

Sygn. akt: IX C 100/15

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 5 października 2016r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Joanna Zapala-Garbacz
Protokolant:	st. sekr. sądowy Agnieszka Łukomska

po rozpoznaniu w dniu 5 października 2016r. w Opolu

sprawy z powództwa **M. K. i A. K. (1)**

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powoda M. K. kwotę 1.610,60 zł (jeden tysiąc sześćset dziesięć złotych i 60/100) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 6 sierpnia 2014 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powódki A. K. (1) kwotę 1.610,60 zł (jeden tysiąc sześćset dziesięć złotych i 60/100) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 6 sierpnia 2014 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;

III. w pozostałym zakresie powództwo oddala;

IV. zasądza solidarnie od powodów M. K. i A. K. (1) na rzecz pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. kwotę 947,12 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt IX C 100/15

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 29 września 2014r. strona powodowa M. K. i A. K. (1) wystąpili przeciwko pozwanemu N. I. Sp. z o.o. w O. o zapłatę kwoty po 6.093 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 6 sierpnia 2014r. do dnia zapłaty z tytułu odszkodowania i zadośćuczynienia. Tytułem odszkodowania powodowie domagali się łącznie kwoty 10.186 zł i po 1.000 zł zadośćuczynienia. W uzasadnieniu strona powodowa wskazała, iż powodowie zawarli z pozwaną umowę o świadczenie usług turystycznych. Przedmiotem umowy była odpłatna organizacja imprezy turystycznej na T. w hotelu (...) o standardzie 4+ gwiazdek w terminie od dnia 5 czerwca 2014r. do dnia 12 czerwca 2014. Powyższy hotel gwarantował turystom pobyt bezpośrednio nad brzegiem oceanu przy klifach L. i L. z dala od zgiełku miasta. Odległość od plaży miała wynosić 200m. Powodowie mieli korzystać ponadto z pokoju z widokiem na morze, za co uiścili dodatkową opłatę. Powodowie w hotelu (...) mogliby skorzystać z bogatej infrastruktury rekreacyjno- sportowej, w tym z trzech basenów z wodą z oceanu, jacuzzi, pokoju gier, aerobiku, koszykówki, siatkówki, tenisa stołowego,

kortu tenisowego, aerobiku w wodzie, amfiteatru, spa itp. W wymienionym hotelu miała być wyśmienita kuchnia regionalna i międzynarodowa, w tym wegetariańska. Posiłki miały być dostępne w ofercie typu all inclusive oraz a la carte. Bardzo wysoki standard hotelu zdecydował o wybraniu przez powodów usługi oferowanej przez spółkę (...). Łączna cena imprezy turystycznej wyniosła kwotę 5.298 zł i została przez powodów zapłacona w całości. Wysoka cena za tygodniowy pobyt na T. miała odpowiadać wysokiej jakości usługi hotelowej. Bezpośrednio po przylocie na Teneryfę A. M. – rezydent pozwanej spółki na lotnisku poinformowała powodów, że nie ma dla nich miejsca w hotelu (...). Powodowie zostali busem przewiezieni do hotelu (...), w którym zostali zakwaterowani na cały pobyt na Teneryfie. Hotel (...) jest hotelem o niższym standardzie i wyposażeniu. Usytuowany jest w centrum miasta przy ruchliwej ulicy w trzeciej linii ulic od brzegu oceanu. Hotel był brudny i zaniedbany. W hotelu były karaluchy, zwłaszcza w jadalni. Pokój, w którym przebywali powodowie był brudny, miał odrapane drzwi, a łazienka była zagrzybiała. Widok z pokoju rozciągał się nie na ocean, a na jadalnię hotelową i dachy sąsiednich budynków. Kuchnia w hotelu była niskiej jakości, z małym wyborem dań dostępnych wyłącznie w systemie all inclusive. W hotelu był tylko jeden mały basen, z niewielką ilością leżaków i parasoli. Przy basenie było bardzo mało miejsca. Natomiast plaża była oddalona o około 500 metrów. Powodowie odwiedzili hotel (...) i na miejscu stwierdzili rażące dysproporcje w standardzie na niekorzyść hotelu (...).

Powodowie jeszcze w czasie pobytu na Teneryfie zawiadomili A. M. ustnie oraz dwukrotnie na piśmie o uchybieniach pozwanej spółki w wykonaniu umowy. Zażądali wymiany hotelu na zgodny z umową oraz zwrotu kosztów wycieczki i zadośćuczynienia. Przedstawicielka pozwanej oświadczyła, iż zmiana jest niemożliwa, a reklamacja zostanie rozpatrzona przez D. (...) Klienta w O.. W efekcie cały pobyt na Teneryfie państwo K. spędzili w hotelu (...). Pozwana spółka jedynie wypłaciła powodom rekompensatę w wysokości 410 zł związaną ze zmianą zakwaterowania. Również uzupełnienie reklamacji i ponowne wezwanie pozwanej do zapłaty pismem z dnia 27 czerwca 2014r. pozostało bezskuteczne. Wyżej wskazane okoliczności jak wskazywał powód świadczyły o tym, iż przedmiotowa umowa została wykonana nienależycie. Wysokość żądanego odszkodowania odpowiada przedstawionej dwukrotności ceny względem każdego z powodów pomniejszonej o 410 zł. Wysokość odszkodowania na każdego z powodów wynosi zatem po 4.888 zł. Powodowie wykonują zawód lekarza świadcząc usługi w prowadzonych przez siebie działalnościach gospodarczych. Wiąże się to dla nich z dużą liczbą zajęć zawodowych, ogromnym stresem i odpowiedzialnością. Korzystając z ofert spółki liczyli na spokojny wypoczynek w hotelu na wysokim poziomie. W konsekwencji zakwaterowania w hotelu zażądającym odbiegającym od oferowanego standardu i usług, urlop powodów został zmarnowany.

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa. W uzasadnieniu pozwany wskazał, iż powodowie uczestniczyli w organizowanej przez pozwanego imprezie turystycznej opisanej w pozwie, w trakcie której, na skutek dokonanego przez osobę prowadzącą hotel umówiony tzw. overbookingu, powodowie nie mogli być zakwaterowani. Pozwany zapewnił im jednak tzw. odpowiednie świadczenie zastępcze w postaci zakwaterowania ich w innym hotelu, na tym samym wybrzeżu, tej samej wyspy, o tej samej kategorii gwiazdkowości i zbliżonej infrastrukturze. Również warunki klimatyczne w otoczeniu obydwu hoteli były identyczne. Różnica na jaką powodowie natrafili w hotelu zastępczym w porównaniu z hotelem umówionym dotyczyły jedynie i wyłącznie odległości od plaży, która zamiast 200 m w hotelu umówionym, wynosiła około 400 m w hotelu zastępczym. Hotel zastępczy podobnie jak umówiony położony był w porównywalnym, dość hałaśliwym, ruchliwym, pełnym turystów rejonie miasta. Nie jest prawdą również, aby hotel zastępczy był brudny lub zaniedbany oraz by występowały w nim insekty jak np. karaluchy. Pokój powodów w hotelu zastępczym oferował widok na morze, choć w mniejszym zakresie optycznym niż hotel umówiony. Urlop powodów obfitował w możliwości aktywnego spędzenia czasu w atrakcyjnym klimacie i o jego zmarnowaniu mowy być nie może.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powodowie zawarli z pozwaną umowę o świadczenie usług turystycznych. Przedmiotem umowy była odpłatna organizacja imprezy turystycznej na Teneryfie w okresie od dnia 5 czerwca 2014r. do dnia 12 czerwca 2014. Łączna cena imprezy turystycznej wyniosła kwotę 5.298 zł (4.078 zł – bez opłat lotniskowych, transportowych, kosztów leczenia) i została przez powodów zapłacona w całości. Powodowie mieli być zakwaterowani w hotelu (...) o standardzie gwiazdkowości 4+. Powyższy hotel gwarantował turystom pobyt bezpośrednio nad brzegiem oceanu, przy klifach L. i L., z dala od zgiełku miasta. Odległość od plaży miała wynosić 200m. Powodowie mieli korzystać

ponadto z pokoju z widokiem na morze, za co uiszcili dodatkową opłatę. W hotelu (...) była bogata infrastruktura rekreacyjno- sportowa, w tym trzy baseny, jacuzzi, pokój gier, aerobiku, koszykówki, siatkówki, tenisa stołowego, kortu tenisowego, aerobiku w wodzie, amfiteatru, spa itp. W wymienionym hotelu miała być wysmienita kuchnia regionalna i międzynarodowa, w tym wegetariańska. Posiłki miały być dostępne w ofercie typu all inclusive oraz a la carte.

Dowód: - dokument podróży k. 18

- oferta katalogowa hotelu (...) k. 13-17

- zeznania powódki A. K. (2) – k.135-136

- zeznania powoda M. K. – k.134-135

Bezpośrednio po przylocie na Teneryfę A. M. – rezydent pozwanej spółki na lotnisku poinformowała powodów, że nie ma dla nich miejsca w hotelu (...). Powodowie zostali busem przewiezieni do hotelu (...), w którym zostali zakwaterowani na cały pobyt na Teneryfie. Pozwana zaproponowała powodom świadczenie zastępcze w postaci pobytu w hotelu (...) o standardzie 4 gwiazdek.

Dowód: - zeznania świadka A. M. – k.207-209

- zeznania świadka P. K. – k.183- 184

Hotel (...) jest usytuowany w centrum miasta przy ruchliwej ulicy w trzecim rzędzie zabudowy od brzegu. Hotel był zaniedbany, elewacja była zniszczona. Pokój w którym przebywali powodowie był zaniedbany, miał odrapane drzwi. Widok z pokoju rozciągał się nie na ocean, a na rzędy sąsiednich budynków. Kuchnia w hotelu była niskiej jakości z małym wyborem dań dostępnych wyłącznie w systemie all inclusive. W hotelu był tylko jeden mały basen, było hałaśliwie. Przy basenie było bardzo mało miejsca. Natomiast plaża była oddalona o około 400 - 500 metrów. Powodowie zdecydowali się na wyjazd z uwagi na niepowtarzalne walory i położenie konkretne hotelu (...). Powodowie decydując się na wyjazd pragnęli odpocząć w ciszy, poza miastem. Powodowie mają trójkę dzieci, w tym 22- letniego syna głęboko upośledzonego autyzmem.

Dowód - zeznania powódki A. K. (2) – k.135-136

- zeznania powoda M. K. – k.134-135

- zeznania świadka P. M. (1)- k.237

- zeznania świadka J. S. – k.269-271

- wydruki z G. Map – k. 64-72

Powodowie jeszcze w czasie pobytu na Teneryfie zawiadomili rezydenta A. M. ustnie oraz dwukrotnie na piśmie o uchybieniach pozwanej spółki w wykonaniu umowy. Zażądali wymiany hotelu na zgodny z umową oraz zwrotu kosztów wycieczki i zadośćuczynienia. Przedstawicielka pozwanej oświadczyła, iż zmiana jest niemożliwa, a reklamacja zostanie rozpatrzona przez D. (...) Klienta w O.. Pozwana spółka wypłacił powodom rekompensatę w wysokości 410 zł związaną ze zmianą zakwaterowania.

Dowód: - reklamacja z dnia 5 czerwca 2014r. i 7 czerwca 2014 r. k. 28-29

- zeznania powódki A. K. (1) – k.135-136

- zeznania powoda M. K. – k.134-135

- odpowiedź na reklamację z dnia 9.07.2014r.- k.30
- uzupełnienie reklamacji wraz z wezwaniem do zapłaty – k.32-34
- odpowiedź na wezwanie do zapłaty – k.36

Sąd zważył co następuje:

Powództwo zasługiwało w części na uwzględnienie.

Podstawę prawną żądania zgłoszonego w sprawie stanowi art. 11 a ust. 1 w ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 ze zm.). Zgodnie z tym przepisem, organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą. Ponadto w art. 11 b ust. 1 - 3 wyżej powołanej ustawy zastrzeżono, iż odpowiedzialności tej nie można wyłączyć ani ograniczyć w drodze umowy, a także w razie wyboru prawa obcego, chyba, że możliwość takiego ograniczenia przewiduje umowa międzynarodowa, której RP jest stroną albo, że strony ograniczą tą odpowiedzialność w umowie do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta, z wyłączeniem szkód na osobie. Natomiast, stosownie do brzmienia art. 16a ust. 1 tego aktu organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Z kolei, jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy.

Przedmiotem regulacji powyżej przywoływanej ustawy są warunki świadczenia przez przedsiębiorców usług turystycznych na terenie kraju i za granicą. Zaznaczyć należy, iż wprowadza ona nową kategorię umów nazwanych - „umowę o świadczenie usług turystycznych”, przez którą należy rozumieć wszelkiego rodzaju usługi świadczone turystom. Za wykonanie wszystkich mieszczących się w ramach umowy świadczeń, pomimo, iż są one z reguły realizowane, przez różne podmioty to odpowiedzialność wobec usługobiorcy ponosi jedynie „organizator usługi” (art. 11 a ustawy). Z powyższego wynika szeroko zakreślony zakres odpowiedzialności organizatora, albowiem odpowiada on nie tylko za działania własne, ale również osób, z pomocą, których zobowiązanie wykonuje i odpowiedzialność ta oparta jest na zasadzie ryzyka (art. 474 k.c.).

W ustawowym katalogu usług turystycznych znajduje się między innymi „impreza turystyczna” zdefiniowana jako obejmująca, co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu. W myśl art. 14 ust. 1 ustawy umowa o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych wymaga formy pisemnej i powinna zawierać określone postanowienia, których zakres został szczegółowo określony w ustępie 2 tego przepisu. Ustawa nakłada jednocześnie na organizatora obowiązek szczegółowej informacji, co do zakresu, przedmiotu i treści poszczególnych świadczeń jeszcze przed zawarciem umowy, przy czym informacja ta powinna być doręczona w postaci dokumentu pisemnego, zrozumiałego i przystępnego. Dane zawarte w broszurach, folderach, katalogach czy innych formach ofert (zakres zawartych tam informacji ma również charakter obligatoryjny) stają się elementem kontraktu z klientem, o ile nie będzie on zawierał odmiennych postanowień (art. 12 i 13).

W ustawie uregulowano m. in. w sposób szczególny pewne zagadnienia związane z zawieraniem, wykonywaniem i rozwiązywaniem umów o świadczenie usług turystycznych, w tym prawo odstąpienia od umowy przez klienta w określonego rodzaju sytuacjach za zwrotem ceny, prawo do otrzymania nieodpłatnie świadczeń zastępczych tej samej jakości oraz do żądania

odszkodowania (art. 11 a, 14 ust. 5 i 6 i art. 16 a). Jednakże z uwagi, iż regulacja tej kategorii umów nie jest wyczerpująca, to zgodnie z art. 11 ustawy w zakresie w niej nie unormowanym, znajdują do niej w pełni zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego. Podkreślenia wymaga fakt, iż regulacja odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej za niewykonanie lub nienależyte wykonanie przyjętych zobowiązań zawarta w ustawie nie jest pełna i kompletna. Zastosowanie w tym zakresie znajdują zatem w pierwszej kolejności omówione na wstępie rozważań przepisy ustawy, a w kwestiach nie unormowanych odpowiednio należy stosować przepisy kodeksu cywilnego regulujące odpowiedzialność odszkodowawczą, z wyłączeniem jednak podstawowej zasady dotyczącej odpowiedzialności kontraktowej a wyrażonej w art. 471 k.c. Uzasadnieniem tego wyłączenia jest to, iż przepis art. 11 a ust. 1 ustawy przewidując odrębny, surowszy reżim odpowiedzialności, w szczególności, co do zakresu odpowiedzialności wywołanego niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązania oraz co do okoliczności zwalniających z odpowiedzialności - stanowi samodzielną podstawę roszczeń. Odpowiedzialność organizatora imprezy skonstruowana jest nie na zasadzie winy wyrażonej w art. 471 k.c., ale na zasadzie ryzyka, ponieważ odpowiada nie tylko za własne działania, ale również osób trzecich, z których pomocą wykonuje zobowiązanie i niezależnie od tego czy jemu lub tym osobom można przypisać zawinienie.

Ustawodawca mając na celu ochronę klienta imprezy turystycznej wprowadził ustawowe domniemanie odpowiedzialności organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej. Tym samym, uczestnik imprezy dochodzący ochrony swoich praw z tego tytułu musi jedynie wykazać, że świadczenia objęte umową nie zostały wykonane albo zostały wykonane niezgodnie z jej treścią oraz, że stanowiło to *causę* powstania po jego stronie szkody majątkowej lub niemajątkowej.

Zgodnie z ogólną zasadą kodeksu cywilnego wyrażoną w art. 6 k.c. i przy uwzględnieniu zapisów ustawowych dotyczących odpowiedzialności kontraktowej (art. 11 a ust. 1 ustawy oraz posiłkowe art. 471 k.c.), to na osobie dochodzącej swego roszczenia na drodze postępowania sądowego spoczywa ciężar wykazania okoliczności niezbędnych do ustalenia zakresu odpowiedzialności pozwanego, tj. zarówno jej podstawy faktycznej i prawnej, jak i wysokości żądanej należności. W rozpatrywanej sprawie to do powodów należało zatem udowodnienie faktu zawarcia umowy i wynikających z jej treści albo wprost z przepisów ustawy, wzajemnych obowiązków stron oraz tego, że pozwana nienależycie wykonała zobowiązanie oferując świadczenie niezgodne z umówionym lub niższej jakości niż umówione. Z kolei, stronę pozwaną obciążałby ewentualny obowiązek wykazania, że nienależyte wykonanie zobowiązania było wynikiem okoliczności, za które nie odpowiada. Natomiast ustalenie wysokości dochodzonego roszczenia w myśl zapisów art. 11 a i 16 a ustawy pozostawione zostało swobodnemu uznaniu organu orzekającego w sprawie.

Sąd zważył, iż strona powodowa wywiązała się z obowiązku dowodowego, wykazując zaistnienie przesłanek pozwalających na uwzględnienia żądania w uzasadnionej według Sądu części żądania pozwu. Strona powodowa wykazała bowiem na czym polegało nienależyte wykonanie przez pozwaną (...) Spółkę z o.o. zobowiązania umownego. W konsekwencji powoduje to odpowiedzialność organizatora za niewłaściwe wykonanie w/w umowy.

Bezspornym jest, iż przedmiotem umowy między stronami było zorganizowanie 7 dniowego pobytu w hotelu (...), 4 + gwiazdkowego. Powodom zależało na wypoczynku na miejscu, w bardzo dobrych warunkach hotelowych, które były zawarte w ofercie katalogowej organizatora, w pokoju z widokiem na morze.

Sąd ustalając stan faktyczny w rozpoznawanej sprawie oparł swoje ustalenia na podstawie zgromadzonych w postępowaniu dowodowym dokumentów, a przedłożonych przez strony. Ponadto Sąd rozpoznając sprawę posiłkował się osobowymi źródłami dowodowymi w postaci przesłuchania stron, ograniczając przesłuchanie stron do strony powodowej i zeznań świadków, a mianowicie J. S., P. M. (1), P. K. i A. M..

Sąd oceniając dowody kierował się treścią art. 233 §1 k.p.c., który stanowi, że Sąd ocenia wiarygodność i moc dowodów według swego przekonania, na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału, kierując się doświadczeniem życiowym i zasadami logicznego wnioskowania.

W niniejszej sprawie zastrzeżenia powodów dotyczyły tych wszystkich okoliczności, które zostały wskazane w reklamacji powodów, a mianowicie przede wszystkim tego, iż doszło do zmiany zakwaterowania o czym już wcześniej strona pozwana powinna ich zawiadomić, a zawiadomili dopiero jak wyładowali na miejscu. Ponadto standard hotelu, w którym zostali zakwaterowani i jego infrastruktura wraz z plażą nie odpowiadała świadczeniu zastępczemu. Jak wynika z zeznań powodów, jak również świadków J. S. i P. M. (1) z pewnością hotel (...) był zaniedbany, był usytuowany przy ruchliwej ulicy i przy zwartej zabudowie. Widok z pokoju rozciągał się nie na ocean, a na rzędy sąsiednich budynków. Kuchnia w hotelu była dostępna wyłącznie w systemie all inclusive, brak było możliwości wyboru dań a la carte. W hotelu był tylko jeden mały basen, było hałaśliwie. Przy basenie było bardzo mało miejsca. Natomiast plaża była oddalona o około 400 - 500 metrów. Świadczenie P. M. (1) nie potwierdził, że w hotelu było brudno, wskazał jedynie, że hotel był zaniedbany, ale nie było brudno (P. M.), natomiast świadek J. S. nie pamiętał już tych okoliczności. Również żaden ze świadków nie wskazał na obecność karaluchów czy innych insektów i w związku z tym w powyższym zakresie Sąd nie uwzględnił roszczeń o odszkodowanie.

W pozostałym zakresie powyższe dowody korespondują ze sobą, są konsekwentne i spójne. Ponadto dowody te, w ocenie Sądu potwierdzają, iż były to niedogodności, które rzeczywiście w znaczny sposób mogły uprzykrzyć urlop, zwłaszcza, jak się oczekuje odpoczynku w spokojnym miejscu, w otoczeniu zieleni, w hotelu położonym nad brzegiem oceanu. Świadek P. K. i A. M. potwierdzili okoliczności, na które zwracali uwagę powodowie oraz świadkowie - a mianowicie dotyczące plaży i zwiększonej odległości do niej przy hotelu zastępczym, natomiast wskazali, że zarówno jedna jak i druga plaża była publiczna, a ponadto nie potwierdzili, aby w hotelu zastępczym były karaluchy, czy inne insekty, jak również by w hotelu (...) w basenie była woda pochodząca z oceanów. Nie ulega wątpliwości w ocenie Sądu, iż warunki zakwaterowania powodów uległy zmianie, a świadczenie zastępcze nie było odpowiednie, co zostało wykazane wyżej. W tych okolicznościach, mając na uwadze powyższe sąd posiłkując się kartą frankfurcką ustalił, że powodom za niezgodności z umową przysługuje bonifikata w wysokości:

- 10% tytułem różnicy w zakwaterowaniu w odniesieniu do zarezerwowanego obiektu, miejsce ruchliwe, mało zieleni i mały basen
- 5% tytułem zwiększonej odległości od plaży
- 5% tytułem braku widoku na morze
- 15 % tytułem zaniedbanego hotelu i pokoju
- 5 % tytułem braku wyboru dań a la carte

łącznie 60%. W związku z tym w takiej wysokości pomniejszono koszty imprezy turystycznej jako rekompensaty za nienależyte wykonanie usługi i przy uwzględnieniu uiszczonej już przez pozwanego kwoty 410 zł.(40% z 4.078 zł – 1.631,20 zł).

Odnosząc się do żądania powodów co do przyznania zadośćuczynienia podnieść należy, że również zasługuje na uwzględnienie w części. Choć co prawda w polskim prawie zadośćuczynienie można uzyskać jedynie w przypadkach określonych ustawowo, a przepisy te nie przewidują odpowiedzialności za szkodę niematerialną w postaci zmarnowanego urlopu to tym niemniej nie oznacza, że takiej możliwość na chwilę obecną nie istnieje. Wskazać bowiem trzeba, że Sąd Najwyższy Uchwałą o mocy zasady prawnej, składu Izby Cywilnej sygn. akt III CZP 79/2010 z dnia 19 listopada 2010r. uporządkował niejednolite dotychczasowo jak dotąd orzecznictwo sądów zbliżając je do modelu powszechnie obowiązującego w Unii Europejskiej. Sąd Najwyższy wskazał więc, że 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. Rozstrzygnięcie to oznacza, iż odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy może obejmować także szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. Oznacza to, iż poza roszczeniami majątkowymi wynikającymi z rozbieżności pomiędzy ofertą, a prawdziwą

jakością świadczonych usług turysta ma możliwość dochodzić również zadośćuczynienia za szkodę niemajątkową w postaci „zmarnowanego urlopu”.

W związku z powyższym mając na uwadze całość zebranego w sprawie materiału dowodowego, w świetle wyżej wymienionych okoliczności nienależytego wykonania umowy, Sąd uznał, że żądanie powodów co do przyznania zadośćuczynienia za "zmarnowanie urlopu" zasługuje na uwzględnienie w kwocie po 1.000 zł. Powodowie chcieli odpocząć w miejscu spokojnym, pełnym zieleni, daleko od zgiełku miasta, z widokiem na morze, z możliwością korzystania z wyboru dań a la carte, a zostali tego pozbawieni. To niezadowolenie z powodu niezgodności oferty wycieczki z zastanymi realiami skutecznie uniemożliwiały zrelaksowanie i czerpanie przyjemności z urlopu w takim zakresie jakim tego pragnęli przy uwzględnieniu ich trudnej i ciężkiej pracy zarówno w pracy jak i zmagania się z trudnościami w codziennej opiece nad dziećmi zwłaszcza niepełnosprawnym synem.

O odsetkach Sąd orzekł na podstawie art. 481 § 1 k.c., w zw. z art. 476 k.c.

Z powyższych względów orzeczono jak w sentencji.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis art. 100 k.p.c. Przy uwzględnieniu, iż powodowie wygrali w 27%, a koszty, które musieli ponieść to 610 zł opłata sądowa, 2417 zł to koszty zastępstwa procesowego i opłata skarbową, natomiast koszty strony pozwanej to kwota 2417 zł na która składają się koszty zastępstwa procesowego i opłata skarbową.