treści art. 11 ust. 1 tej ustawy 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. Zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy umowa o świadczenie usług turystycznych polegających

na organizowaniu imprez turystycznych wymaga formy pisemnej. Stosownie zaś do treści art. 14 ust. 2 ustawy umowa powinna określać:

- 1) organizatora turystyki i numer jego wpisu do rejestru, o którym mowa w art. 4 ust. 1, oraz numer identyfikacji podatkowej (NIP), a także imię i nazwisko oraz pełnioną funkcję osoby, która w jego imieniu umowę podpisała;
- 2) miejsce pobytu lub trasę wycieczki;
- 3) czas trwania imprezy turystycznej;
- 4) program imprezy turystycznej obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług, w tym:
  - a) rodzaj, charakter i kategorię środka transportu oraz datę, godzinę, miejsce wyjazdu i planowanego powrotu,
  - b) położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami kraju pobytu lub opis wyposażenia obiektów niezaliczanych do rodzajów i kategorii,
  - c) ilość i rodzaj posiłków,
  - d) program zwiedzania i inne usługi wliczone w cenę imprezy turystycznej;
- 5) cenę imprezy turystycznej, wraz z wyszczególnieniem wszelkich koniecznych należności, podatków i opłat, jeżeli nie są one zawarte w cenie, oraz wyraźne sformułowanie okoliczności, które mogą spowodować podwyższenie ceny zgodnie z art. 17;
- 6) sposób zapłaty;
- 7) rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów oraz nazwę i adres ubezpieczyciela;
  - 7a) termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja usług jest uzależniona od liczby zgłoszeń;
  - 7b) termin zawiadomienia o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków, o którym mowa w art. 16 ust. 2;
- 8) sposób zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą wraz z podaniem terminu zgłaszania takich reklamacji;
- 9) wymagania specjalne, o których klient powiadomił organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego i na które strony umowy wyraziły zgodę;
- 10) podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy.

W niniejszej sprawie spornym było to czy po stronie pozwanego doszło do nienależytego wykonania umowy zawartej z powodami. Powodowie powoływali się w tym zakresie na niezapewnieniu przez pozwanego właściwego środka transportu w związku z transferem z G. do B.. Zgodnie z art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych 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.

Wątpliwości Sądu nie budzi, iż pozwany miał obowiązek wskazać w umowie szczegółowe informacje dotyczące środków transportów i przejazdów w czasie wykonywania umowy. Wynika to wprost z art. 14 ust. 4a ustawy. Zauważyć również należy, że zgodnie z art. 13 ust. 3 pkt 3 i 4 wskazanej powyżej ustawy organizator turystyki jest obowiązany we właściwym czasie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, podać klientom planowany czas przejazdu, miejsca i czas trwania postojów oraz szczegółowe informacje dotyczące połączeń komunikacyjnych oraz miejsca, jakie klient będzie zajmował w środku transportu, w szczególności kabiny na statku lub przedziału sypialnego w pociągu. Art. 13 ust. 3a ustawy wskazuje, iż powyższe informacje powinny być podane klientowi na piśmie. W ocenie Sądu łącząca strony umowa tylko częściowo spełniała te wymogi. W treści umowy wskazane zostało bowiem jedynie, że przejazd na trasie G. - B. miał nastąpić nocnym pociągiem, zaś w uwagach zamieszczono informację o uciążliwościach związanych z takim przejazdem, wynikających ze specyfiki indyjskich pociągów. Okolicznością bezsporną w sprawie było to, iż jeszcze przed rozpoczęciem przedmiotowej wycieczki pozwany poinformował telefonicznie powodów o zmianie środka transportu tj. że transfer z G. do B. nastąpi autokarem. W pierwszej kolejności zauważyć należy, że tego rodzaju zawiadomienie nie zwolniło pozwanego z odpowiedzialności za nienależyte wykonanie umowy. Zgodnie z art. 14 ust. 5 powyżej wskazanej ustawy organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, z zastrzeżeniem art. 17, powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy:

1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo

2) odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

Zdaniem Sądu brak jest podstaw do przyjęcia, że przedmiotowa zmiana umowy nastąpiła z przyczyn niezależnych od pozwanego. W tym zakresie pozwany powoływał się na to, iż jego indyjskiemu kontrahentowi nie udało się zarezerwować biletów na przejazd pociągiem. Tę okoliczność potwierdzili zawnioskowani przez pozwanego świadkowie, jak również pozwany przedłożył oświadczenie tego kontrahenta. W ocenie Sądu nie jest to jednak wystarczające do uznania, że była to okoliczność niezależna od pozwanego. Nie może bowiem budzić żadnych wątpliwości, że pozwany ponosi odpowiedzialność za działania podmiotu, z którego skorzystał przy realizacji określonego zakresu usługi wykonywanej na rzecz powodów. Pozwany nie przedłożył zaś żadnych dowodów potwierdzających to, że w przedmiocie rezerwacji biletów kolejowych została zachowana należyta staranność. Z przedłożonych przez pozwanego dowodów nie wynika, co było przyczyną niemożności dokonania rezerwacji tych biletów. W tym miejscu zauważyć należy, że powodowie zawarli z pozwanym umowę na ponad roku przed datą rozpoczęcia wycieczki. Stosownie do treści art. 474 kc dłużnik odpowiedzialny jest jak za własne działanie lub zaniechanie za działania i zaniechania osób, z których pomocą zobowiązanie wykonywa, jak również osób, którym wykonanie zobowiązania powierza. Przepis powyższy stosuje się także w wypadku, gdy zobowiązanie wykonywa przedstawiciel ustawowy dłużnika. Sąd podziela przy tym pogląd wyrażony przez Sąd Apelacyjny we Wrocławiu w wyroku z dnia 30 maja 2014r. (I ACa 455/14, LEX nr 1682917), iż "zgodnie z art. 474 k.c. zakresem odpowiedzialności organizatora turystyki na zasadzie ryzyka objęte są także działania i zaniechania osób, z pomocą których organizator zobowiązanie wykonywa, jak również osób, którym wykonanie zobowiązania powierza czyli między innymi za osoby świadczące usługi hotelarskie. Oznacza to, że organizator nie może się uwolnić od odpowiedzialności wykazując, że powierzył wykonanie określonej usługi profesjonalistcie, co ma miejsce w przypadku reżimu odpowiedzialności deliktowej (zob. art. 429 k.c.)". W ocenie Sądu powodowie nie zostali również skutecznie zawiadomieni o przedmiotowej zmianie warunków umowy. Przyjąć należy bowiem, że takie zawiadomienie powinno zawierać informację wskazane w art. 13 ust. 3 pkt 3 i 4 i art. art. 14 ust. 1 pkt 4a ustawy. Pozwany nie wykazał, aby jeszcze przed rozpoczęciem imprezy turystycznej poinformowali powodów o charakterze i kategorii środka transportu, planowanym czasie przejazdu, miejscu i czasie trwania postojów. Powodowie wskazywali zaś, że uzyskali jedynie telefoniczną informację o tym, że nastąpiła zmiana środka transportu z pociągu na autokar. Niewątpliwie to pozwany powinien wykazać, że powodom została udzielona wyczerpująca informacja w tym zakresie. To pozwanego powinny

również obciążać skutki braku zawiadomienia powodów na piśmie o przedmiotowej zmianie. W konsekwencji w okolicznościach niniejszej sprawy pozwany nie może powoływać się na to, że powodowie wiedząc o przedmiotowej zmianie warunków umowy zaakceptowali ją, nie składając oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Zdaniem Sądu nie można pomijać również tego, że powodowie zostali zawiadomieni o zmianie środka transportu dopiero na dwa dni przed rozpoczęciem imprezy. W związku na powyższe uznać należy, że pozwany w sposób nienależyty wykonał umowę w zakresie zapewne środka transportu zgodnego z umową. Sąd podziela przy tym stanowisko powodów, że zmiana środka komunikacji z pociągu na autokar stanowiło zmianę istotnych warunków umowy. W tym miejscu podkreślić należy, że pozwany nie kwestionował twierdzeń powodów, iż zaoferowany przez pozwanego autokar nie był wyposażony w toaletę i podróż takim autokarem nie zapewniała właściwego komfortu podróżowania oraz tego, że przejazd tym autokarem miał zająć 16 godzin, odbywać się również przez całą noc i być połączony jedynie z dwoma postojami. W tej sytuacji za zrozumiałe uznać stanowisko powodów, iż ich wiek i stan zdrowia wykluczał odbycia podróży w takich warunkach. Mieć przy tym należy na uwadze, że powodowie nie byli jednymi klientami pozwanego, którzy zrezygnowali z tego rodzaju środka transportu. W ocenie Sądu podzielić również należy stanowisko powodów, że pozwany nie zapewnił właściwego sposobu rozwiązania zaistniałego problemu. Za taki nie można bowiem uznać przedstawienia alternatywnej możliwości odbycia podróży do B.. Złożona przez pozwanego propozycja wiązała się bowiem z koniecznością dokonania dopłaty przez powodów. To zaś należy uznać za niedopuszczalną próbę przerzucenia na powodów skutków finansowych nienależytego wykonania warunków umowy przez pozwanego. Mając powyższe na względzie Sąd doszedł do przekonania, że powodom, co do zasady przysługiwało roszczenie o naprawienie szkody wynikającej z nienależytego wykonania zobowiązania przez pozwanego.

Zgodnie z art. 361 § 1 kc zobowiązany do odszkodowania ponosi odpowiedzialność tylko za normalne następstwa działania lub zaniechania, z którego szkoda wynikła. Stosownie do treści art. 361 § 2 kc w powyższych granicach, w braku odmiennego przepisu ustawy lub postanowienia umowy, naprawienie szkody obejmuje straty, które poszkodowany poniósł, oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono. Art. 363 § 1 kc stanowi natomiast, że naprawienie szkody powinno nastąpić, według wyboru poszkodowanego, bądź przez przywrócenie stanu poprzedniego, bądź przez zapłatę odpowiedniej sumy pieniężnej. Jednakże gdyby przywrócenie stanu poprzedniego było niemożliwe albo gdyby pociągało za sobą dla zobowiązanego nadmierne trudności lub koszty, roszczenie poszkodowanego ogranicza się do świadczenia w pieniądzu. Wątpliwości Sądu nie budzi, że normalnym następstwem opisanego powyżej nienależytego wykonania umowy było poniesienie przez powodów kosztów zorganizowania we własnym zakresie transportu z G. do B.. Jak już wyżej wskazano pozwany nie przedstawił bowiem powodom propozycji, która nie wiązałaby się dla nich z dodatkowym obciążeniem finansowym. Powodowie wykazali przy tym, że ponieśli koszt zakupu biletów lotniczych w łącznej kwocie 10.718 rupii indyjskich. W ocenie Sądu w adekwatnym związku przyczynowo - skutkowym z nienależytym wykonaniu umowy przez pozwanego pozostawały również koszty, które powodowie wydatkowali na nocleg w B. w kwocie 4.600 rupii indyjskich. Powodowie wykazali przy tym, iż faktycznie ponieśli tego rodzaju wydatek. Chybnym było stanowisko pozwanego, że roszczenie powodów w tym zakresie nie zasługiwało na uwzględnienie, gdyż taki dodatkowy nocleg, z uwagi na zaplanowaną całonocną podróż, nie był przewidziany w umowie. Niewątpliwie jednak to właśnie niewywiązanie się przez pozwanego z obowiązku zapewnienia właściwego środka transportu spowodowało konieczność wykupienia przez powodów dodatkowego noclegu w hotelu. Zdaniem Sądu powodowie wykazali więc, że ponieśli szkodę w wysokości 15.318 rupii indyjskich. Nie przedstawili natomiast dowodów to, że ponieśli dodatkowo koszt transferu busem z hotelu w G. na lotnisko i w B. z lotniska do hotelu oraz wysokości tych kosztów. W związku z tym powództwo w tym zakresie podlegało oddaleniu.

W ocenie Sądu na uwzględnienie zasługiwało również na uwzględnienie żądanie zasądzenie od pozwanego kwoty 800 zł tytułem zadośćuczynienia. Sąd podziela bowiem stanowisko Sądu Najwyższego wyrażone w uchwale z dnia 19 listopada 2010r. (III CZP 79/10, LEX nr 612168), iż "przepis art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (jedn. tekst: Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu". Zdaniem Sądu konsekwencją nienależytego wykonania umowy przez pozwanego było to, że powodowie nie mogli w pełni wykorzystać urlopu w dniach 18 i 20 listopada 2015r. 18 listopada 2015r. powodowie musieli bowiem podejmować czynności związane z organizacją we własnym zakresie przelotu do B. i noclegu. Natomiast 20 listopada 2015r. powodowie

spędzili w podróży, chociaż zgodnie z umową mieli w tym czasie korzystać ze świadczeń urlopowych. Oczywistym jest, że konieczność organizowania we własnym zakresie podróży i noclegu w egzotycznym kraju, a następnie odbywanie w takich warunkach podróży wiązać się musiało dla powodów ze stresem i negatywnymi przeżyciami, co z założenia stanowi zaprzeczenie tego czym powinien być urlop. Te dolegliwości niewątpliwie musiał potęgować wiek i stan zdrowia powodów. W ocenie Sądu na akceptację zasługiwał przyjęty przez powodów schemat określenia wysokości należnego im z powyższego tytułu zadośćuczynienia. Kwotę 200 zł od osoby za jeden dzień zmarnowanego urlopu nie można uznać za kwotę wygórowaną. Punktem wyjścia do obliczenia takiej kwoty było podzielenie ceny wycieczki (7.677,95 zł) przez czas trwania wycieczki (13 dni), co dało kwotę 590,61 zł na osobę za jeden dzień wycieczki. W tej sytuacji uznać należy, że żądana przez powodów kwota 200 zł w sposób odpowiedni uwzględnia również to, że w pewnym zakresie powodowie w dniach 18 i 20 listopada 2015r. skorzystali ze świadczeń przewidzianych w umowie.

Mając powyższe na uwadze Sąd w punkcie I zasądził na rzecz powodów kwotę 1.718,70 zł tytułem należności głównej, na którą złożyły się: kwota 918,70 zł stanowiąca równowartość 15.318 rupii indyjskich (według średniego kursu Narodowego Banku Polskiego z dnia 20 listopada 2015r.) tytułem odszkodowania i kwota 800 zł tytułem zadośćuczynienia. Od tej kwoty Sąd zasądził również na rzecz powodów odsetki ustawowe za opóźnienie od dnia 31 marca 2016r. do dnia zapłaty. Powodowie żądali zasądzenia tych odsetek od dnia 01 stycznia 2016r., ale nie wykazali zasadności swojego roszczenia w tym zakresie. Zgodnie z art. 481 § 2 kc jeżeli stopa odsetek za opóźnienie nie była z góry oznaczona, należą się odsetki ustawowe. Jednakże gdy wierzytelność jest oprocentowana według stopy wyższej niż stopa ustawowa, wierzyciel może żądać odsetek za opóźnienie według tej wyższej stopy. Stosownie do treści art. 481 § 2 kc jeżeli stopa odsetek za opóźnienie nie była oznaczona, należą się odsetki ustawowe za opóźnienie w wysokości równej sumie stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 5,5 punktów procentowych. Jednakże gdy wierzytelność jest oprocentowana według stopy wyższej, wierzyciel może żądać odsetek za opóźnienie według tej wyższej stopy. Art. 455 kc stanowi, że jeżeli natomiast, że termin spełnienia świadczenia nie jest oznaczony ani nie wynika z właściwości zobowiązania, świadczenie powinno być spełnione niezwłocznie po wezwaniu dłużnika do wykonania. Powodowie nie wykazali, aby przed wszczęciem postępowania w niniejszej sprawie wezwali pozwanego do zapłaty kwoty dochodzonej pozwem. Bezspornym było w sprawie, że powodowie w postępowaniu przedsądowymi skierowali do pozwanego reklamację. Do akt sprawy powodowie złożyli jednak tylko odpowiedź na reklamację, z której treści nie wynika, aby pozwany otrzymał żądanie zapłaty określonej kwoty. W związku z tym Sąd uznał, że odsetki na rzecz powodów mogły być zasądzone dopiero od dnia następnego po dniu doręczeniu pozwanemu odpisu pozwu w niniejszej sprawie.

W punkcie II wyroku Sąd oddalił natomiast powództwo o zapłatę kwoty 112,15 zł, odsetek od tej kwoty i odsetek od kwoty 1.718,70 zł za okres od 01 stycznia 2016r. do dnia 30 marca 2016r.

Ustalenia w niniejszej sprawie Sąd poczynił na podstawie niekwestionowanych przez strony dokumentów, zeznań świadków i powoda. Zdaniem Sądu zeznania świadków i powoda były wiarygodne, gdyż wzajemnie ze sobą korespondowały. Sąd miał na względzie to, iż świadkowie zawnioskowani przez pozwanego częściowo odmiennie relacjonowali przebieg zdarzeń, związanych z organizacją alternatywnych sposobów transferu z G. do B. niż powód i świadkowie zawnioskowani przez powodów. W ocenie Sądu to jednak świadkowie M. G. i M. S., jako osoby zawodowo związani z pozwanymi mieli interes w przedstawianiu okoliczności sprawy w sposób korzystny dla pozwanego, który wyrażał się chociażby w chęci uniknięcia ewentualnej odpowiedzialności wobec pozwanego. Natomiast świadkowie L. K. i A. M. są osobami obcymi dla powodów i nie mieli żadnego interesu w fałszywym przedstawianiu okoliczności sprawy. W ocenie Sądu nie miał znaczenia dla rozstrzygnięcia sprawy przedłożony przez pozwanego materiał dowodowy, potwierdzających wysokość kosztów poniesionych przez pozwanego w związku z organizacją imprezy objętej umową stron.

O kosztach procesu w punkcie III i IV wyroku Sąd orzekł na podstawie art. 100 kpc w związku z art. 98 kpc oraz art. 109 kpc. Zgodnie z art. 100 kpc 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 nieznaczącej części swego żądania albo gdy określenie należnej mu sumy zależało od wzajemnego obrachunku lub oceny sądu. Powództwo w niniejszej sprawie zostało oddalone w minimalnej części, więc



zasadnym było obciążenie pozwanego całością kosztów procesu poniesionych przez powodów. W punkcie III wyroku Sąd zasądził na rzecz obojga powodów kwotę 92 zł uiszczoną tytułem opłaty sądowej od pozwu. Natomiast w punkcie IV Sąd zasądził wyłącznie na rzecz powoda Z. Ł. koszty zastępstwa procesowego, gdyż on był w sprawie reprezentowany przez profesjonalnego pełnomocnika. Wynagrodzenia pełnomocnika powoda, będącego radcą prawnym, zostało określone na kwotę 1.200 zł tj. w wysokości stawki minimalnej na podstawie § 2 pkt 3 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych (Dz.U. poz. 1804), od wartości przedmiotu sporu w sprawie.

(...)