

Sygn. akt: IX C 2012/15 upr.

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 21 stycznia 2016r.

**Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny**

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Piotr Sobków
Protokolant:	st. sekr. sądowy Grażyna Opalka

po rozpoznaniu w dniu 21 stycznia 2016r. w Opolu

**sprawy z powództwa I. S.**

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

**o zapłatę**

I. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powódki I. S. kwotę 1 504,00 zł (jeden tysiąc pięćset cztery złote) wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 19 września 2014r. do dnia zapłaty;

II. w pozostałym zakresie powództwo oddala;

III. wyrokowi co do kwoty 462 zł nadaje rygor natychmiastowej wykonalności;

IV. znosi wzajemnie koszty postępowania.

Sygn. akt IX C 2012 /15

## UZASADNIENIE

W dniu 25 czerwca 2015r. powódka I. S. wniosła do Sądu pozew przeciwko pozwanej (...) Sp. z o.o. w O., dochodząc zapłaty kwoty 2.704,00 zł wraz ustawowymi odsetkami od 19 września 2014 r. do dnia zapłaty.

Ponadto powódka wniosła o zasądzenie od pozwanej na swoją rzecz kosztów postępowania, według norm przypisanych w tym kosztów zastępstwa procesowego.

W uzasadnieniu pozwu powódka wskazała, iż zdecydowała się na zakup usługi turystycznej dla 4 osób na M. w okresie od dnia 2 września 2014 r. do dnia 9 września 2014 r. za kwotę 10.868 zł. Zdaniem powódki impreza nie przebiegała zgodnie z umową nastąpiło bowiem trwające ponad 24 godziny opóźnienie w wylocie samolotu, co uzasadnia zwrot 1/7 ceny świadczenia hotelowego. Powódka stwierdziła, iż wniosła reklamację zarzucając nienależyte wykonanie przez pozwaną umowy i domagając się zwrotu części ceny za niewykorzystanie świadczenia hotelowego oraz zadośćuczynienia za zmarnowany urlop. W ocenie powódki zadeklarowane przez pozwanego odszkodowanie w kwocie 462,00 zł nie znajduje żadnego uzasadnienia w dokumentach podróży z których wynika że 1/7 ceny zakwaterowania w hotelu wraz z wyżywieniem dla jednej osoby wynosiła kwotę 301,00 zł ,tj. 1.204,00 zł dla 4 osób

albowiem opłata za zakwaterowanie w hotelu na M. oraz wyżywienie w okresie od 2 września 2014r. do 9 września 2014r. bez kosztów przelotu i ubezpieczenia wyniosło kwotę 2.107,00 zł.

Na dochodzoną pozwem kwotę pieniężną miała składać się kwota 1.204,00 zł z tytułu zwrotu części ceny za niewykorzystaną dobę hotelową dla 4 osób wraz z wyżywieniem oraz kwota 1.500,00 zł z tytułu zadośćuczynienia za „zmarowany urlop”, stanowiąca rekompensatę za powstałe niedogodności z powodu opóźnienia wylotu o 24 godziny skutkujące skróceniem pobytu na M. o jedną dobę, nadto stratę jednego dnia urlopu a także stres wynikający z opóźnienia wylotu i niepewności czy zakupiona impreza turystyczna w ogóle się odbędzie i czy ewentualnie ulegnie przedłużeniu w związku z opóźnieniem. Powódka przekonywała także, że pozwana uchybiła terminowi do ustosunkowania się reklamacji, co stanowi o jej uznaniu.

W odpowiedzi na pozew pozwana (...) Sp. z o.o. w O. wniosła o oddalenie powództwa ponad kwotę 462,00 zł oraz zwrot kosztów procesu według norm prawem przepisanych.

Uzasadniając odpowiedź na pozew przyznała, iż powódka zawarła umowę o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem był pobyt w czterogwiazdkowym hotelu (...) na M.. Ponadto prawdą jest zdaniem pozwanej, że dnia 2 września 2014r. nastąpiło 24 godzinne opóźnienie w wylocie samolotu. Pozwana wskazała jednocześnie że zgodnie z nieodłącznymi od umowy warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych: „Klient, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi na nie zgodę, biorąc udział w imprezie, nie ma prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian”. Tymczasem aktualizacja godzin wylotu z Polski znana była powódce jeszcze przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Powódka nie odstąpiła od umowy, chociaż miała do tego prawo, a zatem zrzekła się dochodzenia jakichkolwiek roszczeń z tytułu opóźnienia wylotu. Odnosząc się do terminu w którym odpowiedziała na reklamację pozwana stwierdziła że nie przekroczyła 30 dniowego terminu odpowiedzi na reklamację. Ponadto pismem z dnia 20 października 2014r. zdecydował się przyznać powódce rekompensatę w wysokości 462,00 zł stanowiącą równowartość 1/7 reklamowanych świadczeń hotelowych.

### ***Sąd ustalił następujący stan faktyczny:***

W dniu 31 sierpnia 2014 r. powódka I. S. wykupiła dwie imprezy turystyczne zamieszczone w ofercie biura (...) Sp. z o.o. w O.. Powódka zdecydowała się na spędzenie wczasów na M. w hotelu (...). Wszystkie formalności związane z wykupem imprez turystycznych powódka załatwiła za pośrednictwem portalu Internetowego E..pl i Wakacje.pl. (...) pod nazwą podróże spełnionych marzeń o nr (...) (dotycząca powódki i męża) i o umowa o nr (...) (dotycząca synów powódki), zakładała przelot samolotem na trasie K. - F. z przewidywanym wylotem z K. o godzinie 7:00 w dniu 2 września 2014 r. i przylotem do miejscowości F. o godzinie 11:05 oraz planowanym wylotem z miejscowości F. o godzinie 11:50 w dniu 9 września 2014 r. i przylotem do K. o godzinie 18:05 ponadto pobyt w czterogwiazdkowym hotelu w dwóch dwuosobowych pokojach hotelowych z dwoma posiłkami w ciągu doby. Koszt imprezy na podstawie rezerwacji o nr (...) wyniósł kwotę 5.434,00 zł, a na podstawie rezerwacji nr (...) kwotę 5.434,00 zł.

Powódka zapłaciła całość ceny za usługi turystyczne.

### ***Dowód:***

- dokument podróży nr (...) k. 6
- dokument podróży nr (...) k.7

Zgodnie z dołączonymi do umowy warunkami uczestnictwa w imprezie turystycznej, biuro (...) sp. z o.o. w O., zobowiązana była realizować imprezę turystyczną zgodnie z postanowieniami zawartej z klientami bura umowy oraz informacjami zawartymi w katalogu. Zobowiązanie to obejmowało wszystkie świadczenia wchodzące w zakres umowy również realizowane przez inne podmioty. Informacje w katalogach i broszurach publikowanych przez biuro podróży były wiążące dla stron umowy.

W warunkach uczestnictwa w imprezie turystycznej wprost stwierdzone zostało, iż nieotrzymanie, przez uczestnika imprezy świadczeń wyszczególnionych w katalogu w promocjach lub potwierdzających rezerwację dokumentach podróży, bądź w sytuacji, gdy jakość świadczeń będzie niższa od umówionej i zabezpieczonej, stanowić będzie wadę imprezy. Natomiast rozbieżności obiektywne uznane za nieistotne nie miały stanowić wady imprezy.

Biuro (...) sp. z o.o. w O. zobowiązane było także niezwłocznie zawiadomić klienta jeżeli, przed wyjazdem okaże się że biuro nie jest w stanie przeprowadzić imprezy zgodnie z umową np. nie będzie w stanie świadczyć zakupionych przez klienta usług lub też usługi te będą w sposób oczywisty i istotny niższej jakości niż przewidywana.. O wszystkich istotnych zmianach i wynikających z ich wprowadzenia uprawnień biuro podróży ma obowiązek powiadomić klienta niezwłocznie po otrzymaniu informacji na ten temat.

Data wylotu była dniem rozpoczęcia, data powrotu dniem zakończenia imprezy. Pierwszy i ostatni dzień imprezy samolotowej przewidziany był na transport, a nie na rzeczywisty wypoczynek. Doba hotelowa, a co za tym idzie świadczenia hotelowe (np. wyżywienie), hotelach i apartamentach kończyła się o godz. 10.00, a rozpoczynała się godz. 14.00-15.00.

**Dowód :**

- warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych k. 53

Przed wylotem na imprezę turystyczną w dniu 1 września 2014 r. powódka została powiadomiona przez pozwaną drogą wiadomości sms, że godzina wylotu samolotu została przesunięta z godziny 7:00 rano na godzinę 18:00 popołudniu w dniu 2 września 2014 r.. Natomiast w dniu 2 września 2014 r. powódka otrzymał kolejną wiadomość sms w której pozwana informowała że wylot samolotu został przesunięty o kolejne kilkanaście godzin i odbędzie się w dniu 3 września 2014 r. o godzinie 6:00 rano.

Powódka wraz z rodziną wyleciała na imprezę turystyczną przygotowaną przez pozwaną w dniu 3 września 2014 r o godzinie 7:00 rano samolotem z K.. Wylot samolotu nastąpił z 24 godzinnym opóźnieniem od pierwotnie planowanej godziny wylotu samolotu. Kilkakrotnie zmieniana godzina wylotu samolotu spowodowała, że powódka i jej rodzina byli zdezorientowani oraz mieli obawę czy impreza w ogóle dojdzie do skutku.

**Dowód :**

- zeznania powódki I. S. k. 58

Po przybyciu na miejsce wypoczynku w hotelu (...) na M. powódka nie miała żadnych zastrzeżeń do standardu oferowanego jej przez pozwaną wypoczynku.

**Dowód :**

- fakt bezsporny

W dniu 15 września 2014 r., powódka złożyła na ręce pozwanej oficjalną reklamację w której poinformowała, że wylot samolotu z lotnika w K. zamiast w dniu 2 września 2014 r. o godzinie 7:00 nastąpił w dniu 3 września 2014 r. o godzinie 7:00. Ponadto w reklamacji powódka podnosiła, iż godziny odlotu i wszelkie zmiany imprezy turystycznej były przekazywane wiadomością tekstową sms. Wobec opóźnienia w wylocie samolotu trwającego 24 godziny pobyt na M. uległ automatycznie skróceniu i nie zostały wykorzystane świadczenia wliczone w koszt wycieczki. Zmarnowany dzień urlopu i kilkukrotne zmiany terminu wylotu spowodowały stres i zdenerwowanie wrażenie niepewności, czy wycieczka w ogóle dojdzie do skutku. Powódka powołując się na zapisy tabeli frankfurckiej, zażądała odszkodowania w wysokości 5% ceny podróży za jeden dzień za każdą kolejną godzinę. Ponadto, powódka wniosła o zadośćuczynienie na skutek nieprawidłowego wykonania umowy w wysokości 5% całkowitych kosztów wycieczki z powodu poniesionych strat niematerialnych spowodowanych stratami moralnymi i stresem.

Reklamacja została doręczona pozwanej w dniu 19 września 2014 r.

**Dowód:**

- reklamacja z dnia 15 września 2014 r. wraz dowodem nadania i doręczenia k. 9 - 11

W odpowiedzi na reklamację pismem z dnia 20 stycznia 2014 r. pozwana przeprosiła za opóźnienie samolotu relacji K. - F. zapewniając, że sytuacja nie wynikała ze złej woli biura podróży jako organizatora imprezy turystycznej i nie można było tego przewidzieć, ani uniknąć. Pozwana zaproponowała powódce zwrot kwoty odpowiadającej 1/7 ceny świadczeń hotelowych według następującego rozliczenia kwota 5.434,00 zł (cena całkowita rezerwacji) – 3.818,00 zł (koszty przelotu wraz z dopłatami dla 2 osób, 1909,00 zł /os) = 1.616,00 zł (cena świadczeń hotelowych) : 7 = 231,00 zł za rezerwacje = 462,00 zł za dwie rezerwacje.

**Dowód:**

- odpowiedź na reklamację z dnia 20 października 2014 r. k. 12

Wezwaniem do zapłaty z dnia 11 maja 2015 r. powódka zażądała od pozwanej zapłaty kwoty 2.704,00 zł w tym kwoty 1.204,00 zł za niewykorzystaną dobę hotelową wraz ze świadczeniami i kwoty 1.500,00 zł tytułem zadośćuczynienia za „zmarowany urlop”, stanowiąca rekompensatę za powstałe niedogodności z powodu opóźnienia wylotu o 24 godziny skutkujące skróceniem czasu pobytu na M. o jeden dzień, nadto stratą dnia urlopu a także stres i niepewność czy zakupiona impreza turystyczna dojdzie do skutku.

**Dowód:**

- wezwanie przedsądowe z dnia 11 maja 2015 r. wraz dowodem nadania i odbioru k. 13 – 15

**Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo zasługiwało w części na uwzględnienie. Strony bezspornie łączyła umowa o organizację usługi turystycznej. W sprawie bezsporne było bowiem to, że pozwana N. I. sp. z.o.o w O., miała zorganizować na rzecz powódki i jej rodziny wypoczynek turystyczny na M. w hotelu (...) z przelotem samolotu na trasie K. – F.. Planowane godziny lotu to wylotem z K. o godzinie 7:00 w dniu 2 września 2014 r. i przyłot do miejscowości F. o godzinie 11:05 oraz pobyt w czterogwiazdkowym hotelu w dwóch dwuosobowych pokojach hotelowych z dwoma posiłkami w ciągu doby. Koszt imprezy na podstawie rezerwacji o nr (...) miał wynieść kwotę 5.434,00 zł, a na podstawie rezerwacji o nr (...) kwotę 5.434,00 zł. Ostatecznie wylot samolotu, o czym powódka i jej rodzina byli informowali poprzez sms, opóźnił się o 24 godziny, co spowodowało skrócenie wypoczynku w hotelu (...) na M. o jedną dobę hotelową.

Kwestią sporną między stronami pozostawało natomiast ustalenie, tego czy pozwana uchybiła terminowi odpowiedzi na reklamacje. Ponadto strony były w sporze czy opóźnienie w wylocie samolotu skutkowało odpowiedzialnością odszkodowawczą pozwanej w wysokości dochodzonej roszczeniem pozwu kwoty odszkodowania i zadośćuczynienia za zmarowany urlop.

W niniejszym postępowaniu Sąd był zobligowany do oceny materiału dowodowego w postaci dokumentów, ale też osobowych źródeł dowodowych w postaci zeznań świadków. Sąd oceniając wszystkie dowody kierował się treścią art. 233 §1 k.p.c. który stanowi, że sąd ocenia wiarygodność i moc dowodów według własnego przekonania, na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału, kierując się doświadczeniem życiowym i zasadami logicznego wnioskowania.

Zdaniem Sądu wszystkie zgromadzone w sprawie dokumenty stanowiły wiarygodny materiał dowodowy, będący podstawą ustalenia niewątpliwego stanu faktycznego. Co do ich rzetelności Sąd nie miał także większych zastrzeżeń.

Zgodnie z art. 16 b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi. Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy. Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

Powódka oparła swoje żądanie pozwu także na twierdzeniu, iż na skutek uchybienia obowiązkowi określonymu w art. 16 b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, złożona przez nią reklamacja została uznana zarówno co do zakresu zarzutów jak i wysokości. Stanowisko takie nie zasługuje na aprobatę tut. Sądu. Pozwana przyznała iż w ciągu 30 dni wysłała odpowiedź na reklamację, a bez znaczenia jest kiedy powódka ją otrzymała. Niemniej zaznaczyć trzeba, iż odpowiedź na reklamację nie ma charakteru oświadczenia woli w czystej postaci albowiem ma ono charakter mieszany będąc w istocie zarówno oświadczeniem wiedzy i woli. Stąd też nie sposób doń wprost stosować reguł o których mowa w art. 61 k.c. dotyczących czynności prawnych i składanie oświadczeń woli. Nadto, w przypadku opóźnienia w odpowiedzi na reklamację ma taki skutek, iż przyjąć należy, iż pozwana przyznaje wskazane okoliczności faktyczne za prawdziwe.

Zatem za podstawę prawną żądania zgłoszonego w pozwie odnośnie odszkodowania w zakresie obniżenia ceny usługi turystycznej należało szukać w 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 natomiast z 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.) 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.

Sąd zauważa, iż przedmiotem regulacji ustawy o usługach turystycznych są warunki świadczenia przez przedsiębiorców usług turystycznych na terenie kraju i za granicą. Ustawa ta wprowadza kategorię umów nazwanych - „umowę o świadczenie usług turystycznych”, przez którą należy rozumieć wszelkiego rodzaju usługi świadczone turystom. Usługa owa obejmuje w praktyce kilka różnych świadczeń traktowanych jednak jako jedno zobowiązanie. Konsekwencją takiej konstrukcji jest to, że za wykonanie wszystkich mieszczących się w ramach umowy świadczeń, pomimo, iż są one z reguły realizowane przez różne podmioty- odpowiedzialność wobec usługobiorcy ponosi jedynie organizator turystyki (art. 11 a ustawy). Z powyższego wynika szeroko zakreślony zakres odpowiedzialności organizatora, albowiem odpowiada on nie tylko za działania własne, ale również działania osób, z pomocą, których zobowiązanie wykonuje. Organizator imprezy turystycznej nie może zwolnić się z odpowiedzialności poprzez powołanie się na brak winy w nadzorze nad tymi osobami lub w brak winy w ich wyborze. Jedyną podstawą prawną do wyłączenia jego odpowiedzialności jest wykazanie zaistnienia ściśle określonych w ustawie przesłanek egzoneracyjnych. Dodać należy, iż pozostałe przesłanki odpowiedzialności *ex contractu*, tj. 1. pojęcie niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, 2. szkoda szeroko rozumiana (uszczerbek majątkowy: rzeczowy i osobowy, uszczerbek niemajątkowy), 3. związek przyczynowy pomiędzy zdarzeniem a szkodą - regulowane są przez odpowiednie przepisy k.c.

W ustawowym katalogu usług turystycznych „impreza turystyczna” jest 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 zakreślony 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 stają się elementem kontraktu z klientem, o ile nie będzie on zawierał odmiennych postanowień(art.12i13). W ustawie uregulowano m. in. w sposób szczególny 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 zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.

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 cause powstania po jego stronie szkody majątkowej lub niemajątkowej. Zakres okoliczności, za jakie odpowiada organizator turystyki musi uwzględniać wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty (art. 355 §2 k.c.).

Zgodnie z ogólną zasadą kodeksu cywilnego wyrażoną w art. 6 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, jak i wysokości żądanej należności. W rozpatrywanej sprawie zatem to do strony powodowej należało udowodnienie faktu, iż standard wypoczynku zaproponowany przez organizatora (...) sp. z.o.o. w O. odbiegał od kryteriów i standardów zaproponowanych przez biuro podróży w umowie, i zostało spowodowane z winy i zaniedbań technicznych organizatora usługi turystycznej lub też osób z nim współpracujących, a tym samym, że pozwana nienależyte wykonała zobowiązanie oferując wypoczynek niezgodny ze standardem zamieszczonym w katalogu. Stronę pozwaną obciążałby ewentualny obowiązek wykazania, że nienależyte wykonanie zobowiązania było wynikiem okoliczności, za które nie odpowiada. Natomiast ustalenie wysokości odszkodowania pozostawione zostało uznaniu Sądu.

Zgodnie z art. 227 k.pc. przedmiotem dowodu są fakty mające dla rozstrzygnięcia sprawy istotne znaczenie. Natomiast przepis z art. 232 k.pc., wskazuje wprost, iż strony są obowiązane wskazywać dowody dla stwierdzenia faktów z których wywodzą skutki prawne. Z kolei przepis z art. 229 k.p.c. stanowi, iż nie wymagają dowodu fakty przyznane w toku postępowania przez stronę przeciwną jeżeli przyznanie nie budzi wątpliwości.

Sąd zauważa, iż powódka w postępowaniu, przed tut. sądem przedstawiła dowody, z których wynika, iż nie zapewniono jej w całości usługi turystycznej zgodnie z zawartą prze strony umową. Sąd stwierdza iż powódka udowodniła w sposób wystarczający, że pozbawiona została wypoczynku podczas jednej doby hotelowej w hotelu (...) na M.. Powyższe powoduje powstanie po stronie powódki ewidentnej straty materialnej. Trudno także w tym kontekście twierdzić że mające miejsce zmiany godziny wylotu samolotu, powodowały jak to próbowała dowodzić pozwana akceptację powódki na skrócenie imprezy bez odpowiedniego zrekompensowania tego faktu pod względem finansowym. Sama pozwana jak się wydaje nie myślała w takich kategoriach uznając zasadność roszczenia pozwanej do kwot 462,00 zł. Ponadto w samych warunkach umowy znajdują się jasne zapisy mówiące że strony obowiązują warunki umowy zatem trudno przyjmować że zostały one zmienione w sytuacji gdy brak jest jakichkolwiek aneksów lub innych umów wskazujących na zmianę czasu trwania imprezy. Zarówno w postępowaniu reklamacyjnym jaki odpowiedzi na pozew powódka konsekwentnie wskazywała na nie niewykonanie umowy przez pozwaną. Oczywiście powódka korzystała wraz rodziną z wypoczynku w hotelu (...) na M., ale nie w pełnym ustalonym umową czasie. Tym samym odmienne

podejście do kwestii odszkodowania spowodowałyby de facto bezpodstawne wzbogacenie pozwanej kosztem powódki, w sytuacji braku zrekompensowania w odpowiedniej części niewykorzystanej części usługi za którą powódka przecież wcześniej zapłaciła. W sytuacji gdy powódka nie zrezygnowała z imprezy turystycznej przygotowanej przez pozwaną do czego miała pełne prawo przysługuje jej odpowiednio zwrot nie całej kwoty uiszczonej tytułem zakupu imprezy turystycznej ale odpowiedniej niewykorzystanej części. Przyjmując że koszt dwóch usług wyniósł łącznie kwotę 10.868,00 zł a usługa stacjonarna w hotelu kwotę 8.428,00 zł to powódka zasadnie dochodziła, co najmniej kwoty 1.204,00 zł tytułem odszkodowania jako rekompensaty za niewykorzystaną 1/7 części imprezy turystycznej.

Przechodząc do kwestii roszczenia powódki o zadośćuczynienie za zmarnowany urlop należy zauważyć iż zgodnie z uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 19 listopada 2010 r. (III CZP 79/10) „, przepis art. 11 a ust 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu”. Na podstawie zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wnioski o zasądzenie zadośćuczynienia za zmarnowany urlop należało jednak uwzględnić jedynie w części a to do kwoty 300,00 zł natomiast w pozostałej części oddalić. Powódka nie udowodniła bowiem iż zaistniała w jej przypadku szkoda o charakterze niematerialnym w takim zakresie i takim nasileniu który uzasadniałby przyznanie zadośćuczynienia w kwocie żądanej pozwem. Sąd stwierdza iż sytuacja związana z opóźnieniem w wylocie samolotu mogła wpłynąć negatywnie na nastrój powódki jej samopoczucie wyzwolić stres i lęk o przebieg imprezy oraz zrealizowanie usługi przez pozwaną. Opóźnienie w wylocie samolotu tuż przed mającym mieć miejsce wypoczynkiem w ocenie Sądu destabilizował i przeszkodził w radosnym przeżywaniu przygotowań do imprezy oraz w związku z mniejszym niż pierwotnie ustalony czasem trwania imprezy spowodował zawiedzenie i frustrację. Z drugiej jednak strony w trakcie trwania imprezy turystycznej powódka miała zapewniony pokój hotelowy możliwość korzystania z atrakcji turystycznych do których nie zgłaszała żadnych zastrzeżeń. Tym samym nie można powiedzieć i uznać że powódka miała w całości lub w dużej części zmarnowany urlop. Faktem jest, iż spędziła jeden dzień urlopu w zdenerwowaniu co do odbycia się urlopu (powódka mieszka około 8-9 kilometrów od lotniska w K.). Dlatego nie kwestionując wskazywanych przez powódkę negatywnych odczuć związanych z koniecznością krótszego pobytu na imprezie turystycznej wysokość zadośćuczynienia należało odpowiednio obniżyć. Sąd uznał zatem że odpowiednim zadośćuczynieniem będzie kwota 300 zł i dalej idące roszczenie w tym zakresie oddalił.

Orzeczenie w przedmiocie zasądzenia odsetek ustawowych zgodnie z żądaniem pozwu od dnia 19 września 2014 r. do dnia zapłaty uzasadnia przepis z art. 481 § 1 k.c. stanowiący, że jeżeli dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody i chociażby opóźnienie było następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. W niniejszej sprawie za datę w której pozwana powinna spełnić świadczenie należy uznać, dzień doręczenia reklamacji z wezwaniem do zapłaty gdyż pozwana już wcześniej miała informacje i wiedzę o przyczynach wniesionej przez powódkę reklamacji a dotyczących opóźnienia w wylocie samolotu i sama o opóźnieniu informowała powódkę już w dniu 1 września 2014 r. Rozstrzygnięcie z punktu trzeciego wyroku uzasadnia przepis z art. 333 § 1 pkt 2 k.p.c. pozwana uznała w tej części żądanie pozwu.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis z art. 100 k.p.c. albowiem powództwo blisko w połowie zostało uwzględnione (oddalenie nastąpiło w zakresie części zadośćuczynienia).