

**Sygn. akt: IX C 2259/16**

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 26 maja 2017r.

**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 26 maja 2017r. w Opolu

sprawy z powództwa **M. K., B. K., A. K., N. K.**

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda M. K. kwotę 2.963,20 zł (dwa tysiące dziewięćset sześćdziesiąt trzy złote i 20/100) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od kwoty:

- 2.363,20 zł od dnia 26 kwietnia 2017 roku do dnia zapłaty;

- 600,00 zł od dnia 8 grudnia 2016 roku do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda A. K. kwotę 2.963,20 zł (dwa tysiące dziewięćset sześćdziesiąt trzy złote i 20/100) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od kwoty:

- 2.363,20 zł od dnia 26 kwietnia 2017 roku do dnia zapłaty;

- 600,00 zł od dnia 8 grudnia 2016 roku do dnia zapłaty;

III. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda N. K. kwotę 1.616,40 zł (jeden tysiąc sześćset szesnaście złotych i 40/100) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od kwoty:

- 1.416,40 zł od dnia 29 grudnia 2016 roku do dnia zapłaty;

- 200,00 zł od dnia 8 grudnia 2016 roku do dnia zapłaty;

IV. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda B. K. kwotę 717,00 zł (siedemset siedemnaście złotych) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od kwoty:

- 517,00 zł od dnia 29 grudnia 2016 roku do dnia zapłaty;

- 200,00 zł od dnia 8 grudnia 2016 roku do dnia zapłaty;

V. w pozostałym zakresie powództwo oddala;

VI. umarza postępowanie co kwoty 375,00 zł;

V. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. solidarnie na rzecz powodów M. K., B. K., A. K., N. K. kwotę 2.331,67 zł tytułem zwrotu kosztów procesu;

VI. nakazuje ściągnąć solidarnie od powodów na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Rejonowego w Opolu kwotę 47,53 zł tytułem należności świadka;

VII. nakazuje ściągnąć od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Rejonowego w Opolu kwotę 150,54 zł tytułem należności świadka.

Sygn. akt IX C 2259/16

## UZASADNIENIE

Powodowie M. K., A. K., N. K. i B. K. wnieśli o zasądzenie od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz:

- A. K. i M. K. kwoty po 1.250 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 31 sierpnia 2015r.do dnia zapłaty tytułem zadośćuczynienia;

- B. K. i N. K. kwoty po 350 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 31 sierpnia 2015r.do dnia zapłaty tytułem zadośćuczynienia;

- A. K., M. K., B. K. i N. K. kwoty 7.009,10 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 31 sierpnia 2015r.do dnia zapłaty tytułem odszkodowania w związku z nienależytym wykonaniem umowy organizacji imprezy turystycznej. Nadto wnieśli o zasądzenie od pozwanej na rzecz powodów zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

Swoje roszczenie oparli na nienależycie wykonanej umowie usługi turystycznej przez pozwane biuro podróży. Wskazali, że zawarli z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych. W ramach tej umowy usługodawca zobowiązał się do zorganizowania im wycieczki w Grecji w hotelu (...), którego standard pozwana oceniła na 4 + gwiazdki. Pobyt w hotelu miał obejmować zakwaterowanie w hotelu w formie wioski turystycznej, w którym znajdują się przestronne lobby, restauracja główna- dania w formie bufetu, kuchnia międzynarodowa, kuchnia grecka, wieczory taneczne, dostępne menu dla dzieci, dania wegetariańskie, restauracja (...). Ponadto zakwaterowanie miało być w pokojach typu superior 2- os., elegancko i nowocześnie urządzone, wyposażony w łazienkę, klimatyzację, telewizję satelitarną, telefon, lodówkę, czajnik bezprzewodowy, balkon lub taras. Wyżywienie miało być w bogatej formule all inclusive, do dyspozycji gości basen główny, basen dla dzieci, basen N., przy basenach bezpłatne parasole i leżaki, 3 korty tenisowe z wypożyczalnią sprzętu. Jednakże rzeczywisty standard odbiegał od oferty pozwanego, ale też od ogólnie przyjętych norm dla hoteli czterogwiazdkowych. Powodowie zostali zakwaterowani w pokoju standard, w pokoju znajdowała się pleśń, a łazienka była poniżej norm higieniczno - sanitarnych. Pierwszego dnia pobytu powodowie musieli oczekiwać na dostawkę dla siedmioletniego dziecka aż do północy. W restauracji hotelowej panował chaos, brakowało personelu, czystego stolika i czystej zastawy. Nie uzupełniano również na bieżąco pożywienia. Brakowało menu dla dzieci. Przekąską było pieczywo tostowe z wysuszoną od upału kiełbasą. W restauracji po kawę były gigantyczne kolejki. Powodowie wskazali, iż impreza turystyczna nie była zgodna z umową. Pozwana nie dopełniła również swoich obowiązków związanych z rzetelnym przeprowadzeniem procedury reklamacyjnej. Pozwana nie ustosunkowała się do złożonego po powrocie z imprezy turystycznej pisma reklamacyjnego w terminie 30 dni od dnia jego doręczenia. Przytoczone wyżej okoliczności stanowią, iż umowa została wykonana w sposób nienależyty i powód żądał zwrotu na rzecz powodów 70% wartości świadczeń hotelowych. Powodowie stali się ofiarami nieuczciwego postępowania pozwanej, bowiem pozwana zbagatelizowała wiążącą ją z powodem umowę. Powodowie musieli się zmagać z nieprawidłowościami, nie mając możliwości korzystania z wycieczki. Wakacje miały być podróżą marzeń, a zmieniły się w koszmar.

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa w części przenoszącej kwotę 500 zł oraz o zwrot kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych wraz z opłatą od pełnomocnictwa.

W uzasadnieniu wskazał, że umowa zawarta z powodami została wykonana w sposób należyty. Powodowie otrzymali pokój odpowiadający umowie. W pokoju nie było pleśni, a stan łazienki był we właściwym stanie. Zastawa stołowa była na bieżąco uzupełniana w hotelowej restauracji. Pozwany zaprzeczył, aby ograniczony był wybór posiłków. Pozwany w trosce o zachowanie dobrego imienia zaproponował obniżenie ceny imprezy o 500 zł. Pozwany wskazał, że bieg 30 - dniowego terminu odpowiedzi na reklamacje zaczął biec dopiero od momentu zakończenia imprezy powodów i został dochowany poprzez wysłanie odpowiedzi w dniu 31.08.2015r. Pozwany wskazał, iż odpowiedź na reklamację nie jest oświadczeniem woli.

Ostatecznie w piśmie procesowym z dnia 25 lutego 2017r. powodowie cofnęli powództwo odszkodowawcze powodów w zakresie spełnionego w toku procesu roszczenia po 125 zł na każdego z powodów. Powodowie wnieśli o zapłatę na rzecz:

- A. K. i M. K. kwoty po 2.560,37 zł tytułem roszczenia odszkodowawczego wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 26 kwietnia 2017r. do dnia zapłaty i kwoty 1.250 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 31 sierpnia 2015r. do dnia zapłaty tytułem zadośćuczynienia;

- B. K. i N. K. kwoty po 910,70 zł tytułem roszczenia odszkodowawczego wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 29 grudnia 2016r. do dnia zapłaty i po 350 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 31 sierpnia 2015r. do dnia zapłaty tytułem zadośćuczynienia;

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

W dniu 6 lipca 2015r. powodowie zawarli z pozwanym spółką (...) sp. z o.o. w O. umowę o świadczenie usług turystycznych. Przewidywała ona pobyt wczasowy w czterogwiazdkowy + hotelu (...) w Grecji w terminie od 21.07.2015r. do 01.08.2015r. Umowa została zawarta na rzecz czterech osób: dwóch osób dorosłych i dwójki dzieci w wieku 11 lat i 7 lat. Wartość wycieczki ustalono na łączną kwotę 11.933 zł w tym po 4.147 zł na osoby dorosłe oraz 2.569 zł za starsze dziecko i 1.070 zł za młodsze dziecko. Powodowie wykupili pokój superior 2 osobowy z dwiema dostawkami i wyżywieniem all inclusive. Hotel (...) jak wynika z oferty był hotelem odnowionym w 2007r. gdzie miała być restauracja główna – dania w formie bufetu, kuchnia grecka, międzynarodowa, show-cooking, menu dla dzieci, wieczory tematyczne, dania wegetariańskie, restauracja (...), restauracja (...) w aquaparku - obiad w formie bufetu, bar (...), bar (...) na plaży. Pokój superior 2 osobowy z możliwością dostawek elegancko i nowocześnie urządzone. (...) inclusive obejmowało śniadanie, późne śniadanie, obiad, kolacje w formie bufetu w restauracji głównej i restauracji (...), przekąski w barach, napoje bezalkoholowe i lokalne napoje alkoholowe w wyznaczonych barach.

**dowód:** - rezerwacja nr (...) z dnia 06.07.2015r. k.13

- oferta pozwanej – hotel (...) k.9-10

Po przybyciu na miejsce powodowie zostali zakwaterowaniu w w/w hotelu w pokoju standard zamiast superior - nowocześnie i komfortowo urządzone. Dostawki były zwykłymi łózkami polowymi. W pokoju były stare meble, szafy, do których powodowie nie wkładali ubrań z uwagi na pleśń, grzyb i trzymali ubrania w walizkach. Estetyka pokoju, łazienki oraz stan sanitarno-higieniczny tych pomieszczeń odbiegał od standardów, jakie powodowie oczekiwali od w/w hotelu – była pleśń, a łazienka odbiegała od norm higieniczno – sanitarnych. Wchodząc do pokoju czuło się wilgoć i pleśń. Jeżeli chodzi o wyżywienie to nie było przekąsek między posiłkami, tylko tosty z wysuszoną wędliną, które były trzymane w chlebakach podczas upałów. Jedzenie było monotonne i cały czas to był suchy makaron, ryż, sałata i owoce morza, działał tylko jeden ekspres do kawy. Na stołówce przebywało bardzo wielu ludzi, kolejki były duże, a obsługa nie panowała nad całością, gdyż obsługiwała tylko jedna osoba. Na stołówce bardzo często były brudne talerze, sztućce, szklanki i stoliki. Obsługa nie nadążała w pracy i w efekcie źle sprzątała. Podczas pierwszego dnia

pobytu powodowie oczekiwali do godziny 24.00 na dostawkę dla 7 letniego dziecka, a gdy została dostarczona to z brudną pościelą. Nie było restauracji a la carte, nie było jedzenia dla dzieci. Powodowie często chodzili do sklepu i kupowali żywność. Powodowie byli zmęczeni ciągłym szukaniem czystych naczyń, stolików, „zdobywaniem” jedzenia, byli sfrustrowani i zestresowani zastanymi warunkami.

**dowód:** - zeznanie świadka A. W. k. 58 (e- protokół)

- zeznanie świadka B. W. k. 58 (e- protokół)

- zeznanie świadka J. W. k. 58 (e- protokół)

- zeznanie powoda M. K. k. 58 (e- protokół)

- zeznanie powódki A. K. k.58 (e- protokół)

Po powrocie do kraju powodowie powołując się na niedotrzymanie warunków umowy złożyli skargę do strony pozwanej. Odpowiedź na reklamacje powodów została wysłana przez stronę pozwaną w dniu 31 sierpnia 2015r.

**dowód:** - skarga powodów k. 7

- okoliczność bezsporna

**Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo zasługuje na uwzględnienie w części.

Sąd dokonując oceny zebranego materiału dowodowego przy ustalaniu podstawy faktycznej rozstrzygnięcia oparł się na przeprowadzonych i wskazanych dowodach. Bezspornym w sprawie był fakt, że strony zawarły umowę o świadczenie usług turystycznych przedmiotem której był pobyt wczasowy w czterogwiazdkowy + hotelu (...) w Grecji na K. w terminie od 21.07.2015r. do 01.08.2015r. Spór natomiast sprowadzał się kwestii należytego wykonania umowy, a tym samym odpowiedzialności pozwanego biura podróży. Powodowie podnosili, bowiem, że z uwagi na sprzeczne z umową warunki w jakich przyszło im spędzić urlop - tj. min. niewłaściwe warunki sanitarne, standard łazienki i pokoju, kwestie związane z wyżywieniem, z czystością w restauracji, obsługą hotelową - nie był on udany, a w związku z tym żądają odszkodowania od zapłaconej ceny wycieczki, a także zadośćuczynienia za zmarnowany przez powyższe urlop. Z kolei wykazanie uprawnienia do zakwestionowania zapłaty żądanej kwoty, pozwany oparł na twierdzeniu, że jego zdaniem umowa o świadczenie usług turystycznych została wykonana w sposób należyty. Odnosząc się do powyższych twierdzeń obu stron, uwzględniając obowiązujące przepisy, jak i ustalony stan faktyczny, sąd uznał, że powodom należy się odszkodowanie i zadośćuczynienie za nienależyte wykonanie umowy jednakże nie we wskazywanej przez nich wysokości.

Na wstępie podnieść należy, że z treści art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych wynika, że za szkody poniesione z powodu niewykonania albo nienależytego wykonania umowy przez organizatora imprezy turystycznej klientowi należy się odszkodowanie. Organizator może zwolnić się z odpowiedzialności jeśli niewykonanie albo nienależyte wykonanie umowy jest spowodowane działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą. Ustawa 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. 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. Celem bowiem jakim przyświecał ustawodawcy przy uchwaleniu powyższej ustawy była ochrona klienta imprezy turystycznej poprzez domniemanie odpowiedzialności organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej.

W kontekście niniejszej sprawy wskazać również należy, że w polskim systemie prawnym, co wynika zarówno z przepisów prawa jak i z orzecznictwa sądowego ciężar udowodnienia faktu spoczywa na osobie, która z tego faktu wywodzi określone skutki prawne, stanowi o tym art. 6 k.c. Z powołanego przepisu wynika jedna z naczelných zasad procesu sądowego polegająca na tym, że dowód wykazania prawdziwości określonego faktu obciąża tego, kto się na dany fakt powołuje dla uzasadnienia dochodzonego przed sądem prawa. Potwierdzeniem powyższej zasady jest również art. 232 k.p.c. zgodnie, z którym strony obowiązane są wskazywać dowody dla stwierdzenia faktów, z których wywodzą skutki prawne.

Mając na uwadze powyższe, to na powodach jako stronie, która z tych okoliczności pragnie wywodzić określony skutek prawny w postaci żądania zapłaty dochodzonych roszczeń spoczywał obowiązek ich wykazania i udowodnienia.

Odnosząc się, więc do przedłożonych dowodów przede wszystkim wskazać należy, że powodowie przedłożyli ofertę hotelu i można było również na tej podstawie ustalić warunki jakie miały zostać powodom zaoferowane. Powodowie wykazali zasadność twierdzeń co do różnicy w zakwaterowaniu, niewłaściwych warunków sanitarnych, standardu łazienki i pokoju, kwestii związanych z wyżywieniem, z czystością w restauracji, obsługą hotelową. Standard czterogwiazdkowy + zobowiązuje do zachowania pewnego poziomu. Wbrew twierdzeniom strony pozwanej każdy człowiek potrafi ocenić czy zaoferowany mu pokój czy łazienka spełnia warunki sanitarno-higieniczne. Obecność grzybów, zapach wilgoci czy stęchlizny w pokoju i łazience prowadzi do oczywistych dla każdego wniosków, że pewien minimalny standard nie został dochowany. Pokój zaoferowany powodom, jak wynika z zeznań świadków i powodów tych standardów z całą pewnością nie spełniał. Podobnie rzecz dotyczy warunków panujących w restauracji hotelowej gdzie powodowie spożywali posiłki. Z materiału dowodowego, a mianowicie zeznań świadków i powodów wynika, iż w restauracji były zabrudzone stoły, sztućce, naczynia, talerze były bardzo często brudne i trzeba było szukać czystych. Czekać na jedzenie stało się w bardzo dużych kolejkach, a obsługa nie nadążała sprzątać i obsługiwać. Często brakowało jedzenia i było ono monotonne, a jedzenia dla dzieci właściwie nie było. Trzeba było chodzić do sklepu i kupować jedzenie.

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 sposobie zakwaterowania – standard zamiast superior
- 20% tytułem niezadowolającego stanu pokoju i łazienki, istniejącej pleśni niewłaściwego sprzątnia, zapachu wilgoci i stęchlizny
- 20% tytułem warunków sanitarnych panujących w restauracji, zabrudzonych naczyń, stołów
- 10 % tytułem wyżywienia – monotonna jadłospis, zepsute posiłki, długi czas oczekiwania

łącznie 60%. W związku z tym w takiej wysokości na każdego z powodów pomniejszono koszty imprezy turystycznej jako rekompensaty za nienależyte wykonanie usługi. W przypadku powodów M. K. i A. K. jest to kwota po 2.363,20 zł ( 60% z kwoty 4.147 zł – 125 zł), w przypadku powódki N. K. 1.416,40 zł ( 60% z kwoty 2.569 zł – 125 zł), a w przypadku B. K. kwota 517 zł ( 60% z kwoty 1070 zł – 125 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 600 zł dla powodów A. K. i M. K. oraz po 200 zł dla N. K. i B. K.. Interwencje u rezydentki, narastająca frustracja i niezadowolenie z powodu niezgodności oferty wycieczki z zastanymi realiami skutecznie uniemożliwiały odprężenie się, zrelaksowanie i czerpanie przyjemności z urlopu. Zostali bowiem zakwaterowani w hotelu – pokoju, który odbiegał od gwarantowanego w umowie przez organizatora, a ponadto musieli się zmagać z codzienną troską o należyte wyżywienie, w odpowiednich warunkach. I to przede wszystkim powodowie A. K. i M. K. mogli być niezadowoleni z zastanych realiów, a to z tego względu, że to Oni jako rodzice musieli zabiegać o to, aby dzieciom niczego nie brakowało i z pewnością czynili to skutecznie w miarę swoich możliwości.

Odnośnie zastrzeżeń reklamacyjnych wskazanych przez stronę powodową to zdaniem sądu właściwą interpretacją przepisu art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych jest przyjęcie, iż do zachowania określonego w nim trzydziestodniowego terminu na ustosunkowanie się przez organizatora turystyki do reklamacji klienta wystarczy nadanie w tymże terminie przesyłki poleconej zawierającej odpowiedź udzielona na piśmie, albowiem nie mają tu zastosowania ogólne przepisy dotyczące czynności prawnych i składania oświadczeń woli, a w szczególności art. 61 k.c. (wyrok Sądu Okręgowego w Opolu z dnia 28.10.2013 r., sygn. akt II Ca 626/13 wraz z uzasadnieniem). Przepis art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych nakazuje organizatorowi usług turystycznych ustosunkowanie się do reklamacji w przepisany terminie. W ocenie Sądu wyznaczony w/w przepisie termin został oddany w całości do dyspozycji organizatora usługi turystycznej i ma on trzydzieści dni na sporządzenie swojego stanowiska na piśmie. Ponadto przyjęcie, iż zgodnie z tym przepisem odpowiedź na reklamację ma być doręczona adresatowi (czy też choćby w tymże terminie ma nastąpić awizowanie mu tej przesyłki) w terminie trzydziestu dni skutkowałoby obciążeniem organizatora usług turystycznych odpowiedzialnością za ewentualne działania osób trzecich (poczty), a ponadto oznaczałoby, że tak naprawdę organizator usługi turystycznej nie mógłby nigdy być pewnym czy zachował termin na udzielenie odpowiedzi na reklamację, czy też nie (w zależności od tego jak długo trwałoby doręczenie konkretnej przesyłki). Nie można zatem zaakceptować takiej interpretacji zapisu art. 16b ust. 5 ustawy, który w istocie prowadziłby do skrócenia terminu wyznaczonego ustawą. Ponadto 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 wprost stosować reguł o których mowa w art. 61 k.c. dotyczących czynności prawnych i składanie oświadczeń woli.

O odsetkach Sąd orzekł na podstawie art. 481 § 1 k.c., w zw. z art. 476 k.c przy uwzględnieniu ostatecznego stanowiska powoda w piśmie z dnia 25.02.2017r. i od dnia następnego od dnia złożenia odpowiedzi na pozew przez stronę pozwaną jeżeli chodzi o kwestię zadośćuczynienia. Postępowanie przez omyłkę umorzono do kwoty 375 zł, a powinno być do kwoty 500 zł ( 4\*125) w zakresie cofnięcia pozwu przez powodów.

Z powyższych względów orzeczono jak w sentencji.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis art. 100 k.p.c. przy uwzględnieniu iż powodowie wygrali w 76 %, a przegrali w 24 %. Koszty powoda to kwota 511 zł opłata sądowa, 68 zł opłata skarbową, 31,20 zł koszty korespondencji, 3.600

zł koszty zastępstwa procesowego łącznie 3.199,75 zł. Koszty pozwanego to kwota 3.617 zł. Ponadto Skarb Państwa poniósł koszty związane z należnościami świadka i obciążył nimi strony postępowania proporcjonalnie do przegrania sprawy.