

Sygn. akt: IX C 1409/17

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 13 lipca 2017 r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Lidia Modrzejewska-Lasota
Protokolant:	st. sekr. sądowy Beata Dąbrowska

po rozpoznaniu w dniu 10 lipca 2017 r. w Opolu

sprawy z powództwa **A. T. (1), A. T. (2)**

przeciwko (...) Sp. z o.o.

o zapłatę

I. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. na rzecz powodów A. T. (1) i A. T. (2) solidarnie kwotę 7.697,40 zł (siedem tysięcy sześćset dziewięćdziesiąt siedem złotych 40/00) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 4 listopada 2015 r. do dnia zapłaty, a dalej idące powództwo oddala;

II. zasądza od pozwanej na rzecz powodów kwotę 690 zł tytułem zwrotu kosztów procesu

Sygn. akt IX C 1409/17

UZASADNIENIE

Dnia 9 września 2015 r. do Sądu Rejonowego dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu wpłynął pozew, w którym powodowie A. T. (2) oraz A. T. (1) domagali się od pozwanej (...) Sp. z o.o. kwoty 13.797,40 zł wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 23 sierpnia 2015 r. oraz zasądzenie od pozwanego na rzecz powodów kosztów procesu według norm przepisanych.

Uzasadniając wskazali, że zakupili od pozwanej wakacje w Bułgarii w terminie od 5 do 12 września 2014 r., dla czterech osób, z pobytem w hotelu (...) w kategorii czterech gwiazdek, w pokoju dwu osobowym z dwiema dostawkami, opcją wyżywienia „all inclusive ultra”.

Po zakwaterowaniu powodowie stwierdzili liczne uchybienia dotyczące zawartej z pozwaną umowy, o czym niezwłocznie poinformowali rezydenta. Rezydent przyjął reklamację i poinformował, że będzie zabiegał o jak najszybsze przeniesienie powodów do innego hotelu. Przeniesienie do innego hotelu okazało się możliwe dopiero czwartego dnia pobytu i było uwarunkowane wniesieniem dodatkowej opłaty w wysokości 160 Euro oraz zapewnieniem sobie przejazdu pomiędzy hotelami we własnym zakresie, w związku z czym powodowie wynajęli w tym celu taksówkę.

Po powrocie do kraju powodowie złożyli pozwanej reklamację, wskazując na uchybienia, tj.: hotel znacznie poniżej wskazanej kategorii, zniszczony, brudny pokój, grzyb na ścianach w łazience, wilgoć na suficie, brudne i odrapane

ściany, zużyte sprzęty, połamane łóżka, zardzewiałe meble w pokoju i na balkonie, dziurawe materace, sprężyny wychodzące przez gąbkę, dziury w podłodze; śliskie kafelki w łazience, które po zamoczeniu uniemożliwiały korzystanie z kąpieli dzieciom oraz utrudniały korzystanie z prysznicy dorosłym; uszkodzona kabina prysznicowa powodująca rozlewanie wody na podłogę w łazience, co w połączeniu ze słabą wentylacją, powodowało zapach stęchlizny w łazience i pokoju; w pokoju znajdowało się tylko jedno krzesło i stolik na trzech nogach, który nie był przystosowany dla dzieci, w związku z czym wywracały się wielokrotnie, powodując urazy oraz narażając dzieci na poważne niebezpieczeństwo; w pokoju znajdowała się tylko jedna dostawka, zamiast dwóch, co uniemożliwiało przyzwoity nocny wypoczynek; pokój miał powierzchnię ok. 20 m zamiast 30 m, brakowało w nim miejsca na przejście, dojście do łóżka, wysunięcie krzesła czy nawet postawienie walizek; odległość od plaży w rzeczywistości wyniosła 700 m; zejście do plaży było ze znacznej wysokości z wieloma schodami, co praktycznie, w połączeniu z dłuższą drogą do plaży uniemożliwiało dzieciom korzystanie z niej; animacje dla dzieci praktycznie nie były prowadzone, animatorzy nie mówili po polsku i po angielski, przez większość czasu nie było dostępu do pokoju z zabawkami dzieci, który był „ubogo” wyposażony; nie było menu dla dzieci, a z menu głównego, ze względu na ostre przyprawy w jedzeniu, dzieci jadły głównie ziemniaki i frytki; zabroniono nabierania napojów z dystrybutorów do butelki, przez co powodowie musieli kupować napoje dla dzieci poza hotelem; hotel zamiast ogrodu miał kawałek trawnika przed wejściem, co oznaczało brak przestrzeni do zabawy dla dzieci; w hotelu nie była zapewniona cisza nocna, w nocy słychać było pijane osoby bawiące się na korytarzach hotelowych; występujący w dzień hałas od strony zaplecza gospodarczego – śmieciarki, dostawcy, pracownicy hotelu. Uchybienia te spowodowały brak możliwości skorzystania z wypoczynku przez powodów, tj. brak możliwości wyspania się, brak możliwości korzystania z plaży, codzienne szukanie jedzenia i napoi dla dzieci poza hotelem, brak zajęć dla dzieci, przebywanie w odrażających warunkach w pokoju.

Kwota 5.697,40 zł stanowi żądanie obniżenia ceny wycieczki z tytułu pełnego zwrotu opłaty za 3 z 7 dni pobytu – 3.465 zł, zwrot pobranej opłaty za zmianę hotelu – 678,40 zł, zwrot kosztów transferu pomiędzy hotelami – 34 zł, zwrot różnicy w cenie hoteli – 1 520 zł.

Kwota 8.100 zł stanowi zadośćuczynienie za zmarnowany urlop, w związku ze stresem i nerwami oraz kosztami życiowymi wyjazdu na urlop, tj. wartość wykorzystanego urlopu wypoczynkowego oraz wartość utraconego wynagrodzenia, z tytułu przerwy w wykonywaniu pracy.

Ponadto powodowie wskazali, że dnia 3 listopada 2014 r. upłynął 30-dniowy termin do ustosunkowania się pozwanej do złożonej przez nich reklamacji, w związku z czym reklamację należy uznać za uzasadnioną. Ponadto, pismo pozwanej z dnia 3 listopada 2014 r. nie zostało szczegółowo uzasadnione.

Dnia 10 listopada 2016 r. Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu wydał nakaz zapłaty w postępowaniu upominawczym, którym zobowiązał pozwaną do zapłaty, w terminie dwóch tygodni od dnia doręczenia nakazu, do zapłaty na rzecz powodów kwotę 13.797,40 zł wraz z odsetkami ustawowymi oraz kwotę 172,50 zł tytułem zwrotu kosztów procesu albo wnieść w tym terminie sprzeciw.

Pismem z dnia 15 grudnia 2016 r. pozwana, działając przez swego pełnomocnika, wniosła sprzeciw od nakazu zapłaty, wnosząc o przekazanie sprawy Sądowi Rejonowemu w Opolu jako miejscowo właściwemu, o oddalenie powództwa w całości oraz zasądzenie od powodów na rzecz pozwanego kosztów postępowania sądowego, w tym kosztów zastępstwa adwokackiego według obowiązujących stawek.

Uzasadniając wskazała, że hotel jest obiektem czterogwiazdkowym w świetle bułgarskiego prawa, a więc świadczącym usługi o poziomie co najwyżej przeciętnym, co zaznaczone było w ofercie katalogowej. Hotel (...) został odnowiony w 2012 r. jednak odnowienie to nie dotyczyło pokoi. Powodowie posiadając te informacje powinni być świadomi, że poziom usług świadczonych w hotelu, jak też standard samego pokoju będzie się kształtował jako co najwyżej średni. Pozwana potwierdziła, że pokój i jego wyposażenie nosiło ślady normalnego zużycia, jednak pozwana nie zobowiązała się, że będzie to nowe. Ponadto oczywistym jest, że podczas imprezy turystycznej znaczną większość czasu spędza się poza pokojem. Pozwana zaprzecza aby pokój powodów był zniszczony, brudny, a jego wyposażenie miało być uszkodzone. Umowa nie gwarantowała powodom obecności określonej liczby krzeseł. Pozwany zaprzecza by w pokoju

powodów brakowało jednej dostawki, a nawet jeżeli by tak było to obsługa hotelowa była gotową ją dostarczyć. Pokój powodów miał powierzchnię 30m² przy czym do jego powierzchni wlicza się pomieszczenia użytkowe, tj. łazienka, sypialnia, przedpokój oraz balkon. Pozwany twierdzi, że plaża znajdowała się ok. 350 m od hotelu, jednak dojście do niej odbywało się przez miasto. Zejście do plaży, zgodnie z ofertą, wymagało pokonania schodów. Łagodne zejście do morza odnosi się do małego kąta zejścia do wody czy braku niebezpiecznych dla zdrowia uskoków, a nie samego dojścia do plaży. Umowa nie wskazywała na język, w jakim będą prowadzone animacje. Zgodnie z ofertą, animacje były prowadzone 5 razy w tygodniu. W hotelu było menu dla dzieci. W umowie nie został zawarty zapis gwarantujący powodom występowanie tych lub innych posiłków. Powodowie nie wykazali, że musieli stołować się poza hotelem. Zakaz napelniania butli napojami z dystrybutorów jest międzynarodowym standardem panującym w hotelarstwie. Ponadto, znajdujący się w pokoju powodów minibarek był codziennie uzupełniany o nieodpłatną wodę mineralną i napoje bezalkoholowe. Hotel (...) położony jest w centrum turystycznego kurortu, w związku z czym powodowie winni mieć świadomość, że mogą do nich docierać dźwięki z zewnątrz, w tym powodowane przez innych turystów, a odgłosy śmieciarek i wozów dostawczych nie powinny dziwić.

Zdaniem pozwanej bieg 30-dniowego terminu odpowiedzi na reklamację został dochowany. Wskazał ponadto, że nie jest ona oświadczeniem woli.

Postanowieniem z dnia 6 marca 2017 r. Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu stwierdził swą niewłaściwość i sprawę przekazał do rozpoznania Sądowi Rejonowemu w Opolu jako właściwemu miejscowo.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Dnia 26 września 2014 r. powód A. T. (1) zawarł z pozwaną (...) Sp. z o.o. umowę, której przedmiotem był pobyt w Hotelu (...) wZ.P. w Bułgarii, o kategorii cztery gwiazdki, w pokoju dwuosobowym z dwiema dostawkami w dniach od 5 września 2014 r. do dnia 8 września 2014 r. Wyżywienie, zgodnie z umową, miało być all inclusive ultra. Cena za imprezę wyniosła 8.086 zł.

Dowód:

- umowa z dnia 26 września 2014 r., k. 6

Zgodnie z ofertą zamieszczoną na stronie internetowej pozwanej hotel (...) położony jest w pięknym, zielonym ogrodzie, oferuje bogaty i urozmaicony program zajęć sportowo-rekreacyjnych dla dorosłych i dzieci. Oferuje menu dla dzieci. Plaża znajduje się 350 m od hotelu. W hotelu odbywają się animacje, znajduje się w nim pokój zabaw. Hotel jest czterogwiazdkowy, zbudowany w 2003 r., odnowiony w 2012 r. Pokój miał być dwu osobowy, z możliwością 1 lub 2 dostawek dla dzieci, o powierzchni ok. 30 m².

Dowód:

- oferta hotelu (...), k. 7-10

Powodowie dostali pokój o powierzchni, licząc razem z łazienką ok. 20 m². W pokoju była zniszczona podłoga, ściany. znajdowała się w nim tylko jedna dostawka, a powodowie byli z dwójką dzieci w wieku 2,5 i 3,5 lat, które w domu powodów śpią osobno. Łóżko było połamane. Wielkość pokoju nie pozwalała na wstawienie dostawki. Walizkę powodowie musieli otwierać w łazience. Meble były niebezpieczne dla dzieci- stół się przewracał. Klimatyzacja była zagrzybiała i wydobywał się z niej nieprzyjemny zapach. Przed hotelem był tylko mały trawnik zamiast ogrodu wskazanego w ofercie. Najbliższa plaża publiczna znajdowała się w odległości ok. 800 m od hotelu. Plaża z serwisem plażowym była położona ok. 1 km od hotelu. W hotelu nie było przewidzianego w katalogu pozwanej menu dla dzieci. Powodowie, choć hotel był reklamowany jako rodzinny, nie mogli nabierać ogólnie dostępnych napojów typu woda, do plastikowych buteleczek, a ich małe dzieci piły wówczas tylko z takich butelek zakończonych ustnikiem. W związku z tym powodowie zmuszeni byli szukać jedzenia i picia dla dzieci poza obszarem hotelu. Pokój zabaw dla dzieci był zwykle zamknięty. Znajdowały się w nim klocki i popsute zabawki. Animacje dla dzieci polegały na udostępnieniu

dzieciom kredek przy basenie. Okno z pokoju powodów wychodziło na bramę garażową, w związku z czym w dzień panował hałas. Nocami odbywały się huczne imprezy na korytarzach hotelowych z udziałem pijanych ludzi, na co obsługa hotelowa nie reagowała. Łazienka była zagrzybiała, kafelki w niej bardzo śliskie po zamoczeniu.

W czasie pierwszych trzech dni urlopu dzieci powodów były niewyspane, głodne, nie miały co pić. W nocy dzieci spadały w czasie snu z jedyne w pokoju, niewadliwego łóżka. Powodowie byli zamęczeni i zestresowani z powodu złych warunków pobytu. Chcieli czym prędzej wracać do kraju lub zmienić hotel.

Dowody:

- przesłuchanie powódki A. T. (2), e-protokół z dnia 10 lipca 2017 r., 00:08:48 – 00:24:31,
- przesłuchanie powoda A. T. (1), e-protokół z dnia 10 lipca 2017 r., 00:24:31 – 00:38:46,
- materiał zdjęciowy, k. 24-30.

Dnia 8 września 2014 r. powodowie zostali przeniesieni do hotelu (...), w związku z czym została od nich pobrana opłata w kwocie 162 euro. Powodowie sami musieli również opłacić transport z hotelu (...) do hotelu (...).

Dowód:

- przesłuchanie powódki A. T. (2), e-protokół z dnia 10 lipca 2017 r., 00:08:48 – 00:24:31,
- przesłuchanie powoda A. T. (1), e-protokół z dnia 10 lipca 2017 r., 00:24:31 – 00:38:46,
- pismo z dnia 8 września 2014 r., k. 21

Pismem z dnia 26 września 2014 r. powodowie złożyli pozwanej reklamację dotyczącą wadliwego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych nr (...) zawartej w dniu 23 sierpnia 2014 r., żądając obniżenia ceny imprezy turystycznej o kwotę 5.697,40 zł oraz zadośćuczynienia za zmarnowany urlop w kwocie 8.100 zł.

Dowód:

- pismo z dnia 26 września 2014 r., k. 11-14

Pismem z dnia 3 listopada 2014 r. pozwana poinformowała pozwanych, iż wady wskazane przez powodów nie są istotnymi wadami imprezy. Pozwana nie uznała roszczenia powodów, rozpatrując reklamację negatywnie.

Dowód:

- pismo z dnia 3 listopada 2014 r., k. 19

Pismem z dnia 12 listopada 2014 r. powodowie wezwali pozwaną do zapłaty kwoty 13.797,40 zł w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.

Wskazali również, iż dnia 3 listopada 2014 r. upłynął 30-dniowy termin do ustosunkowania się do złożonej reklamacji.

Dowód:

- pismo z dnia 12 listopada 2014 r., k. 15-16

Pismem z dnia 10 grudnia 2014 r. pozwana poinformowała, że odpowiedź została wysłana z zachowaniem 30-dniowego terminu bowiem, reklamacja wpłynęła 3 października 2014 r. Z uwagi na to, że 2 listopada był dniem wolnym od pracy, odpowiedź została wysłana w dniu następnym, tj. 3 listopada 2014 r. Ponadto wskazała, że 30-

dniowy termin na ustosunkowanie się do reklamacji nie oznacza terminu, w jakim reklamujący ma odpowiedź na reklamację otrzymać, lecz termin w jakim organizator turystyki ma obowiązek wysłać odpowiedź.

Dowód:

- pismo z dnia 10 grudnia 2014 r.

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo było uzasadnione częściowo.

Nie ulega wątpliwości, że pomiędzy stronami została zawarta umowa o świadczenie usług turystycznych, do której zastosowanie mają przepisy ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2016 r., poz. 187 ze zm. – dalej u.u.t.).

Zgodnie z treścią przepisu art. 11a ust. 1 powołanej wyżej ustawy, organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 1) działaniem lub zaniechaniem klienta; 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą.

Z powołanego uregulowania wynika jednolity sposób określenia odpowiedzialności organizatora wycieczki. Kategorie brzmienie art. 11a u.u.t. wprowadza reżim odpowiedzialności organizatora turystyki oparty na zasadzie ryzyka, mający charakter obiektywny; przesłanką tej odpowiedzialności nie jest wina organizatora turystyki (P. Cybula Komentarz do art.11(a) ustawy o usługach turystycznych LEX 2012). Organizator odpowiada za szkodę niezależnie od tego, czy powstała na skutek deliktu czy też wadliwego świadczenia. Podstawowym bodźcem pobudzającym konsumenta do korzystania z imprezy turystycznej jest osiągnięcie korzyści niematerialnej (przyjemności wypoczynku, spokoju, relaksu, poczucia komfortu itp.), nieuzyskanie jej na skutek zaniedbań organizatora, a więc utrata przyjemności (zmarowanie urlopu) jest często jedynym uszczerbkiem poniesionym przez konsumenta. Powodowie dochodzili od strony pozwanej zadośćuczynienia za zmarowany urlop. W wyroku z dnia 12.03.2002 roku Trybunału Sprawiedliwości w Luksemburgu (TS J C-168/00 LEX nr 112079), wyjaśnił, że artykuł 5 dyrektywy nr 90/314 w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji wycieczek, należy interpretować, jako przyznający, co do zasady konsumentom prawo do zadośćuczynienia za szkodę niematerialną wynikającą z niewykonania lub nienależytego wykonania usług stanowiących zorganizowane wakacje. Pogląd taki prezentowany jest również przez doktrynę prawa polskiego (M. Ciemiński, Naprawienie uszczerbku polegającego na utraconej przyjemności z podróży, tezy z piśmiennictwa - Lex Omega, J. Luzak, Odpowiedzialność za zmarowany urlop w prawie polskim, tezy z piśmiennictwa - Lex Omega). Podstawę do występowania z takim żądaniem daje samoistnie norma art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, co wyjaśnił przekonująco Sąd Najwyższy w uchwale z 19 listopada 2010r. (III CZP 79/10, OSNC 2011/4/41). Utracony urlop określany jest, jako brak oczekiwanych w związku z zawarciem umowy przyjemnych przeżyć, związanych najczęściej z podróżą, relaksem i wypoczynkiem. Konsument ma prawo do uzyskania odszkodowania za uszczerbek niemajątkowy poniesiony na skutek nienależytego wykonania zobowiązania (wyrok SA w Warszawie z dnia 29 kwietnia 2013 r., VI ACa 1357/12, Lex nr 1372486).

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

W związku z warunkami panującymi w pokoju hotelowym powodów- ciasnym, brudnym, zniszczonym, wyposażonym tylko w jedną „dostawkę” i połamane łóżko, brakiem niektórych świadczeń oraz odbiegającą od wskazanej w ofercie odległością od plaży doszło do naruszeń postanowień umowy, tym samym powodowie utracili trzy dni na wypoczynek.

Podstawowym bodźcem, który nakłonił powodów do wzięcia udziału w imprezie turystycznej było osiągnięcie korzyści niematerialnej w postaci przyjemności wypoczynku, uzyskania spokoju, relaksu, poczucia komfortu. Powodowie wskazali, że na skutek nienależytego wykonania zobowiązania przez organizatora turystyki doszło do sytuacji powodującej „zmarowanie jej urlopu” wyrażające się w utracie przez nią możliwości zaplanowanego odpoczynku. Na skutek zaistniałej sytuacji powodowie nie mogli zrealizować części swoich planów związanych z wypoczynkiem. Warunki panujące w pokoju hotelowym znacznie odbiegały od standardu hotelu czterogwiazdkowego. Powodowie nie mogli spać w nocy, ze względu na brak obiecanej dostawki i dyskomfort z tym związany. Ponadto, hałasy panujące w nocy, zakłócające ciszę nocną, również powodowały brak możliwości spokojnego snu. Należy również zwrócić uwagę na fakt, iż jedno z łóżek było połamane. W dodatku, powodowie byli z dwójką małoletnich dzieci, co również powodowało dodatkowy stres. Śliska podłoga w łazience powodowała zagrożenie bezpieczeństwa, szczególnie dla małoletnich dzieci powodów, a to stres i zdenerwowanie. Meble znajdujące się w pokoju były wybrakowane. Oczywiście jest, że skoro pokój jest dla dwu osoby z możliwością dostawek to w pokoju znajdować się będą, co najmniej dwie osoby, a więc tyle krzeseł powinien przewidzieć hotelarz. Zdaniem sądu rzeczy takich nie trzeba zapisywać w umowie, ponieważ wynikają one z zasad logiki. W dodatku meble te nie były bezpieczne w użyciu dla małych dzieci. Na uwagę zasługują również rozmiary pokoju, które uniemożliwiały swobodne poruszanie się po pomieszczeniu, a nawet konieczność trzymania rzeczy, tj. walizki w łazience. W pokoju panował nieprzyjemny zapach związany ze słabą wentylacją i grzybem znajdującym się w łazience, co stanowiło również zagrożenie dla zdrowia powodów i ich dzieci. Lokalizacja pokoju powodów również była fatalna i powodowała dyskomfort, w związku z tym, że okna z pokoju oraz taras wychodziły na bramę garażową przez, którą w dzień wjeżdżały samochody dostawcze i śmieciarki. Kolejną kwestią jest lokalizacja samego hotelu. Miał on się znajdować w odległości ok. 350 m od plaży, a w rzeczywistości odległość ta wyniosła ponad dwa razy więcej, co biorąc pod uwagę fakt, że powodowie posiadali małoletnie dzieci w wieku 2,5 i 3,5 lat, powodowało dla powodów znaczne utrudnienia w dojściu do plaży. Z zasad uczciwości wynika, iż podając odległość hotelu od plaży podaje się odległość jaką rzeczywiście należy pokonać pieszo w celu dojścia do plaży z hotelu. Ponadto wokół hotelu miał znajdować się ogród, w którym dzieci powodów mogli by spędzać czas na zabawie, a w rzeczywistości ogrodu nie było. Dodatkowo pokój do zabaw dla dzieci był zwykle zamknięty. Dzieci powodów były znudzone, co mogło powodować zdenerwowanie i frustrację u powodów. Ponadto przekłamanie oferty stanowiło, iż hotel posiada menu dla dzieci. W związku z jego brakiem powodowie zmuszeni byli poszukiwać jedzenia i picia dla dzieci poza nim, co wymagało dodatkowego czasu w stresie i zdenerwowaniu. Ponadto, wskazując w ofercie, że hotel został odnowiony, logiczne jest, że chodzi o cały hotel albo znaczą jego część. Jeżeli odnowiony był tylko nieznaczną część hotelu, to należało to wyraźnie zaznaczyć, bo inaczej jest to zabieg nieuczciwy w stosunku do klienta.

W ocenie Sądu Rejonowego powodom należy się zadośćuczynienie za utraconą przyjemność z wakacji. Co do wysokości zadośćuczynienia należy podnieść, iż kryteria, pozwalające na ustalenie odpowiedniej w okolicznościach danej sprawy sumy, nie są ściśle określone. Ustalenie, jaka kwota w konkretnych okolicznościach jest „odpowiednia” należy do sfery swobodnego uznania sędziowskiego. W ocenie Sądu Rejonowego, kwota 8.100 zł żądana przez powodów tytułem zadośćuczynienia była kwotą wygórowaną. Sąd uznał za uzasadnione roszczenie powodów o zadośćuczynienie w kwocie 2.000 zł. Jest to kwota adekwatna zarówno do postaci jak i natężenia krzywdy, o której można mówić w odniesieniu do powodów, a przede wszystkim usprawiedliwiona ze względu na jej źródło, czyli nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych. Powyższa kwota jest adekwatna do stopnia negatywnych przeżyć powodów, związanych z niewłaściwym wykonaniem umowy przez organizatora wycieczki. Należało tu wziąć pod uwagę, że negatywne przeżycia psychiczne nastąpiły tylko w ciągu trzech dni urlopu. Reszta dni była niezakłócona, a przynajmniej powodowie o tym nie wspomnieli. Ponadto, należało wziąć pod uwagę, iż zadośćuczynienie nie jest karą, lecz sposobem naprawienia krzywdy. Chodzi tu o krzywdę ujmowaną, jako cierpienia psychiczne, a zatem na gruncie niniejszej sprawy negatywne uczucia przeżywane przez powodów w związku z utratą przyjemności z podróży. Celem zadośćuczynienia jest przede wszystkim złagodzenie tych cierpień. Winno ono mieć charakter całościowy i obejmować wszystkie doznane cierpienia (tak Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 3 lutego 2000 r., I CKN 969/98, niepublikowany).

Sąd uznał za zasadne roszczenie powodów o obniżenie ceny. Biorąc pod uwagę fakt, że w związku z wymienionymi wyżej niedogodnościami, powodowie nie mogli prawidłowo, bez zakłóceń i negatywnych emocji przeżyć swego

urlopu, w ciągu trzech dni pobytu w hotelu (...). W związku z tym zasadne jest roszczenie powodów o zwrot opłaty za trzy dni imprezy turystycznej. Zasadne jest również roszczenie o zwrot opłaty za zmianę hotelu i transfer do niego bowiem, nastąpiła ona w wyniku nienależytego wykonania usługi turystycznej przez pozwaną, a więc to pozwana ponosi odpowiedzialność w tym zakresie, w związku z czym powinna ponieść wynikające z tego koszty. W związku z tym, że powodowie zostali przekwaterowani do hotelu niższej bo 3* kategorii niż umówiony, opisany jako 4* hotel (...) to pozwana powinna zwrócić różnicę w cenie.

Inaczej mówiąc szkoda powodów wyraża się nie tylko w tym, iż przez pierwsze 3 dni przebywali w hotelu wprawdzie umówionym, lecz takim, w którym warunki wypoczynku znacznie odbiegały od warunków opisanych w katalogach, ale też w tym, iż powodowie wskutek nienależytego wykonania umowy przez pozwaną musieli się wraz z dziećmi spakować po 3 dniach pobytu, opłacić transfer, wypakować i zadomowić w nowym hotelu, zaopieczonym im, za dopłatą- przez rezydenta pozwanej- ale też w tym, iż hotel ten również nie odpowiadał umowie stron. Nie był hotelem 4*, nie miał udogodnień dla dzieci i ogrodu. Choć warunki pobytu w nim były przyzwoite, to jednak nie tak dobre, jakby to wynikało z opisu umówionego hotelu zawartego w folderach i katalogach. Pozwana nie zaprzeczyła, iż powodowie ponieśli wskazane w pozwie koszty, związane z ich przekwaterowaniem. W związku z tym, sąd uznał, iż pozwana powinna zwrócić powodom kwotę 5.697,40 zł.

Odnosząc się do zarzutu powodów odnośnie spóźnionej odpowiedzi na reklamację, należy wskazać, iż zgodnie z art. 111 § 2 k.c., jeżeli początkiem terminu oznaczonego w dniach jest pewne zdarzenie, nie uwzględnia się przy obliczaniu terminu dnia, w którym to zdarzenie nastąpiło. W związku z tym, przy obliczaniu terminu nie należy brać pod uwagę zdarzenia w postaci doręczenia. Doręczenie reklamacji pozwanej nastąpiło w dniu 3 października 2014 r. 30-dniowy termin odpowiedzi na reklamację zaczął biec więc 4 października 2014 r. Zgodnie z art. 115 k.c., jeżeli koniec terminu do wykonania czynności przypada na dzień uznany ustawowo za wolny od pracy lub na sobotę, termin upływa następnego dnia, który nie jest dniem wolnym od pracy ani sobotą, tym samym termin odpowiedzi na reklamację upłynął z końcem dnia 3 listopada 2014 r. Powodowie twierdzą, iż pismo otrzymali dnia 5 listopada 2014 r., w związku z czym pozwana spóźniła się z odpowiedzią. Powód natomiast, wskazuje, iż pismo zostało nadane w dniu 3 listopada. Niemniej jednak żadna ze stron nie udowodniła, zgodnie z art. 6 k.c., swych twierdzeń w związku z czym, sąd za zasadne uznał przyjęcie, jako datę odpowiedzi, datę wskazaną na piśmie pozwanej, tj. 3 listopada 2014 r. W związku z tym, sąd uznał, że pozwana złożyła odpowiedź na reklamację w ustawowym terminie. Należy przy tym podkreślić, że nawet jeżeli by przyjąć, iż pozwana spóźniła się z odpowiedzią, to samo uwzględnienie reklamacji polega jedynie na przyznaniu wskazanych w niej okoliczności faktycznych, nie zaś co do wysokości ewentualnego odszkodowania. Ponadto, należy wskazać, że odpowiedź na reklamację jest oświadczeniem wiedzy a nie woli, w związku z czym nie ma w tym przypadku zastosowania art. 61 § 1 k.c.

Zgodnie z art. 16 b ust. 4 u.u.t. w wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy. Przepisy prawa nie precyzują kwestii, co należy rozumieć pod pojęciem „szczegółowo uzasadnić”. Jest to więc kwestia swobodnej oceny. Pozwana w odpowiedzi na reklamację wskazała, iż wady estetyczne uwidocznione na zdjęciach nie stanowią istotnych wad imprezy. Nie odniosła się to innych kwestii poruszanych przez powodów, czym w ocenie sądu, naruszyła wskazany przepis.

Roszczenie o odsetki za opóźnienie w wysokości ustawowej za okres od dnia wymagalności roszczenia do dnia zapłaty jest oparte na art. 481 § 1 i 2 k.c.

Orzeczenie o kosztach procesu wynikało z sięgnięcia do reguły zawartej w przepisie art. 100 k.p.c., zgodnie z którą w razie częściowego tylko uwzględnienia żądań koszty będą wzajemnie zniesione lub stosunkowo rozdzielone. Sąd może jednak włożyć na jedną ze stron obowiązek zwrotu wszystkich kosztów, jeżeli jej przeciwnik uległ tylko co do nieznaczącej części swego żądania albo gdy określenie należnej mu sumy zależało od wzajemnego obrachunku lub oceny sądu.

Powodowie ulegli tylko, co do nieznaczącej części swego żądania, stąd też zasadne stało się włożenie na pozwanego obowiązku zwrotu wszystkich kosztów.

Mając na uwadze powyższe, na podstawie przywołanych przepisów orzeczono jak w sentencji wyroku.