

**Sygn. akt: IX C 2084/15**

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 28 stycznia 2016 r.

**Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny**

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Małgorzata Garbowicz
Protokolant:	sekr. sądowy Joanna Romkowska

po rozpoznaniu w dniu 14 stycznia 2016 r. w Opolu

sprawy z powództwa **B. Z., B. R.**

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

**o zapłatę**

I. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz każdej z powódek B. Z. i B. R. kwoty po 1.670 zł (tysiąc sześćset siedemdziesiąt złotych) z odsetkami ustawowymi od 30 marca 2015r. do dnia zapłaty, a w pozostałym zakresie powództwo oddala;

II. zasądza od powódek B. Z. i B. R. na rzecz pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. po 366,88 zł (trzysta sześćdziesiąt sześć złotych 88/100) tytułem zwrotu kosztów procesu;

III. nakazuje pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. uiścić na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Rejonowego w Opolu kwotę 292,60 zł (dwieście dziewięćdziesiąt dwa złote 60/100).

Sygn. akt IX C 2084/15

## UZASADNIENIE

W pozwie z dnia 30 marca 2015r. B. Z. i B. R. wniosły o zasądzenie solidarnie od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. kwoty 8.586 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia wytoczenia powództwa do dnia zapłaty oraz kosztów procesu.

W dniu 24.10.2014r. każda z nich zawarła z pozwaną umowę o wykonanie usługi turystycznej. Pozwana zobowiązała się zorganizować dla nich wypoczynek w Ameryce Środkowej od 16.11.2014r. do 27.11.2014r. - wycieczkę „T. na J. i rum w H.”. Swoje zobowiązanie pozwana wykonała nienależycie, nieprawidłowości dotyczyły:

- zawyżenia kwoty za bilety lotnicze na trasie C.-H.-C.,

- niezgodności formuły posiłków - zamiast all inclusive, były a la carte, a czas oczekiwania na posiłek dochodził do 1,5 h.,

- pokój był zatęchły, wilgotny,

- ograniczono czas objazdu miasta V.,
- były problemy z wycieczką fakultatywną,
- hotel na K. był w skandalicznym stanie, był tam grzyb na ścianach nieczynne klimatyzacje, robactwo, brud,
- wycieczka po H. to był szybki przejazd i oglądanie miasta zza szyby autokaru,
- nie zostały zrealizowane istotne punkty programu wycieczki,
- brak było niektórych posiłków.

Powódki złożyły pozwaną reklamację. W odpowiedzi na reklamację pozwany nie kwestionował ich zastrzeżeń, jednak zawile i nieprzekonująco je tłumaczył. Ostatecznie przyznał im, jako odszkodowanie kwotę rażąco niską, którą powódki zaliczyły na poczet należnego im odszkodowania.

Zaznaczyły, że podstawę powództwa stanowią przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997r. w szczególności art. 16b ust. 3 w związku z art. 11a ust. 1 i 11b. które należy interpretować z uwzględnieniem brzmienia i celów dyrektywy 90/314/EWG. Wykładnia tych przepisów umożliwia konsumentowi efektywne dochodzenie naprawiania szkody niemajątkowej wyrządzonej wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania przez organizatora umowy o świadczenie usług turystycznych.

Pozwany domagał się oddalenia powództwa w całości oraz zasądzenia kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego.

Przyznał, że powódki zawarły z nim umowę o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem było ich uczestnictwo w wycieczce objazdowej pn. „Rum na H. i tequila na J.” na K., w terminie od 16 do 27 listopada 2014 r. Umowa ta została wykonana w sposób należyty. Wszystkie elementy programu zwiedzania zostały zrealizowane, powódki nie straciły żadnej z przewidzianych dóbr hotelowych, program wycieczki został przez pozwanego w całości zrealizowany, prócz braku zwiedzenia (...) Rumu i (...) Rewolucji, które to obiekty były nieczynne w dniu ich planowanego zwiedzania, na co pozwany nie miał żadnego wpływu i sytuacji tej nie mógł przewidzieć.

Pobrana od powódek kwota za przeloty wewnętrzne określona została w umowie na ok. 400 USD i była kwotą przybliżoną, bowiem ceny biletów lotniczych mogły ulec zmianie, co w istocie nastąpiło. W związku z powyższym, po stronie powódek powstała nadpłata w wysokości 632 PLN którą pozwany przyznał w piśmie z dnia 23.12.2014r. i którą wypłacił powódkom.

Zdaniem pozwanego błędnie twierdzą powódki, że oferowane im wyżywienie w postaci posiłków á la carte nie mieściło się w formule all inclusive. Formuła ta, bowiem zakłada, co wynika zresztą z jej wolnego tłumaczenia, że w skład uiszczonej za imprezę ceny wchodzi również opłaty za wyżywienie i napoje, za które turysta nie będzie musiał dodatkowo płacić na miejscu świadczenia usług turystycznych. Powódki nie poniosły z tego tytułu żadnych dodatkowych opłat na miejscu, a bez znaczenia jest, czy powódki mogły same nakładać sobie posiłki ze szwedzkiego stołu, czy posiłki po uprzednim zamówieniu były im dostarczane przez kelnerów. Pozwany zaprzeczył, aby oczekiwanie na posiłki miało przekraczać czas zwyczajowo przyjęty w tego typu sytuacjach, a powódki miały nie otrzymać niektórych posiłków.

Zaprzeczył też, że którykolwiek z pokoi, w których zakwaterowane były powódki (z uwagi na objazdowy charakter imprezy zakwaterowanie odbywało się w różnych hotelach) miał być zatęchły, wilgotny, posiadać grzyb na ścianach, niedziałającą klimatyzację, miało być w nim obecne robactwo czy brud, bądź w jakimkolwiek stopniu nie odpowiadać zawartej między stronami umowie. Umowa o świadczenie usług turystycznych nie przewidywała określonego czasu objazdu miasta V., zatem twierdzenie powódek o jego skróceniu jest nieuprawnione.

Podnosił, że nie organizuje on wycieczek fakultatywnych, są one dokonywane przez podmioty trzecie, niezwiązane z pozwanym - lokalne agencje turystyczne, na warunkach przez nie ustanowionych. Według pozwanego wycieczka, z której powódki zamierzały na miejscu skorzystać nie odbyła się z uwagi na zbyt małą liczbę zainteresowanych nią turystów.

Zawarta między stronami umowa nie przewidywała określonej długości zwiedzania H., czas ten wynosił około sześciu godzin.

W toku postępowania reklamacyjnego, powódkom wypłacona została kwota 1172 PLN tytułem zwrotu części opłaty uiszczonej za przeloty wewnętrzne, zwrotu równowartości niewykorzystanych biletów wstępu do (...) Rewolucji oraz rekompensaty uznaniowej za wyrażone niezadowolenie z imprezy.

W świetle takich okoliczności sprawy, po stronie powódek nie powstało jakiegokolwiek roszczenie o dalsze obniżenie ceny imprezy turystycznej, bowiem cała szkoda została już powódkom przez pozwanego naprawiona. Z powyższych względów nieuzasadnione jest także roszczenie o zadośćuczynienie.

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

W dniu 24.10.2014r. B. Z. i B. R. zawarły z (...) sp. z o.o. w O. umowę o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem było uczestnictwo powódek w wycieczce objazdowej pn. „Rum na H. i tequila na J.” na K., w terminie od 16 do 27 listopada 2014 r. Wycieczka obejmowała 11 noclegów w hotelach 3 i 4 gwiazdkowych w dwuosobowych pokojach z łazienkami, wyżywienie (9 śniadań, 1 obiad, 5 kolacji), przy czym podczas pobytu w R. M. wyżywienie miało być w formule all inclusive.

Za świadczenie to każda z powódek zapłaciła stronie pozwanej po 8.489 zł.

Dodatkowo każda z powódek zobowiązana była uiścić opłaty:

- obowiązkową opłatę wylotową z K.- 25 USD,
- obowiązkową opłatę za przelot wewnętrzny: C.-H.-C.: ok. 400 USD (co do tego wydatku, pozwany zastrzegł, że ceny biletów lotniczych mogą ulec zmianie),
- obejmujące bilety wstępu i opłaty za lokalnych przewodników - ok. 120 USD,

Podczas wycieczki powódki miały mieć możliwość wzięcia udziału w wycieczkach i imprezach fakultatywnych, których koszt wynosił:

- wycieczka na wyspę C.: ok. 50 USD;
- występ kabaretu T.: ok. 95 USD;
- wycieczka do doliny tytoniowej V.: ok. 90 USD,
- napiwki ok. 3 USD na osobę.

Na poczet tych kosztów dodatkowych pilotka grupy – A. F. (1) pobrała od każdego uczestnika imprezy po kwotę 695 USD.

dowód: - rezerwacja nr (...) z dnia 24.10.2014r. k.13-14,

- plan wycieczki k.15-17,

- oświadczenie pilotki imprezy A. F. (2) z dnia 27.11.2014r. k.19.

Pozwana zobowiązała się wobec powódek do zorganizowania wycieczki objazdowej pn. „Rum na H. i tequila na J.”, według następującego planu:

1 dzień:

Zbiórka uczestników na lotnisku. Przelot do C.. Powitanie na lotnisku. Transfer do hotelu. Zakwaterowanie w hotelu. Kolacja i nocleg.

2 dzień:

Śniadanie. Wycieczka promem na (...). Wypoczynek w scenerii gajów kokosowych na romantycznej P. N. lub możliwość nurkowania (za ok. 35 USD) na rafie oraz rajdu rowerami (za ok. 10 USD) lub meleksami (za ok. 15 USD) po wyspie na południowe klify z latarnią morską i świątynią bogini I.. Oprócz wylęgarni żółwi warto zobaczyć również piracką hacjendę M.. Powrót do hotelu, kolacja, nocleg.

3 dzień:

Śniadanie. Wykwaterowanie. Przejazd karaibskim wybrzeżem R. M. do portowego miasta M. - (...). Zwiedzanie malowniczo położonych ruin nadmorskich fortyfikacji, otoczonych murem dawnych budynków i świątyń: Zstępującego Boga, Wiatru, Fresków, M. oraz położonego na klifie zamku - E. C.. Przejazd do jednego z rezerwatów biosfery na J. - SIAN KA'AN, dziewiczej puszczy pełnej lagun, kanałów wykopanych przez Majów i stref archeologicznych oraz dzikich chronionych zwierząt. Zamieszkiwany głównie przez potomków Majów obszar, którego nazwa oznacza: „tam gdzie rodzi się niebo” objęty jest patronatem (...). Przejazd do hotelu nad jedną z najpiękniejszych plaż karaibskiego wybrzeża Meksyku. Zakwaterowanie, kolacja, nocleg.

4 dzień:

Śniadanie. Wyjazd do (...) powstałego na gruzach dawnego miasta M.. Panoramiczny objazd miasta z dominującą katedrą św. G. i wizyta w lokalnej wytwórni tequili. Przejazd do (...), najbardziej majestatycznego miasta M. na J., wpisanego na listę (...). Zwiedzanie: ruiny piramidy KuKulKana, która była także kalendarzem astronomicznym Majów, Świątynia Wojowników, boiska do gry w pelotę z kompleksem tysiąca kolumn i posągami C. M., którego uważano za pośrednika między ludźmi a bogami. Powrót do hotelu, kolacja, nocleg.

5 dzień:

Czas wolny - wypoczynek na plaży.

6 dzień:

Czas wolny. Wypoczynek na plaży lub fakultatywnie (za dodatkową opłatą na miejscu): wycieczka na jedną z największych meksykańskich wysp (...). Egzotyczna sceneria śnieżnobiałych plaż i druga, co do wielkości rafa koralowa na świecie, przyciąga tu przede wszystkim nowożeńców i amatorów nurkowania. Krótki objazd wyspy. Wypoczynek na bajkowej plaży lub możliwość korzystania z miejscowych atrakcji takich jak pływanie z delfinami (za ok. 100 USD) lub nurkowanie wokół raf P. lub S. R. (za ok. 125 USD). Powrót do hotelu. Nocleg.

7 dzień:

Śniadanie. Wykwaterowanie z hotelu. Transfer na lotnisko w C.. Przelot do H. na K.. Transfer do T.. Obiad. Zakwaterowanie. Wieczorem wyjście do Tawerny La C., znajdującej się w pięknej kolonialnej rezydencji. Można tu spróbować drinka canchanchara robionego z lokalnego rumu, cytryny i miodu. Powrót do hotelu, nocleg.

8 dzień:

Śniadanie. Wykwaterowanie z hotelu. Zwiedzanie TRINIDADU - kolonialnego klejnotu K., wpisanego na listę (...). Zwiedzanie P. C.. Przejście do serca S. - Plaża M. otoczonego rezydencjami z czasów kolonialnych. Brukowane uliczki pełne są prostych domków o pastelowych ścianach, przed którymi w bujanych fotelach przesiadują mieszkańcy. Następnie zwiedzanie Katedry I. D. La S.. Wyjazd w kierunku H.. Przejazd do (...) - (...), nadmorskiego miasteczka, założonego przez francuskich kolonizatorów. Spacer po wpisanym na listę (...) S.: dzielnica R. P. N. z P. J. M. i stojącą przy nim Katedrą Niepokalanego Poczęcia. Przejście deptakiem P. del P. aż do eklektycznego symbolu miasta P. de V.. Przejazd do hotelu. Zakwaterowanie. Nocleg.

9 dzień:

Śniadanie. Wykwaterowanie z hotelu. Całodzienne zwiedzanie HAWANY. Spacer po tętniącym życiem bulwarze E. M. i brukowanych uliczkach hawańskiej starówki wpisanej na listę (...) z placem katedralnym, katedrą S. C. i VI-wiecznymi fortyfikacjami przy P. de A.. Następnie przejście do E. C. - neoklasycystycznego gmachu zbudowanego na wzór (...) K.. Od tego miejsca liczy się odległość do innych miast. Dalej w programie muzeum rumu i możliwość zakupu słynnego kubańskiego trunku. Przejazd przez Plac (...), na którym F. C. zwykł wygłaszać wielogodzinne przemówienia, a J. P. II w 1998 odprawił Mszę Św. Wizyta w (...) Rewolucji, następnie spacer szlakiem H.: hotel (...) - dawny dom pisarza, E. F. - ulubiony bar autora powieści „Stary człowiek i morze” oraz B. del M. - restauracja gdzie E. zwykł popijać ulubione mojito i daiquiri. Fakultatywnie (za dodatkową opłatą na miejscu): wieczorne wyjście na występ słynnego kabaretu T.. Powrót do hotelu, nocleg.

10 dzień:

Śniadanie. Czas wolny w H., gdzie zachęcamy do wmieszania się w tłum spontanicznie bawiących się kubańczyków lub przejażdżki starym amerykańskim krążownikiem lub fakultatywnie (za dodatkową opłatą na miejscu): wycieczka do PARKU NARODOWEGO (...), kubańskiego regionu uprawy tytoniu, wpisanego na listę (...). Jest to przepiękna, pełna bujnej roślinności dolina tytoniowa położona w sercu gór S. de los Ó., w prowincji P. del R.. Główną atrakcją parku są liczne jaskinie, w których niegdyś ukrywali się I.. Zwiedzanie C. del Indio, znajdującej się wewnątrz najstarszej na K. skały oraz C. de Los P., gdzie podczas kryzysu raketowego w 1962 r. mieszkał i skąd dowodził legendarny Che G.. Następnie oglądanie jaskrawo pomalowanego klifu - M., wykonanego na życzenie samego F. C.. Obiad w typowej kubańskiej restauracji. Wizyta w V. A., najsłynniejszej krainie tytoniu cygarowego nie tylko na K., ale i na świecie. Przejazd do fabryki cygar i poznanie procesu produkcji słynnych tytoniowych „olbrzymów”. Powrót do hotelu w H., nocleg.

11 dzień:

Śniadanie. Transfer na lotnisko. Przelot do C.. Przejazd do hotelu. Zakwaterowanie. Czas wolny. Kolacja. Nocleg.

12 dzień:

Śniadanie. Czas wolny. Wykwaterowanie. Transfer na lotnisko. Wylot do Polski.

13 dzień:

Przylot do Polski.

dowód: - plan wycieczki k.15-17;

Powódki nie otrzymały wszystkich świadczeń określonych w umowie. Podczas zakwaterowania na wybrzeżu R. M., po nocy spędzonej w pokoju hotelowym, powódki poinformowały pilota - A. F. (1), że w zajmowanym przez nie pokoju jest wilgoć. Na skutek rozmowy A. F. (1) z osobą zarządzającą pokojami, powódki zostały przekwaterowane do innego pokoju. Pilot zapytała je czy satysfakcjonuje je pokój, odpowiedziały, że tak.

W czasie pobytu na tym wybrzeżu powódki miały otrzymać wyżywienie w formie (...). Pierwszego wieczoru oraz podczas pierwszego śniadania, powódki mogły otrzymać wyłącznie dania podawane przez kelnerów na podstawie zamówienia z karty dań. Wydawanie posiłków przez kelnerów trwało długo, tyle czasu, ile trwa w restauracji. W związku z długim czasem oczekiwania na posiłki pilot A. F. (1) spotkała się z menagerem hotelu i ustaliła z nim, że podczas drugiej kolacji i drugiego śniadania, uczestnicy będą mogli korzystać z tzw. stołu szwedzkiego.

Podczas 6 dnia imprezy pozwana nie odbyła się wycieczka na wyspę C.. Strona pozwana wcześniej nie organizowała takiej wycieczki. Lokalny przedstawiciel oświadczył A. F. (1), że nie zorganizuje dla jej grupy tej wycieczki. W grupie było kilka osób, które chciały udać się na wyspę C., aby nurkować. A. F. (1) wytłumaczyła im samodzielnie mogą dotrzeć na wyspę.

Podczas 7 dnia, powódki miały zostać po śniadaniu wykwaterowane z hotelu i przewiezione na lotnisko w C., skąd miały odlecieć do H.. Po przylocie do H. miały zostać przewiezione do T., gdzie miały zjeść obiad, następnie zakwaterować się, a wieczorem wyjść do Tawerny La C., znajdującej się w kolonialnej rezydencji, gdzie mogły korzystać z oferty lokalu. Plan w tym zakresie nie został zrealizowany, ponieważ strona pozwana nie zapewniła biletów do H. na ten sam lot dla wszystkich uczestników wycieczki. Troje z nich wraz z pilotem A. F. (1) miało wykupiony bilet do H. przez miasto Meksyk i tylko oni lecieli do H. w godzinach porannych. Powódki wraz z pozostałymi uczestnikami, dopiero po godzinie 21 wyleciały do H.. Do godziny 18-tej mogły korzystać z dotychczasowego zakwaterowania, za dodatkową opłatą 50 dolarów, z tym że z wyżywienia all I. do 12-tej godziny. Po północy powódki wylądowały w H. i z lotniska zostały przewiezione do hotelu, gdzie otrzymały bułkę oraz małą butelkę wody mineralnej. Następnego dnia o godzinie 8-mej uczestnicy wyjechali do T. i zwiedzali to miejsce zgodnie z planem ustalonym dla 8 dnia imprezy.

Podczas 9 dnia wycieczki, powódki miały przez cały dzień zwiedzać H.. W szczególności miały odbyć spacer po bulwarze E. M. i brukowanych uliczkach hawańskiej starówki, po placu katedralnym, przejść obok katedry S. C. i VI-wiecznych fortyfikacji przy P. de A.. Następnie przejść do E. C. - neoklasycystycznego gmachu zbudowanego na wzór (...) K.. Do H. dotarły około godziny 13-tej. Zaplanowany spacer nie odbył się, powódki przejechały autokarem obok M. i fortyfikacji obronnej. Pilot wybrał taką formę zwiedzania, uznając, że skoro M. ma 4 km długości, a zwykle pozwana organizuje przejazd obok tego miejsca, to uczestniczki także odbędą taki panoramiczny przejazd.

Podczas tego dnia powódki nie zwiedziły (...) Rewolucji, ani (...) Rumu, ponieważ pozwana nie uwzględniła faktu, że w poniedziałki obiekty te nie są dostępne dla turystów. Aby zadośćuczynić temu, że nie odbyło zwiedzanie (...) Rumu uczestnicy zostali zawiezieni autokarem do sklepu w starej części H., gdzie można było dokonać zakupów rumu i cygar.

Uczestnicy nie zostali też poprowadzeni do E. F. ze względu na brak czasu.

Podczas 10 dnia, za dodatkową opłatą powódki skorzystały z wycieczki do Parku Narodowego (...), kubańskiego regionu uprawy tytoniu, wpisanego na listę (...). W planie imprezy zaznaczono, że główną atrakcją parku są liczne jaskinie, w których niegdyś ukrywali się I.. Wycieczka po P. miała obejmować zwiedzanie C. del Indio, znajdującej się wewnątrz najstarszej na K. skały oraz C. de Los P., gdzie podczas kryzysu rakietowego w 1962 r. mieszkał i skąd dowodził legendarny Che G.. Następnie oglądanie jaskrawo pomalowanego klifu - M., wykonanego na życzenie samego F. C.. Zgodnie z planem uczestnicy wycieczki mieli mieć zapewniony obiad w typowej kubańskiej restauracji. Ponadto odbyć wizytę w V. A., najsłynniejszej krainie tytoniu cygarowego na świecie, następnie przejechać do fabryki cygar i poznać procesu produkcji słynnych tytoniowych „olbrzymów”. Po tak zorganizowanym zwiedzaniu, mieli powrócić do hotelu w H. na nocleg.

Nie wszystkie punkty z programu wycieczki do Parku Narodowego (...) zostały zrealizowane. Uczestnicy byli na plantacji tytoniu, gdzie jeden plantator pokazywał, jak zwija się cygara. Widzieli plantację tytoniu. Byli w jaskini. Reszta programu nie została zrealizowana. Do M. nie dojechali. Nie zjedli obiadu w typowej kubańskiej restauracji, jak przewidywał program, ponieważ w lokalu, do którego przyjechali w pierwszej kolejności nikt się ich nie spodziewał.

Podczas powrotu do M., grupa ponownie została podzielona, A. F. (1) towarzyszyła grupie jedynie w drodze na lotnisko, a sama z 3 uczestnikami leciała późniejszym lotem. W C. był podstawiony autobus, którym uczestnicy pojechali do hotelu, nie otrzymali tam kolacji, pomimo, że w planie imprezy przewidziano kolację po przylocie do C.. Kolacja ta się nie odbyła, ponieważ strona pozwana nie zawarła umowy o zorganizowanie takiego świadczenia. Hotel odmówił wydania kolacji uczestnikom.

dowód: - zeznanie świadka A. F. (1) e-protokół z dnia 14 stycznia 2016r, 00:10:07-01:19:09;

-zdjęcia k. 75.

W toku wycieczki powódki wraz z 19 innymi uczestnikami sporządziły pismo, w którym wyszczególniły braki w świadczeniach otrzymanych od pozwanej. Wskazali, że:

- w dniu 22.11.2014r. przylot do H. nastąpił około północy z 22 na 23 listopada. Nie było obiadu, a pobyt na K. uległ skróceniu o pół dnia,

- brak całodniowego zwiedzania H., zwiedzanie trwało około 2 godziny,

- uczestnicy nie zwiedzili (...) Rumu i (...) Rewolucji,

- w dniu 26.11.2014r. uczestnicy nie otrzymali kolacji, która powinna odbyć się zgodnie z ofertą i została potwierdzona przez dwóch rezydentów,

- brak realizacji wycieczek fakultatywnych do Parku Narodowego V., nie odbyło się zwiedzania C. Los P., ani oglądanie klifu M., nie odbyło się zwiedzanie fabryki cygar.

dowód: - pismo uczestników wycieczki - reklamacja k.71-74;

Po powrocie powódka B. Z. powołując się na niedotrzymanie warunków umowy, wniosła reklamację, w której domagała się od pozwanego, tytułem odszkodowania za szkodę majątkową i zadośćuczynienia za zmarnowany urlop, 50 % uiszczonej ceny oraz rozliczenia biletu lotniczego trasy C.-H.-C. (faktyczna cena biletu 306,07 USD), zwrotu części wpłaconych pieniędzy na bilety wstępu (120 USD) wraz z wycieczką do D. V. ( 90 USD).

Wskazała, że pierwsze rozbieżności w programie pojawiły się trzeciego dnia- w hotelu na R. M.-B. A., gdzie według programu gwarantowana była formuła all inclusive a na miejscu okazało się, że zamawianie posiłków w restauracji hotelowej odbywało się formułą a la carte. Czas oczekiwania na zamówione dania wynosił nawet półtora godziny. Problemem był również przydzielony powódkom pokój, w którym była duża wilgoć i czuć w nim było nieprzyjemny, stęchły zapach. Pokój udało się zmienić dopiero następnego dnia po interwencji u Pilotki.

Kolejny problem pojawił się czwartego dnia wycieczki, kiedy to zaplanowany był panoramiczny objazd miasta V.- w rzeczywistości był to transport autokarem do centralnej części miasta- starówki i 15 minut wolnego czasu. Czas zdecydowanie za krótki, by móc zwiedzić i zobaczyć samodzielnie przynajmniej tę część miasta.

Następny problem pojawił się szóstego dnia, kiedy to miały mieć możliwość zakupienia wycieczki fakultatywnej na słynną wyspę C.. Od Pilotki wycieczki Pani A. F. (1) powódki otrzymały informację, że nie może się z grupą wybrać na tę wycieczkę, ponieważ ma w tym czasie spotkanie z kontrahentem. Pani Pilot zaproponowała, by zamówić taksówkę z hotelu (...) i indywidualnie udać się do portu, gdzie należy samodzielnie kupić bilet na prom i przepłynąć na wyspę. Na wyspie z kolei, można wśród licznych ofert proponowanych przez lokalnych pośredników, wybrać interesującą wycieczkę.

Powódka zaznaczyła, że proponowana w programie wycieczka fakultatywna okazała się wycieczką indywidualną i gdyby chciała samodzielnie zaplanować wyjazd, nie kupowałaby wycieczki zorganizowanej u pozwanej. W umowie wyraźnie jest zaznaczone, że w cenie jest opieka pilota i przejazd autokarem lub busem a nie taksówką. Poza tym,

gdyby została poinformowana, że wyjazd na wyspę C., będzie trzeba przygotować samemu, wówczas mogłaby zebrać wszystkie potrzebne informacje w internecie, na miejscu w kraju i dokładnie to zaplanować. Była to wycieczka, z którą wiązała duże nadzieje, ta fakultatywna wycieczka miała ogromny wpływ na wybór właśnie oferty strony pozwanej.

Problem pojawił się również po przylocie na K. dnia siódmego. W hotelu były skandaliczne warunki, nawet jak na K., grzyb na ścianach, nieczynne klimatyzacje, robactwo i brud.

Dziewiątego dnia zaplanowane było w programie całodzienne zwiedzanie H.. Wbrew temu odbył się jedynie przejazd autokarem i oglądanie miasta głównie przez szyby autokaru, trwało w sumie może 2 godziny. Większość czasu grupa spędziła w restauracji w oczekiwaniu na lunch. Wycieczka okazała się zupełnie niezaplanowana, w ogóle nieprzygotowana.

Ze świadczeń wymienionych w programie, których nie zrealizowano wymieniła:

1. spacer po bulwarze E. M. i wzdłuż VI- wiecznych fortyfikacji przy P. de A.,
2. zwiedzanie muzeum rumu,
3. zwiedzanie słynnego (...),i
4. pobyt w restauracji (...).

Na pobyt w tych miejscach Pani Pilot zebrała wcześniej pieniądze, przeznaczone właśnie na bilety wstępu i ich nie rozliczyła.

Dziesiątego dnia dodatkowo powódka wykupiła wycieczkę fakultatywną do Parku Narodowego V. za 90 dolarów amerykańskich. Wycieczka odbyła się niezgodnie z umową i również była niezaplanowana. Nie zrealizowano:

1. zwiedzania jaskini C. de Los P.
2. klifu M.
3. fabryki cygar (dosyć znaczące miejsce, jak na zwiedzanie K.)

W trakcie trwania wycieczki, po przywiezieniu turystów do restauracji nie było także przygotowanego, umówionego lunchu z powodu braku informacji ze strony kontrahenta. Rozpoczęły się telefoniczne poszukiwania wolnej restauracji, gotowej przyjąć większą grupę na posilek.

Nie było nawet chwili postoju, żeby wykonać zdjęcia widokowe tak kolorowo opisywane w przewodnikach po K..

Jedenastego dnia, po przylocie z H. do C. i zakwaterowaniu w hotelu, uczestnicy nie otrzymali programowej kolacji. Pilotka była nieobecna, ponieważ leciała innym połączeniem z trójką uczestników wycieczki, dla których zabrakło miejsca w samolocie. Hotel nie miał informacji i nie był przygotowany na wydanie kolacji. Brak kontaktu z Pilotką wycieczki, (podczas długiego lotu miała wyłączone telefony) uniemożliwił wyjaśnienie tej sprawy.

Powódka domagała się od pozwanego wyjaśnienia jaki jest sens miało pobieranie opłat za opiekę pilota, skoro takiej opieki w pełnym znaczeniu w ogóle nie było. Grupa na trasie C.- H.- C. była bez jakiegokolwiek opieki.

Podczas tej 12- dniowej wycieczki Pani A. F. (1) była informowana, że wycieczka nie jest prowadzona zgodnie z planem i w ogóle nie jest przygotowana. Została również na miejscu sporządzona przez Turystów reklamacja grupowa i wręczona Pani Pilot do podpisu. W ramach rekompensaty za „niedogodności” uczestnicy zostali zaproszeni na lunch.



Oświadczyła pozwanej, że były to wakacje planowane przez nią od bardzo, bardzo długiego czasu, za które zapłaciła 8.489 zł. Zaliczkę wpłaciła już w czerwcu. Urlop planowała przez cały rok, wyjeżdżała na wycieczkę z bardzo dużym entuzjazmem i radością. Po imprezie czuła się oszukana i wykorzystana.

dowód: - reklamacja powódki B. Z. k.4-6;

W odpowiedzi na reklamację skierowanej do powódek, pozwany oświadczył, że uznał ją w części, zobowiązał się wypłacić powódkom łącznie kwotę 1.172 zł. Przeprosił za brak kolacji w dniu 26.11.2014r., wskazał, że uczestnicy mieli możliwość spożycia dodatkowego posiłku (kolacji) w C.. Z tego tytułu przyznał powódkom kwotę 200 zł. Potwierdził brak możliwości odwiedzenia (...) Rumu i (...) Rewolucji wskazując, W związku z tym zwrócił powódkom koszty biletów (40 zł) oraz przyznał rekompensatę uznaniową za niezrealizowanie tych dwóch punktów programu w wysokości 300 zł. Zwrócił również kwotę 632 zł tytułem nadpłaty za bilety lotnicze na wewnętrznych trasach na K., wyjaśniając przy tym, że kwota wskazana w ofercie została podana w przybliżeniu (ok. 400 USD) z adnotacją „ceny biletów lotniczych mogą ulec zmianie”. Zakwestionował natomiast twierdzenia powódek dot. pozostałych zarzutów. Wskazał, że nie był organizatorem wycieczki fakultatywnej, nie miał wpływu na jej realizację. Pomimo późniejszego przybycia z Meksyku na K. program wycieczki z tego dnia został w całości zrealizowany a zwiedzanie H. wraz z obiadem trwało sześć godzin.

dowód: - odpowiedź na reklamację z dnia 23.12.2014r. k.7-8;

W odpowiedzi powódka B. Z. oświadczyła, że przyznana kwota zwrotu w wysokości 586 zł na osobę ją nie satysfakcjonuje wniosła o zapłatę kwoty 4.879 zł tytułem niedotrzymania warunków umowy i zadośćuczynienia za zmarnowany urlop. Wskazała, że pozwany jako organizator zobowiązał się zapewnić i dotrzymać warunki umowy. W jej ocenie tłumaczenie, że nie był organizatorem wycieczek fakultatywnych jest niepoważne. Odnosząc się do zwiedzania H., poddała, że samo oczekiwanie na obiad trwało 2 godziny. Co do zaś braku możliwości zwiedzania muzeów - wszędzie na całym świecie są one zamknięte w poniedziałek, co pozwany winien wiedzieć.

W odpowiedzi pozwany podtrzymał swoje dotychczasowe stanowisko w sprawie odmawiając spełnienia roszczeniu.

dowód: - pismo powódki B. Z. z dnia 13.01.2015r. k.10-11;

- pismo pozwanego z dnia 14.02.2015r. k.12.

Przed procesem strona pozwana wypłaciła powódkom łącznie kwotę 1.172 zł.

Bezsporne;

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo zasługiwało na częściowe uwzględnienie.

Strony łączyła umowa o organizację usługi turystycznej, która obejmuje kilka różnych świadczeń traktowanych jako jedno zobowiązanie. Mając na celu ochronę osoby zawierającej umowę z organizatorem usług turystycznych, ustawodawca wprowadził domniemanie odpowiedzialności organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej. Uczestnik imprezy, dochodzący ochrony swoich praw z tego tytułu wykazać musi, że świadczenia objęte umową nie zostały wykonane lub zostały wykonane nienależycie oraz że stanowiło to przyczynę powstania po jego stronie szkody. Zakres odpowiedzialności, za który odpowiada organizator turystyki musi uwzględniać wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty ( art. 355 § 2 k.c.).

Podstawą prawną zasądzanego roszczenia jest art. 11 a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), 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 działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie

uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie lub siłą wyższą. Oczywistym jest, że decydując się na skorzystanie z usług organizatora usług turystycznych, każdy konsument kieruje się przede wszystkim informacjami dotyczącymi przebiegu wycieczki objazdowej. Poza sporem było, że informacje zawarte „planie wycieczki” były wiążące dla stron umowy. Stąd też nieotrzymanie przez uczestnika imprezy świadczeń tam wyszczególnionych bądź, jakość świadczeń niepełna czy niższa, od jakości umówionej stanowi wadę imprezy.

Realizacja programu imprezy turystycznej nie może być oceniana tylko i wyłącznie przez pryzmat starannego działania, ale i przez pryzmat osiągniętego rezultatu. Umowa o świadczenie usług turystycznych jest umową mieszaną - nie tylko starannego działania, ale również rezultatu. To rezultat wyznacza granice zrealizowania obowiązku. Jeśli nie został osiągnięty, to znaczy, że cel podróży, na który godził się konsument, również nie został osiągnięty.

Pozwana zobowiązana była zrealizować imprezę turystyczną zgodnie z postanowieniami zawartej umowy, a zobowiązanie to obejmowało wszystkie świadczenia wchodzące w zakres umowy – również realizowane przez inne podmioty.

Kwestią sporną pozostawało ustalenie czy pozwany organizator imprezy turystycznej istotnie nienależycie wykonał zobowiązanie wynikające z umowy i czy w związku z tym powinien być ponieść z tego tytułu odpowiedzialność za szkodę majątkową i niemajątkową poniesioną przez powódki. W ocenie Sądu powódki wykazały zaistnienie przesłanek pozwalających na uwzględnienie ich żądania w części, w szczególności wykazały, na czym polegało nienależyte wykonanie przez pozwaną zobowiązania umownego oraz że spowodowało to u powódek zasadne uczucie rozczarowania i zmarnowanego urlopu, szkodę majątkową i niemajątkową.

Przeprowadzone dowody z zeznań świadka A. F. (1), dowodów z dokumentów, także zdjęć dołączonych przez powódkę reklamacji są spójne i zgodne ze sobą, w sposób szczegółowy opisują przebieg wycieczki w Meksyku i na K., w której uczestniczyły powódki. W oparciu o powyższe dowody Sąd ustalił, że przebieg wycieczki, odbiegał od planu tej imprezy, objętego ofertą pozwanego opisaną w „planie wycieczki” (k. 15-17 akt).

Zastrzeżenia powódek dotyczyły:

- zawyżenia kwoty za bilety lotnicze na trasie C.-H.-C.,
- niezgodności formuły posiłków - zamiast all inclusive, były a la carte, a czas oczekiwania na posiłek dochodził do 1,5 h.,
- pokój był zatęchły, wilgotny,
- ograniczono czas objazdu miasta V.,
- były problemy z wycieczką fakultatywną,
- hotel na K. był w skandalicznym stanie, był tam grzyb na ścianach nieczynne klimatyzacje, robactwo, brud,
- wycieczka po H. to był szybki przejazd i oglądanie miasta zza szyby autokaru,
- nie zostały zrealizowane istotne punkty programu wycieczki,
- brak było niektórych posiłków.

Zasadnie powódki oczekiwały, że w czasie wycieczki będą miały możliwość zwiedzenia wszystkich miejsc w sposób opisany w planie wycieczki, a w trakcie imprezy otrzymają wyżywienie, zgodne z umową. Charakter wyjazdu na wycieczkę objazdową przesądza o tym, iż właśnie zwiedzanie wszystkich miejsc opisanych w planie wycieczki, zapewnienie odpowiednio poziomu usług gastronomicznych i noclegowych są jednymi z najistotniejszych czynników decydujących o wyborze danej oferty biura podróży.

Nie budziła wątpliwości okoliczność, iż każda z powódek na poczet imprezy turystycznej uiszczała po 8.489 zł. Na organizatorze usług turystycznych ciąży szczególny obowiązek należytego informowania klienta o przebiegu wycieczki objazdowej, miejscach, które mają być zwiedzone, czasu poświęconego na zwiedzanie, warunkach wyżywienia i noclegów, tak by konsument mógł rozsądnie ocenić, mając pełną wiedzę w tym zakresie, czy zamierza usługę nabyć i na jakich warunkach cenowych. Organizator turystyki ponosi odpowiedzialność w razie dokonania nierzetelnego opisu przebiegu takiej wycieczki, warunków zakwaterowania, czy wyżywienia. Przy ustalaniu odpowiedniego obniżenia ceny imprezy, Sąd posiłkował się tzw. tabelą frankfurcką. W doktrynie i orzecznictwie instrument ten jest coraz częściej omawiany oraz stosowany. Oczywiście nie traktuje się tej tabeli, jako wiążącej, ale raczej, jako instrument wynikający z pewnego doświadczenia, który można, przy braku przeciwwskazań, stosować w konkretnych przypadkach także w naszym kraju. Zgodnie z tzw. tabelą frankfurcką, przykładowo, w przypadku braku wycieczki na ląd przy podróżach statkiem przyjmuje się możliwość obniżenia ceny usługi, w zależności od wad w przedziale od 20 do 30 % udziałowej ceny podróży na jeden dzień wycieczki na ląd; w przypadku wad wyżywienia polegających na niewystarczającej liczbie ciepłych posiłków – 10 % ceny, w przypadku długiego czasu oczekiwania na posiłek- 5-15 % ceny imprezy, za brak możliwości kąpieli w morzu 10-20 % w zależności od opisu projektu i przewidywalnych rozbieżności, za brak pilota wycieczki przy wycieczkach ze zwiedzaniem- 10-20%. Stawki te można stosować do podobnych zdarzeń.

Sąd uznał za zasadne obniżenie ceny na rzecz każdej z powódek o łącznie 2.256 zł. Na powyższą kwotę składa się:

- 336 zł z tytułu zwrotu kosztów biletów, ( z czego 316 zł za bilety samolotowe, 20 zł za bilety do muzeum), kwoty te nie były sporne, pozwana przekazała je powódkom przed procesem;

- 195 zł za brak atrakcji turystycznych opisanych w planie wycieczki dla 7 dnia imprezy, podczas którego przed porą obiadu powódki miały wylądować w H., następnie miały zostać przewiezione do T., gdzie był przewidziany dla nich obiad, zakwaterowanie, a potem wieczorne wyjście do kolonialnej rezydencji, w której mieści się tawerna. Wbrew temu, w 7 dniu imprezy, do godziny 21 przebywały w C., do H. przyleciały około północy, a dopiero w 8 dniu imprezy zostały przewiezione do T.. Kwotę tę obliczono posilkując się kartą frankfurcką, uznając, że adekwatne będzie zastosowanie stopy procentowej takiej jak przewidzianej w razie braku wycieczki na ląd przy podróżach statkiem, którą określono w przedziale 20-30% udziałowej ceny podróży na dzień wycieczki na ląd. Sąd uwzględnił, że w ramach imprezy, powódki miały zwiedzać miejsca zgodnie z planem przez 8 dni (8.489 zł : 13 dni imprezy = 653 zł ,653 zł x30%= 195,90 zł, po zaokrągleniu 195 zł);

- 195 zł za brak wycieczki na wyspę C.. Kwotę tę obliczono analogicznie jak odszkodowanie za utratę atrakcji turystycznych przewidzianych w 7 dniu imprezy. Odnośnie stwierdzenia pozwanej, że nie organizuje ona wycieczek fakultatywnych, są one dokonywane przez podmioty trzecie, niezwiązane z pozwaną - lokalne agencje turystyczne, na warunkach przez nie ustanowionych, to zdaniem sądu stanowisko to nie może zostać uwzględnione. Poza sporem było, że przed zawarciem umowy strona pozwana przedstawiła powódkom plan wycieczki, z którego wynikało, że jeżeli zdecydują się na zawarcie z nią umowy, to w 6 dniu imprezy za dodatkową opłatą będą mogły wziąć udział w wycieczce na wyspę C.. Z planu nie wynikało, że to nie strona pozwana będzie organizować taką wycieczkę. Za brak rzetelnej informacji w tym zakresie konsument nie może ponosić konsekwencji. Skoro organizator umówił się z nim, że będzie miał możliwość skorzystania z takiego świadczenia, to brak takiej możliwości stanowi szkodę majątkową, za którą odpowiedzialność ponosi organizator imprezy. Z materiału dowodowego nie wynika, aby wycieczka na wyspę C., z której powódki zamierzały skorzystać nie odbyła się z uwagi na zbyt małą liczbę zainteresowanych nią turystów. Natomiast na podstawie zeznań świadka A. F. (1) sąd ustalił, że strona pozwana wcześniej nie organizowała takiej wycieczki. Lokalny przedstawiciel oświadczył A. F. (1), że nie zorganizuje dla jej grupy tej wycieczki. Przy czy w grupie było kilka osób, które chciały udać się na wyspę C., aby nurkować.

- po 98 zł ( tj, 15% z kwoty 653 zł) – łącznie po zaokrągleniu 195 zł za niezrealizowanie zakresu i sposobu zwiedzania H. i Parku Narodowego V., opisanego w planie wycieczki z analogiczną argumentacją jak w przypadku odszkodowania za brak wycieczki na wyspę C.. Sąd uznał, że powódkom należy się 15% z kwoty 653 zł za niezrealizowanie zakresu i

sposobu zwiedzania H. i Parku Narodowego V., opisanego w planie wycieczki, mając na uwadze zakres spełnionego świadczenia w tym przedmiocie opisanego w poprzednich częściach uzasadnienia ;

- 150 zł jako odszkodowanie za niezrealizowanie zwiedzania (...) Rumu i (...) Rewolucji, kwotę taką jako właściwą „rekompensatę uznaniową za niezrealizowanie tych dwóch punktów programu” określił pozwany w piśmie do powódek z dnia 23 grudnia 2014r (k.8). W ocenie kwota jest to właściwa wysokość rekompensaty z tego tytułu;

- 40% z kwoty 653 zł, po zaokrągleniu 261 zł za brak obiadu i kolacji. Kwotę tę sąd określił posiłkując się kartą frankfurcką, gdzie za całkowity brak wyżywienia stopę procentową określono na 50%;

- 195 zł jako odszkodowanie ( $653 \text{ zł} \times 15\% = 97,95 \times 2 =$  po zaokrągleniu 195 zł) za brak pilota przy powódkach w czasie podróży samolotowej do H. i z H.; Powódki miały prawo oczekiwać, że będzie im towarzyszył pilot przez cały czas imprezy, braki w tym zakresie, opisane w poprzedniej części uzasadnienia, obciążają stronę pozwaną;

- 131 zł tytułem oczekiwania na posiłek podczas kolacji i śniadania w hotelu na wybrzeżu R. M.. Kwotę tę ustalono posiłkując się kartą frankfurcką, gdzie za długi czas oczekiwania na posiłek stopę procentową określono w przedziale 5-15 %; przyjęto po 15% z kwoty 653 zł za oczekiwanie na dwa posiłki. Zgodnie z opisem planu wycieczki i treścią zawartej przez strony umowy powódki w czasie pobytu na wybrzeżu R. M. miały otrzymać wyżywienie w formie (...). Nie budziło wątpliwości, że pierwszego wieczoru oraz podczas pierwszego śniadania, mogły otrzymać wyłącznie dania podawane przez kelnerów na podstawie zamówienia z karty dań. Wydawanie posiłków przez kelnerów trwało długo, tyle czasu, ile trwa w restauracji. Powszechnie wiadomym jest, że all inclusive to system we współczesnym hotelarstwie, który zakłada, że w cenie wycieczki turystycznej mieści się wyżywienie i napoje, za które klient nie musi już dopłacać na miejscu. Niemniej wiadomo też, że najczęściej all inclusive występuje w postaci szwedzkiego stołu w restauracji hotelowej, open baru z wybranymi napojami alkoholowymi i bezalkoholowymi oraz na dostępie turysty do bezpłatnej animacji czasu wolnego. Skoro pozwany, jako profesjonalista miał świadomość powyższego, to przed zawarciem umowy powinien rzetelnie poinformować konsumentów – powódki, że wyżywienie w tym systemie będzie oznaczało dania z karty. Dla uczestnika wycieczki objazdowej istotne jest ile czasu po całodziennym zwiedzaniu będzie musiał czekać na posiłek. Skoro przed zawarciem umowy strona pozwana nie wyjaśniła powyższej kwestii powódkom, to powódki zasadnie oczekiwały, że wyżywienie all inclusive otrzymają w tej postaci, w jakiej najczęściej ono występuje, tzn. szwedzkiego stołu;

- 98 zł jako odszkodowanie za przebywanie i nocowanie w pokoju, w którym była wilgoć i przykre zapachy z tym związane. Kwotę tę ustalono posiłkując się kartą frankfurcką, gdzie za przykre zapachy w miejscu zakwaterowania stopę procentową określono w przedziale 5-15 %, sąd przyjął 15 % z kwoty 653 zł, co daje 97,95 zł, po zaokrągleniu -98 zł;

Suma wyżej ustalonych kwot to 1.756 zł. Ustalając taki poziom odszkodowania za uszczerbek majątkowy powódek Sąd miał na względzie brzmienie art.322 k.p.c. i ustalił odszkodowanie odpowiednie według swojej oceny opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy. Sąd kierował się stopniem niewykonania umowy przez pozwaną spółkę, ale też stopniem jej realizacji. Realizacja programu imprezy turystycznej musi być oceniana przez pryzmat osiągniętego rezultatu. Biuro podróży nie może uwolnić się od odpowiedzialności za przekazanie konsumentowi świadczeń o niższej jakości niż wynikające z umowy czy też świadczeń o mniejszym zakresie od umówionego. W innym przypadku na konsumenta byłby przenoszony ciężar ryzyka imprezy turystycznej. Takiego stanowiska nie można byłoby zaaprobować. Zdaniem Sądu zakres otrzymanych przez powódki świadczeń o wymiarze mniejszym niż umówione, uzasadnia przyznanie im odszkodowania z tego tytułu w łącznej kwocie 1.756 zł. Odszkodowanie ustalone w takiej wysokości uwzględnia jednocześnie wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty. Podkreślić należy, iż powódki zdecydowały się na wybór oferty (...) Spółki z o.o. w O., albowiem zainteresowane były otrzymaniem konkretnych świadczeń określonych w planie wycieczki. Sposób zwiedzania konkretnych miejsc opisanych w tym planie miały zasadniczy wpływ na zawarcie umowy przez powódki. Dane zawarte w planie wycieczki wiążą organizatora podróży jako elementy kontraktu z klientem. Klient ma prawo oczekiwać, iż wycieczka zostanie zrealizowana zgodnie z planem. Z materiału dowodowego nie wynika, że pozwany organizator nie mógł przewidzieć,

że nie będą otwarte muzea w poniedziałek, że nie mógł zorganizować wycieczki na wyspę C., że nie było możliwości zwiedzania H. w sposób opisany w planie wycieczki, że w sposób niezawiniony przez stronę pozwaną, powódki wyleciały w 7 dniu wycieczki do hawany dopiero po godzinie 21. Z planu wycieczki nie wynika, że wycieczkę na C. miał organizować inny podmiot. Pozwany organizator zobowiązany był wykonać usługi opisane w planie wycieczki, a w razie nie wywiązania się z powyższego ponosi odpowiedzialność w tym zakresie.

Powódki nie wykazały, że ograniczono czas objazdu miasta V., że w hotelu na K. był tam grzyb na ścianach nieczynne klimatyzacje, robactwo, brud.

Co do zadośćuczynienia to Sąd Najwyższy w uzasadnieniu uchwały z dnia 19 listopada 2010 r. III CZP 79/10 (OSNC 2011/4/41) wyjaśnił, że art. 11a ustawy o działalności turystycznej jest przepisem szczególnym w stosunku do art. 471 k.c., a treść tego przepisu wynika z dokonanej ustawą z dnia 8 grudnia 2000 r. o zmianie ustawy o szkolnictwie wyższym, ustawy o wyższych szkołach zawodowych, ustawy o transporcie kolejowym i ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego, ustawy Prawo o ustroju sądów powszechnych i ustawy o działach administracji rządowej - w związku z dostosowaniem do prawa Unii Europejskiej (Dz.U. Nr 122, poz. 1314) nowelizacji ustawy o usługach turystycznych będącej implementacją dyrektywy nr 90/314/EWG z 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek, przy czym art. 11 a ustawy o usługach turystycznych stanowi odpowiednik art. 5 ust. 1 i 2 dyrektywy. Orzeczeniem interpretującym powyższy przepis dyrektywy jest wyrok Trybunału Sprawiedliwości UE nr C-168/00, w którym Trybunał uznał, że brak specyfikacji w art. 5 dyrektywy 90/314 rodzajów uszczerbków podlegających kompensacji - jako zabieg celowy - stwarza podstawy do szerokiej interpretacji pojęcia szkody, czemu sprzyja także pozanormatywne znaczenie umowy o imprezę turystyczną; turystyka jako sektor przekrojowy i związany z wieloma dziedzinami działalności gospodarczej jest obiektem szczególnej dbałości o wzrost konkurencyjności i upraszczanie istniejącego prawodawstwa europejskiego (por. rezolucję Parlamentu Europejskiego z dnia 29 listopada 2007 r. w sprawie odnowionej polityki turystycznej UE: Ku silniejszemu partnerstwu na rzecz turystyki europejskiej - (...)). Istotne jest, że podstawowym bodźcem pobudzającym konsumenta do korzystania z imprezy turystycznej jest osiągnięcie korzyści niematerialnej (przyjemności wypoczynku, spokoju, relaksu, poczucia komfortu itp.); niezyskanie jej na skutek zaniedbań organizatora, a więc utrata przyjemności (zmarnowanie urlopu) jest uszczerbkiem poniesionym przez konsumenta.

W omawianej uchwale Sąd Najwyższy wskazał na obowiązek wykładni prawa polskiego będącego implementacją dyrektywy w sposób zgodny z dyrektywą i interpretacją Trybunału stwierdzając, że odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych obejmuje szkodę majątkową i niemajątkową (art. 11a ustawy o usługach turystycznych). Podobne stanowisko Sąd Najwyższy zajął także w wyroku z dnia 24 marca 2011 r. I CSK 372/10 (OSNC-ZD 2012/1/21).

Z materiału dowodowego wynika, że na skutek nienależytego wykonania zobowiązania przez organizatora turystyki doszło do sytuacji powodującej „zmarnowanie urlopu” wyrażające się w utracie przez powódki przyjemności z wycieczki, utracie urlopu, utracie możliwości zrealizowania założonego sposobu zwiedzenia wszystkich wyżej opisanych miejsc. Powódki zostały narażone na nerwowość, stres, rozczarowanie. Zakres dyskomfortu doznanego przez powódki był znaczny. W ocenie Sądu Rejonowego, kwota 500 złotych tytułem zadośćuczynienia dla każdej powódki była kwotą odpowiednią, biorąc pod uwagę długość trwania imprezy turystycznej, czasokres trwania wyżej opisanych niedogodności, zakres poniesionej krzywdy, jej nasilenie i charakter. Kwota ta jest proporcjonalna do stopnia negatywnych przeżyć powódek związanych z niewłaściwym wykonaniem umowy przez pozwaną, które zdecydowanie negatywnie wpłynęły na komfort wypoczynku, wywołały uczucie zmarnowanego urlopu.

W pozostałym zakresie żądanie oddalono, jako nieudowodnione.

Mając na uwadze, że z należnej kwoty 2256 zł ( odszkodowanie – 1756 zł oraz 500 zł zadośćuczynienie), pozwany przekazał każdej z powódek po 586 zł(okoliczność bezsporna), zasądzono od strony pozwanej na rzecz każdej z powódek po 1.670 zł. O odsetkach orzeczono na podstawie art. 481 § 1 k.c. Skoro wezwanie do zapłaty pozwana

otrzymała przed wniesieniem pozwu żądanie 7 zasądzenia ustawowych odsetek od dnia wniesienia pozwu było uzasadnione.

Fakt, iż na K. powódki otrzymały więcej świadczeń związanych z wyżywieniem, aniżeli wynikało to z programu, w szczególności świadczenie związane z kolacją, której miało nie być w programie odbyło się w 8 dniu wycieczki w hotel w Y., nie zwalnia pozwanej od odpowiedzialności za brak kolacji w 11 dniu wycieczki, po przylocie do C.. Nie można uznać, że ewentualna dodatkowa kolacja na K. rekompensuje brak kolacji w 11 dniu imprezy, z uwagi na charakter imprezy. Powódki uczestniczyły w wycieczce objazdowej, podczas tego typu imprez dla ich uczestników istotne jest zapewnienie wszystkich posiłków przewidzianych w umowie, jak i zagwarantowanie ich właściwej formy i czasu podania. Przed zawarciem umowy oferowane świadczenia w zakresie wyżywienia mają istotny wpływ na wybór oferty. Okoliczności tej pozwana nie kwestionowała, skoro przed procesem uznała, że z tytułu braku obiadu i kolacji każdej z powódek należy się po 100 zł.

Pozwaną od odpowiedzialności za złą organizację wycieczki nie zwalnia fakt, że odbywała się ona na K., w kraju socjalistycznym, gdzie jak zeznała świadek „jest ciężko o wszystko. Przypomina czasy PRL-u w Polsce. Wszystko jest w rękach wojska, państwa, niespecjalnie im zależy by z niemiecką precyzją wypełniać to, co jest w programie. Praca polega na tym, by być elastycznym, szybko reagować, prosząc jednocześnie o zrozumienie klientów ze względu na specyficzną destynację”. Skoro przed złożeniem oferty powódkom, strona pozwana wiedziała, że ze względu na wyżej opisaną sytuację, nie będzie mogła spełnić świadczenia w sposób i w zakresie opisanym w planie wycieczki, to powinna o tym lojalnie poinformować powódki przed zawarciem umowy. Ponieważ tego nie uczyniła, braki w świadczeniach otrzymanych przez powódki z w/w powodów obciążają organizatora imprezy.

Jednocześnie wskazać należy, że po stronie powódek brak jest podstaw do przyjęcia solidarności wierzycieli. Każda z powódek zawarła ze stroną pozwaną umowę o organizację imprezy turystycznej i każda za umówione świadczenie zapłaciła 8.489 zł. Zgodnie z przepisem art. 369 k.c. zobowiązanie jest solidarne, jeżeli to wynika z ustawy lub z czynności prawnej. W sprawie w ogóle nie było umowy, z której mogłaby wynikać solidarność powódek. Także z żadnego przepisu k.c., nie wynika, aby po stronie powódek zachodziła solidarność czynna w zakresie przysługujących im świadczeń. Mając powyższe na uwadze orzeczono jak w punkcie I sentencji wyroku zasądając na rzecz każdej z powódek kwoty po 1.670 zł, w pozostałej części oddalając powództwo, jako nieuzasadnione.

O kosztach procesu w punkcie II sentencji wyroku Sąd orzekł na podstawie art. 100 zd. 2 k.p.c. i art. 105 §1 k.p.c.

Mając na uwadze, że powódki przegrały ten proces w 60% Sąd obciążył je – po połowie - obowiązkiem zwrotu przeciwnikowi po 366,88 zł z tytułu kosztów procesu. W rozpoznawanej sprawie koszty procesu wynoszą łącznie 1.939,60 zł( 430 zł - opłata sądowa, 17 zł - opłata skarbową od pełnomocnictwa poniesiona przez pozwaną, 1.200 zł - wynagrodzenie pełnomocnika pozwanej ustalone na podstawie Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu, 292,60 zł – koszty stawiennictwa przyznane świadkowi). 60% z kwoty 1.939,60 zł to 1.163,76 zł- taka kwota kosztów obciąża powódki. Dotychczas powódki poniosły koszty w wysokości 430 zł( opłata od pozwu), stąd od kwoty 1.163,76 zł odjęto 430 zł, co dało 733,76 zł. Połowa tej kwoty to 366,88 zł.

Orzeczenie zawarte w punkcie III wyroku uzasadnia art. 113 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych.