

Sygn. akt: IX C 989/17

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 23 kwietnia 2018r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Małgorzata Garbowicz
Protokolant:	starszy sekretarz sądowy Agnieszka Grzesiak

po rozpoznaniu w dniu 12 października 2017 roku, 16 listopada 2017 roku, 19 lutego 2017 roku, 12 kwietnia 2017 roku w O.

sprawy z powództwa **K. P., D. P.**

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

o zapłatę

I. zasądza solidarnie od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powodów K. P. i D. P. kwotę 11.974,00 zł (jedenaście tysięcy dziewięćset siedemdziesiąt cztery złote i 00/100) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 25 listopada 2016 roku do dnia zapłaty;

II. zasądza solidarnie od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powodów K. P. i D. P. kwotę 599 zł (pięćset dziewięćdziesiąt dziewięć złotych) tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt IX C 989/17

UZASADNIENIE

Po ostateczny sprecyzowaniu pozwu z dnia 1 grudnia 2017r. D. P. i K. P. domagali się zasądzenia solidarnie od pozwanej (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w O. 11.974,00 zł z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 25 listopada 2016r. do dnia zapłaty oraz kosztów procesu.

Podali, że zawarli z pozwaną umowę o usługę turystyczną nr (...), która miała być realizowana w Albanii w terminie 13-27 września 2016 r. Za zakupione świadczenia zapłacili dnia 01.09.2016 r. – 5.984,00 zł. Powołując się na przepis art. 16b. 1. ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych wskazali, że już pierwszego dnia pobytu w Albanii zgłoszone zostały przedstawicielce pozwanej ustne uwagi. Następnie, oprócz kilkakrotnie zgłaszanych uwag w formie ustnej, na ręce rezydentów pozwanej w Albanii złożono w dniach 15 i 20 września 2016 r., trzy pisma z dnia 15,19 i 20 września 2016 r. z wieloma zastrzeżeniami do warunków (bez konkretnych żądań) dotyczących m.in. zakwaterowania i wyżywienia (z nadzieją na ich poprawę). Ze względu na to, że pozwana nie zareagowała na zgłaszane uwagi w trakcie imprezy i nie zrobiła nic w kierunku usunięcia nieprawidłowości, w dniu 01.10.2016 r. powodowie wystosowali pismo reklamacyjne z żądaniem zwrotu dwukrotności zapłaconej ceny imprezy turystycznej, na podstawie art. 16b. 3. ustawy o usługach turystycznych. Reklamacja doręczona została pozwanemu dnia 06.10.2016r. W międzyczasie, 4 tygodnie po zakończeniu imprezy turystycznej, pismem z 25.10.2016

r. (dostarczonym powodowi 28.10.2016 r.) pozwana „z przykrością” odniosła się do uwag złożonych na ręce jej przedstawicieli w Albanii i zaproponowała bon wakacyjny o łącznej wartości 500 zł. Pismem z dnia 08.11.2016 r. (doręczonym 14.11.2016 r.) powodowie poinformowali pozwanego o odmowie przyjęcia propozycji złożonej przez pozwaną na zgłaszane w Albanii nieprawidłowości. W dniu 08.11.2016 r. powodowie odebrali pismo pozwanej, sporządzone dnia 04.11.2016 r., stanowiące odpowiedź na reklamację powodów doręczoną 06.10.2016 r. W piśmie tym pozwana oświadczyła, że podtrzymuje swoje stanowisko przedstawione w piśmie z dnia 25.10.2016 r. tj. propozycję przekazania bonu wakacyjnego o łącznej wartości 500 zł. Rzeczne pismo dostarczone zostało do rąk powodów po 33 dniach liczonych od dnia następnego od daty odebrania przez pozwaną reklamacji powodów. Pismem z dnia 09.11.2016 powodowie oświadczyli pozwanej, że nie ustosunkowała się ona na piśmie do ich reklamacji w terminie 30 dni od jej złożenia, nie zachowała terminu doręczenia im odpowiedzi na reklamację, w związku z tym na podstawie art. 16b 5. ustawy o usługach turystycznych ich reklamacja jest zasadna.

Nakazem zapłaty w postępowaniu upominawczym z dnia 20 lutego 2017r. referendarz sądowy zasądził w całości należność dochodzoną przez powodów.

Orzeczenie to w całości zaskarżyła pozwana. W sprzeciwie od nakazu zapłaty domagała się oddalenia powództwa i zasądzenia kosztów procesu.

Przyznała, że strony łączyła umowa o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem był pobyt w terminie 13-27 września 2016 r. w pięciogwiazdkowym hotelu (...) w Albanii. Umowa została wykonana w sposób należyty, powodowie nie stracili żadnej z przewidzianych dóbr hotelowych, program wycieczki został w całości zrealizowany. Zgodnie z umową, powodowie zostali zakwaterowani w hotelu lokalnej kategorii 4 gwiazdek. Pozwana zaprzeczyła, aby usługi oferowane w obiekcie miały być nienależycie świadczone.

Pozwana nie zgadzała się z twierdzeniem, że reklamacja została uznana. Wskazała, że bieg 30-dniowego terminu odpowiedzi na reklamację rozpoczął się dopiero od momentu zakończenia imprezy i został dochowany poprzez wysłanie nań odpowiedzi dnia 25.10.2016r., względnie od momentu dostarczenia mu pisma dnia 6.10.2016r. - na które wysłał odpowiedź dnia 4.11.2016r. (okoliczność bezsporna). Jej zdaniem odpowiedź na reklamację nie jest oświadczeniem woli, gdyż nie jest z natury rzeczy składnikiem jakiegokolwiek czynności prawnej, teorii doręczenia nie sposób w tym przypadku stosować. W ciągu 30 dni od otrzymania reklamacji wysłała na nią odpowiedź, bez znaczenia jest kiedy dotarła ona do adresata. Stanowisko pozwanej uzasadnia również sama wykładnia językowa przepisu art. 16 b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych. Ustosunkowanie się na piśmie do reklamacji jest czynnością jednostronną, która nastąpi nie w momencie dostarczenia odpowiedzi klientowi, lecz w chwili sporządzenia takiego pisma. Stosunek pozwanej do reklamacji został wyrażony 25.10.2016r. (względnie 4.11.2016r.) i jeszcze tego samego dnia wysłany, nie ma znaczenia kiedy dowiedzieli się o nim powodowie.

Pozwana powoływała się na orzeczenia sądów regionu opolskiego, np. w uzasadnieniu wyroku Sądu Rejonowego w Opolu (z dnia 28 października 2016, sygn. akt: IX C 2021/15), Sąd ten wskazał, iż „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 udzieloną na piśmie, albowiem nie mają tu zastosowania ogólne przepisy dotyczące czynności prawnych i składania oświadczeń woli, a w szczególności art 61 k.c. (vide choćby wyrok Sądu Okręgowego w Opolu z dnia 28.10.2013 r., Sygn. akt II Ca 626/13 wraz z uzasadnieniem, czy też wyrok Sądu Okręgowego w Opolu z dnia 18.09.2014 r., sygn. akt II Ca 617/14). Dokonując literalnej wykładni art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych zauważyć należy, iż nakazuje on organizatorowi usług turystycznych ustosunkowanie się do reklamacji w przepisany terminie. Nie można zatem przyjmować, iż termin ten winien być liczony do momentu doręczenia pisma reklamującemu, albowiem sformułowanie „ustosunkowanie się” nie odnosi się w ogóle do drugiej strony umowy. Sformułowanie to daje podstawy do uznania, iż wyznaczony w tymże przepisie termin został oddany w całości do dyspozycji organizatora usługi turystycznej, a zatem ma on owe 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 skutkowałyby 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 zaakceptować takiej interpretacji zapisu art. 16 b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, który prowadziłby do skrócenia terminu wyznaczonego dostawą. 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 art. 61 k.c. "

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Dnia 31 sierpnia 2016r. powodowie D. P. i K. P. zawarli z pozwaną (...) sp. z o.o. w O. umowę nr (...) o imprezę turystyczną w Albanii w okresie od dnia 13 do 27 września 2016 r, na podstawie której pozwana miała zrealizować na rzecz powodów usługę turystyczną w postaci pobytu urlopowego. Umowa przewidywała zakwaterowanie dla dwóch osób dorosłych w hotelu (...), kategorii 4 gwiazdek, w pokoju dwuosobowym z widokiem na morze, z wyżywieniem w formule all inclusive, przelot, ubezpieczenie oraz transport z lotniska i na lotnisko. Cena imprezy dla dwóch osób dorosłych wyniosła łącznie 5984 zł, po 2992 zł za każdego z powodów. Została uiszczona dnia 1 września 2016 r.

Z oferty pozwanej wynikało, że hotel (...) miał być położony w dzielnicy hotelowej, 7 km od centrum D., bezpośrednio przy nim miała znajdować się piaszczysta hotelowa plaża, z łagodnym zejściem do morza, na której miały być bezpłatne parasole i leżaki, ręczniki - płatne (około 2 euro). Obiekt opisano jako czterogwiazdkowy, zbudowany w 2005r., w trakcie rozbudowy, prace modernizacyjne miały być wstrzymane na czas sezonu letniego 2016r. Z oferty wynikało, że w lipcu 2016r. udostępniono wyremontowane piętra, na których kwatrowani mieli być goście I., hotel miał mieć 170 pokoi, 1 budynek, 21 pięter, 2 windy, przestronne lobby, całodobową recepcję, restaurację, w której miały być podawane dania w formie bufetu, w tym dania albańskie, międzynarodowe oraz dania wegetariańskie. W hotelu miały być 2 bary, sejf w recepcji, taras z widokiem na morze, bezpłatny internet bezprzewodowy w lobby. Pokoje dwuosobowe miały mieć powierzchnię 3-35m², indywidualnie sterowaną klimatyzację, łazienkę wyposażoną w wannę lub prysznic, wc, suszarkę, telewizję satelitarną, lodówkę, balkon, widok na morze. Przy hotelu miał być basen ze słodką wodą, przy basenie bezpłatne parasole, leżaki, materace. Wyżywienie w formule all inclusive obejmowało śniadanie (7.30-10.00), obiad (12.00-14.00) kolację (19.00-21.00) w wyznaczonej restauracji, ponadto przekąski (16.00-17.00), napoje bezalkoholowe i lokalne napoje alkoholowe w wyznaczonym barze 910.00-23.00).

Zgodnie z ogólnymi warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych odpowiedzialność pozwanego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy została ograniczona do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta, zgodnie z art. 11 b Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych.

Dowód: umowa – k. 4, warunki uczestnictwa – k. 5, oferta – k. 64-0;

Powódka jest osobą niepełnosprawną, choruje na stwardnienie rozsiane, ma ograniczone możliwości poruszania się. Powodowie wybrali ofertę pozwanej ze względu na położenie hotelu bezpośrednio przy plaży, fakt, że hotel był obiektem czterogwiazdkowym, eleganckim, miało być serwowane wyżywienie w formie all inclusive.

Przed zawarciem umowy powodowie zapoznali się z opisem hotelu zamieszczonym na stronie internetowej pozwanej, do opisu były dołączone zdjęcia hotelu, Zdjęcia obrazowały hotel, plażę, basen, pokoje. Na zdjęciach hotel wyglądał bardzo dobrze, wydawał się ładny, ekskluzywny. Na zdjęciach z oferty były pokazane ładne pokoje, w których było czysto, schludnie, estetycznie, przyjemnie. Plaża na zdjęciach z oferty plaża była ładna, zadbana, czysta, nie przypominała zupełnie tej, którą powódka sfotografowała na miejscu.

Dowód: przesłuchanie powódki – k. 69/0- 71/0, przesłuchanie powoda – k. 71/0, dokumentacja zdjęciowa –k. 67.

Po przyjeździe na miejsce okazało się, że hotel (...) jest generalnie remontowany. Tylko dwa piętra w tym hotelu były wyznaczone do zakwaterowania gości. Na ostatnich piętrach obiektu były pozdejmowane panele ozdobne. Na górnych piętrach budynek był osłonięty materiałem. Przez cały pobyt powodów prowadzone były prace remontowe, przez co

hałas był w dzień i w nocy. Po interwencji powodów tylko w nocy zaprzestano wykonywania hałaśliwych prac. W ciągu dnia przez cały czas imprezy powodów, w hotelu panował hałas i unosił się pył.

Po przylocie, powodowie zostali zakwaterowani w pokoju dwuosobowym, jednakże jego standard zdecydowanie odbiegał od tego przedstawionego na zdjęciach w ofercie pozwanej. W pokoju tym wisiały pajęczyny, w łazience panował smród, który przedostawał się do pokoju, ze ściany odpadł prysznic i słuchawka prysznicowa. W kabinie prysznicowej był bojler z kablem dochodzącym bezpośrednio do prądu, odpływ w łazience był zepsuty, przez co po skorzystaniu z prysznica powodowie stali w wodzie po kostki. Powódka niezwłocznie zgłosiła te mankamenty w recepcji i rezydentowi pozwanej, ale obsługa ich nie usunęła. Po 7 dniach powodowie zostali zakwaterowani w innym pokoju, w którym również był problem z instalacją kanalizacyjną, brzydkie zapachy wydobywały się z otworów kanalizacyjnych w łazience i przedostawały się do pokoju. Poza tym niedogodności dla powodów wynikały z tego, że brakowało w nim mydła, szamponu do włosów, żelu do kąpieli, papieru toaletowego. Powodowie mieli jeden klucz do pokoju. Pomimo kilkukrotnych interwencji, nie otrzymali drugiego klucza. Bywało tak, że powodowie musieli się szukać na terenie obiektu by wejść do pokoju.

Kolejna niedogodność dla powodów wynikała z awaryjnych wind. Powodowie zostali zakwaterowani na 15 piętrze. W hotelu były windy, które psuły się na zmianę. Ponieważ powódka nie porusza się po schodach, musiała bardzo długo oczekiwać na windę- 15 minut, pół godziny, raz albo dwa razy powodowie czekali nawet godzinę na windę, bo nie było prądu. Któregoś dnia powódka sprawdziła możliwość skorzystania z drogi ewakuacyjnej w hotelu, okazało się, że nie ma takiej drogi.

Na zewnątrz hotelu były nieopróżniane, przepelnione śmietniki. Śmieci leżały na ziemi. Wałęsały się tam bezdomne psy. Barek, w którym miały być podawane napoje był często nieczysty lub otwierany z opóźnieniem. Był on rażąco nieestetyczny, niehigieniczny, wręcz odpychający.

Powodowie otrzymywali posiłki w jadalni, która także była odstręczająca, były tam obdrapane ściany, brudne obrusy. Posiłki podawano bardzo często zimne, w niewystarczającej ilości. Gdy powodowie przyszli około 15 minut po rozpoczęciu wydawania posiłków, to pojemnik np. z rybą był już pusty. Na pytanie kiedy będzie ryba odpowiadano, że nie będzie wcale. Tak było kilka razy z różnymi potrawami. Ciemny chleb był w ograniczonej ilości, gdy przyszli 15 minut od rozpoczęcia wydawania posiłków, to już nie było chleba. Posiłki były monotonne, zimne, zupa była niedostatecznie ciepła, masło zjełczałe. Pracownicy hotelowi częstowali się posiłkami ze stołu gości hotelowych. Zdarzyło się, że gościom przyniesiono deser już napoczęty i więcej nie doniesiono. Po obiedzie podawano owoce w niewystarczającej ilości i niskiej jakości. Kawa i herbatę podawano wyłącznie z dużych pojemników, kawa była niesmaczna, herbatę zaparzano rano, a w ciągu dnia dolewano do niej wodę, na kolację była to już tylko woda zabarwiona na żółto, bez smaku. Zdarzało się, że brakowało mleka do kawy. Jajka gotowane, które były podawane na śniadanie leżały w brytfannie a ich skorupki były zabrudzone odchodami kur. Powódka kilkakrotnie zgłaszała rezydentce zastrzeżenia co do jakości usług gastronomicznych otrzymywanych w hotelu, jednakże jakość ta nie została poprawiona. Po pierwszym tygodniu pobytu, gdy powodowie zeszli na obiad, okazało się, że posiłek nie został przygotowany, obsługa hotelowa była zdziwiona, że powodowie nadal przebywają w obiekcie. Poinformowała ich by przyszli za 30 minut. Po tym czasie podano im zimne danie.

W pierwszym tygodniu powodowie jeździli na wycieczki fakultatywne, w związku z czym część posiłków spożywali poza hotelem. W drugim tygodniu powódka przebywali wyłącznie w hotelu, pojawiły się u nich problemy gastryczne, biegunka i wymioty.

W czasie imprezy powodów pokoje na trzech pierwszych piętrach były oddane do dyspozycji młodzieży. W tym czasie w hotelu przebywały także trzy wycieczki młodzieżowe. Młodzież biegała, hałasowała, również w jadalni. W hotelu zorganizowano dla niej dyskotekę, co przeszkadzało powodom w wieczornym i nocnym wypoczynku. Wieczorem zamykano drzwi do hotelu na klucz, otwierano je tylko życzenie.

Toaleta przy jadalni, była brudna, na ścianie były napisy wykonane kredą, nikt tego nie umył.

Hałas spowodowany pracami budowlanymi, potęgowany był przez głośną muzykę, dochodzącą z urządzeń posadowionych na zewnątrz obiektu, od strony plaży i przy hotelu.

Plaża hotelowa była odstręczająca, brudna, zaśmiecona niedopałkami papierosów. Porozkładano na niej zniszczone leżaki, z których wystawały gwoździe, nakryte podartymi, brudnymi materacami. Plaża nie była sprzątana przez cały okres pobytu powodów.

Dowód: zeznania świadka R. B. k. 107, przesłuchanie powódki – k. 69/0- 71/0, przesłuchanie powoda – k. 71/0, zgłoszenie o wadach z dnia 15, 19 i 20 września 2016 r. -k. 6 – 7, reklamacja – k. 9-10, dokumentacja zdjęciowa – k. 67;

Powodowie nie wypoczęli w czasie trwania imprezy turystycznej w związku z uwłaczającymi warunkami pobytu i niedogodnościami doznanymi w trakcie imprezy. Zakres dozanego przez nich dyskomfortu był znaczny. Pomieszczenie, w którym ich zakwaterowano nie spełniało podstawowych warunków higienicznych z uwagi na wadliwość instalacji kanalizacyjnej. Powodom przeszkadzał bezustanny hałas na terenie obiektu, smród w pokoju i w łazience, niechlujne sprzęty na plaży hotelowej, niesmaczne posiłki. Zmuszeni byli przez 14 dni przebywać w warunkach, które naraziły ich na ciągły stres, niewygodę, brak możliwości spokojnego, komfortowego wypoczynku. Zamiast korzystać z wypoczynku tracili czas na uzgodnienia kwestii zakwaterowania, wyżywienia, pobytu - z personelem hotelowym i rezydentem pozwanej, byli zdenerwowani i bezradni wobec nierzetelności pozwanego biura podróży, zmuszeni do zamieszkiwania i przebywania w nieodpowiednich warunkach. Czuli frustrację i rozgoryczenie, tym bardziej, że przed zakupem imprezy przedstawiciel pozwanej zapewniał ich, że hotel jest w trakcie remontu, ale na czas ich pobytu ten remont będzie zawieszony. Nie mówił, że opis hotelu w ofercie i zdjęcia z oferty nie odpowiadają rzeczywistości. Na zdjęciach z oferty nie było: podartych, brudnych, tłustych materacy i leżanek, które były zepsute, z gwoździami na wierzchu, poodrywanymi szczebelkami. Na zdjęciach z oferty nie było widać, że rączka przy wejściu do basenu ruszała się, przez co powódka miała problem z wejściem do basenu. Pobyt w hotelu (...) porównują do pobytu w obozie koncentracyjnym.

Wzdłuż plaży, przy której zlokalizowany hotel (...) było jeszcze kilka lub kilkanaście innych hoteli czterogwiazdkowych. Powodowie w trakcie spacerów weszli do tych obiektów i zauważyli, że obiekty te są zadbane, ich otoczenie jest estetyczne, schludne, jakość sprzętu plażowego, wyposażenie plaży i toalet, było należyte.

Dowód: zeznania świadka R. B. k. 107, przesłuchanie powódki – k. 69/0- 71/0, przesłuchanie powoda – k. 71/0, zgłoszenie o wadach z dnia 15, 19 i 20 września 2016 r. -k. 6 – 7, reklamacja – k. 9-10, dokumentacja zdjęciowa – k. 67;

Powodowie już na początku imprezy zawiadamiali obsługę hotelu i rezydenta pozwanej o wyżej opisanych wadach imprezy. Zgłosili im, że przeszkadza im w wypoczynku całodobowy hałas wywoływany przez prace remontowe, w tym z użyciem piły tarczowej. Zaznaczali, że przed zakupem świadczeń przedstawiciel pozwanej zapewniał ich, że prace remontowe nie będą prowadzone w czasie ich pobytu. Powodowie zgłaszali rezydentowi pozwanej i obsłudze hotelu, że w ich łazience i pokoju jest brzydki zapach, co zmusza ich do uruchomienia wentylatora w łazience, a to z kolei utrudnia im wypoczynek, ponieważ światło w łazience całą noc jest włączone. Skarżyli się na to, że bezskutecznie domagali się naprawy uchwyty i słuchawki do prysznica, które odpadły. Ponadto zgłosili, m.in. że:

- nie mają możliwości zasłonięcia kabiny prysznicowej, na podłodze gromadzi się woda, co grozi poślizgnięciem,
- nie mają drugiego klucza do pokoju,
- na śniadanie serwowane jest zjełczałe masło,
- brak żelu pod prysznic i mydła.

Rezydent opowiedział im, że przyjął ich oświadczenie do wiadomości i że zawiadomi pozwaną. Nie mówił, że podejmie działania, żeby wyeliminować mankamenty. Zapewnił powodów, że porozmawia o hałasie z obsługą hotelu. Po dwóch dobach, w nocy hałas ustał, w dzień hałas nadal przeszkadzał w wypoczynku przez cały trwania czas imprezy powodów.

Dowód: przesłuchanie powódki – k. 69/0- 71/0, przesłuchanie powoda – k. 71/0, zgłoszenie k.6, k. 7, reklamacja – k. 9-10;

W dniu 1 października 2016 r. powodowie wysłali pozwanej reklamację, w której wskazali uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz zażądali zapłaty równowartości dwukrotności uiszczonej przez nich ceny za imprezę. Wskazali m. in., że standard hotelu był tak zły, iż ich pobytu w ogóle nie można nazwać urlopem wypoczynkowym, czują się oszukani i zlekceważeni przez pozwaną. Wbrew zapewnieniom rezydenta podczas pobytu urlopowego nie przerwano remontu hotelu. Pismo to doręczono pozwanemu w dniu 6 października 2016 r.

Dopiero po wysłaniu reklamacji, pozwana odpowiedziała na zgłoszone przez powodów na miejscu, wady imprezy. Uczyniła to w piśmie sporządzonym dnia 25 października 2016 r., w którym podała, że czterogwiazdkowy standard Hotelu (...) został mu przyznany zgodnie z miejscowymi przepisami. Odnosząc się do niewstrzymania na terenie hotelu prac remontowych podczas urlopu powodów wskazała, iż zgodnie z ustaleniami dokonywanymi przez niego z pracownikami hotelu remont ten miał być wówczas wstrzymany, jednak hotelarze nie wywiązali się ze swoich obietnic. W ramach rekompensaty za niewłaściwą realizację usług turystycznych zaproponowała powodom bonu wakacyjny o łącznej wartości 500 zł na rezerwację, po 250 zł od osoby.

Powodowie w odpowiedzi na pismo z 25 października 2016 r., wysłali do pozwanej w dniu 8 listopada 2016 r. z informacją, że nie zgadzają się na przyjęcie w ramach rekompensaty za niewłaściwą realizację usługi turystycznej bonu wakacyjnego w kwocie 500 zł, podtrzymali żądanie zapłaty dwukrotności uiszczonej przez nich ceny imprezy turystycznej.

Pismem wysłanym dnia 4 listopada 2016 r., pozwana oświadczyła powodom, iż podtrzymuje swoje stanowisko wynikające z pisma z dnia 25 października 2016 r.

W dniu 9 listopada 2016 r. powodowie wysłali do pozwanej pismo, w którym podali, iż pismo pozwanej z dnia 4 listopada 2016 r. zostało im doręczone po upływie 30 dni od otrzymania przez pozwaną reklamacji, a zatem reklamacja została uznana. Domagali się zapłaty 11.974 zł, za niewłaściwą realizację umowy w ciągu 14 dni od odbioru pisma, pod rygorem skierowania sprawy na drogę sądową. Pozwana odebrała to pismo w dniu 10 listopada 2016 r.

dowód: reklamacja z dnia 1 października 2016 r., z potwierdzeniem nadania i odbioru - k. 8 – 11, pismo pozwanej z dnia 25 października 2016 r., z potwierdzeniem nadania - k. 12 – 14, pismo powodów z dnia 8 listopada 2016 r. z potwierdzeniem nadania i odbioru k. 15 – 17, pismo pozwanej z dnia 4 listopada 2016 r., z potwierdzeniem nadania i odbioru - k. 18 – 20, pismo powodów z dnia 9 listopada 2016 r. , z potwierdzeniem nadania i odbioru k. 21 – 23;

Następnie pozwana przekazała powódce 700 zł. Powódka natychmiast kwotę tę zwróciła pozwanej.

Dowód: przesłuchanie powódki – k. 69/0- 71/0.

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie.

Dokładne terminy składania reklamacji i ich rozpatrzenia przez organizatora imprezy turystycznej określa art. 16b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz. U z 2004r. 223 poz. 2268 z późn. zm).

W pozwie oraz na rozprawie powodowie wyraźnie wskazywali, że domagają się zasądzenia od pozwanej 11.974,00 zł (dwukrotność uiszczonej przez nich ceny za usługę turystyczną) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie, jako że pozwana uznała ich reklamację za uzasadnioną. Powódka podnosiła, że dopiero po powrocie do kraju pozwana odpowiedziała na zgłaszane - w trakcie trwania imprezy- wady imprezy. Dlatego powodowie złożyli reklamację z żądaniem podwójnej kwoty zapłaconej za imprezę. Powódka podkreśliła, że brak odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni był wystarczający do uwzględnienia ich roszczenia, co wynika też z OWU sformułowanych przez pozwaną.

Zaznaczyła, że gdyby powodowie złożyli reklamację po upływie terminu wskazanego w ustawie, nie byłaby ona rozpatrzona. Przepisy powszechnie obowiązujące oraz przepisy OWU obowiązują obie strony umowy.

Stanowisko powodów było w całości uzasadnione. Zgodnie z przepisem art. 16b. ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi (ust. 1) .

Umowa powinna jednoznacznie określać obowiązek klienta w zakresie, o którym mowa w ust. 1. (ust. 2) .

Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy (ust. 3) .

W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy(ust. 4) .

Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 3, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną(ust. 5).

W wyżej cytowanym przepisie uregulowane zostały dwa zagadnienia:

- 1) obowiązek zawiadomienia przez klienta organizatora turystyki w przypadku wadliwego wykonywania umowy;
- 2) procedura reklamacyjna.

Z przeprowadzonych dowodów wynika, że powodowie wywiązali się z obowiązku, o którym mowa w art. 16b ust. 1. tj. zawiadomienia pozwanego organizatora turystyki o wadliwym wykonywaniu umowy. W trakcie wyjazdu powodowie stwierdzili wadliwe wykonywanie umowy i zgodnie z w/w przepisem oraz z postanowieniami o.w.u. niezwłocznie zawiadomili o tym fakcie wykonawcę usługi oraz organizatora imprezy. W sprawie nie było sporu, co do tego, że dniu 27 września 2016r. zakończyła się impreza turystyczna organizowana przez pozwaną, w której uczestniczyli powodowie. W odpowiedzi na zawiadomienie o wadliwym wykonywaniu umowy, oparte na art. 16 b ust 1 w/w ustawy, powodowie otrzymali stanowisko pozwanej dopiero w piśmie doręczonym im już po zakończeniu imprezy, bo dnia 28 października 2016r. Pismo to pozwana sporządziła dopiero 25 października 2016r. Pismo to nie stanowiło odpowiedzi na reklamację powodów, co wyraźnie wynika z jego treści.

Na złożenie reklamacji po powrocie do kraju powodowie mieli maksymalnie 30 dni od zakończenia imprezy turystycznej. Wobec tego, że pozwana nie usunęła wad imprezy w czasie jej trwania, pismem z dnia 1 października 2016r. doręczonym pozwanej w dniu 6 października 2016r. powodowie zgłosili pozwanej reklamację o której mowa w art. 16b ust. 3 powołanej ustawy i zażądali zapłaty dwukrotności ceny, którą zapłacili za imprezę turystyczną. Pozwana odpowiedziała na reklamację powodów na piśmie, które doręczono powodom w dniu 8 listopada 2016r. Z uwagi na to, że organizator turystyki nie ustosunkował się na piśmie do reklamacji powodów w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, należało uznać reklamację za uzasadnioną.

Trafnie powodowie wskazywali., że samo przekroczenie terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację powoduje powstanie po stronie organizatora turystyki obowiązku zaspokojenia żądania zgłoszonego w reklamacji. Organizator imprezy turystycznej zobowiązany jest ustosunkować się pisemnie do reklamacji klienta, złożonej na podstawie art. 16b ust. 3 w/w ustawy - w terminie 30 dni. Jeśli tego nie zrobi w tym terminie to uważa się, że uznaje reklamację za uzasadnioną, gdyż skutkiem upływu terminu, o którym mowa w art. 16 b ww. ustawy, jest fikcja uznania przez organizatora turystyki reklamacji klienta za uzasadnioną w całości. Konsekwencją spóźnionego udzielenia odpowiedzi na reklamację jest obowiązek zaspokojenia żądania złożonego w reklamacji w całości, gdyż w takiej sytuacji organizator imprezy traci prawo kwestionowania wysokości dochodzonego reklamacją roszczenia w toku ewentualnego procesu.

Wskutek upływu terminu do ustosunkowania się do reklamacji dochodzi z jednej strony do prekluzji, po stronie organizatora imprezy, zarzutu braku jego odpowiedzialności wobec klienta, zaś z drugiej strony do przyjęcia oferty co do żądania zapłaty na rzecz klienta kwoty żądanej w reklamacji.

W analizowanym stanie faktycznym doręczenie odpowiedzi na reklamację nastąpiło 8 listopada 2016r, zatem po upływie terminu z art. 16 b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych. W tym stanie sprawy, należało uznać, że pozwana nie ustosunkowała się do reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

Słuszne jest stanowisko prezentowane w orzecznictwie, zgodnie z którym czas dla organizatora imprezy turystycznej na odpowiedź na reklamację powinien być liczony zgodnie z ogólnymi zasadami (art. 61 k.c.) a więc klient biura podróży powinien mieć – przynajmniej formalnie- możliwość zapoznania się z jego stanowiskiem w terminie 30 dni od złożenia reklamacji. Aczkolwiek przepisy ustawy o usługach turystycznych nie zawierają szczegółowych unormowań, co do sposobu złożenia odpowiedzi na reklamacje, to zgodnie z art. 11 ustawy o usługach turystycznych w zakresie nieuregulowanym ustawą do umów z klientami zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych stosuje się przepisy kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta. Z tego względu, w zakresie terminu zawiadomienia o niej konsumentów znajdują zastosowanie przepisy art. 60 i 61 k.c. określające chwilę złożenia oświadczenia woli. Zgodnie z art. 61 § 1 k.c. oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. W świetle tego przepisu, nie jest istotna chwila sporządzenia takiego oświadczenia, ani też chwila jego wysłania, ale tylko i wyłącznie chwila doręczenia go konsumentowi. W przepisie art. 61 § 1 k.c. ustawodawca jako regułę przyjął tzw. teorię doręczania oświadczenia woli, co oznacza, że oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła się z nim zapoznać. Ustawodawca polski tylko wyjątkowo wprowadza tzw. teorię wysłania, musi ona wyraźnie i wprost wynikać z przepisu prawa (np. w art. 563 § 2 k.c.). W orzecznictwie nawiązuje się do innych aktów prawnych, których celem jest udzielenie szerokiej ochrony konsumentowi, który z oczywistych względów jest w tym stosunku prawnym z profesjonalistą stroną słabszą. Oświadczenie zawierające odpowiedź na reklamację nie stanowi wyłącznie oświadczenia wiedzy, zawiera ono zarówno element oświadczenia wiedzy, jak i oświadczenie woli. Reklamacja konsumenta stanowi wezwanie do zapłaty, a odpowiedź na nią, w której organizator uznaje reklamację za zasadną i oferuje odszkodowanie, jest oświadczeniem wiedzy, co do faktów związanych z realizacją usługi turystycznej, ale także oświadczenie woli w postaci uznania roszczeń odszkodowawczych. Odpowiedź na reklamację składana przez organizatora turystyki zawiera w sobie zarówno element oświadczenia wiedzy i oświadczenie woli. Zgłoszenie reklamacji zawierające żądanie zapłaty odszkodowania jest wezwaniem dłużnika do zapłaty. W takim przypadku odpowiedź organizatora turystyki na reklamację, w której uznaje reklamację za uzasadnioną, w tym oferuje wypłatę odszkodowania, stanowi zarówno oświadczenie wiedzy co do faktów związanych z realizacją imprezy turystycznej, ale także oświadczenie woli w postaci uznania długu co do roszczeń odszkodowawczych (por. wyrok SA w Krakowie z 16.01.1991r. I A Cr 186/90 a także komentarz do art. 16 b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych – Piotr Cebula). Przyjęcie przeciwnego poglądu powodowałoby, że wskazany w ustawie 30-dniowy termin dla organizatora turystyki oraz skutek jego przekroczenia, w postaci uznania reklamacji za uzasadnioną, stałoby się iluzoryczne. Takie stanowisko zajął m.in. Sąd Okręgowy w Łodzi w wyroku z dnia 6 marca 2014r. w sprawie sygn. akt III Ca 53/14 oraz w wyroku z dnia 18 grudnia 2014r. III Ca 988/14, Sąd Okręgowy w Opolu w uzasadnieniach do wyroków z dnia 25 stycznia 2018 roku, sygn. akt II Ca 1129/17 oraz sygn. akt II Ca 1130/17.

Dokonując wykładni art. 16 b ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych Sąd Okręgowy w Opolu w wyroku z dnia 25 stycznia 2018 roku, sygn. akt II Ca 1129/17 oraz sygn. akt II Ca 1130/17. przytoczył następujące argumenty:

- reklamacja klienta, o której mowa w art. 16 b ust. 5 powołanej ustawy, jest oświadczeniem o charakterze mieszanym. Stanowi zawiadomienie o tych uchybieniach i z tego względu nosi cechy oświadczenia wiedzy, zarazem w części dotyczącej żądania obniżenia ceny jest to typowe oświadczenie woli w postaci oferty. Również ustosunkowanie się do reklamacji przez organizatora turystyki ma charakter mieszany, gdyż jest oświadczeniem wiedzy i woli o charakterze prawo kształtującym, a jego niezłożenie w terminie rodzi określone konsekwencje prawne dla obu stron umowy o

świadczenie usług turystycznych. Skoro reklamacja taka jest oświadczeniem o charakterze mieszanym, to kwestię jej złożenia i odpowiedzi na taką reklamację reguluje przepis art. 61 § 1 k.c. Przepis ten stosuje się zarówno do oceny chwili złożenia oświadczenia woli, jak również oświadczenia wiedzy (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 18 maja 2012 r. o sygn. IV CSK 486/11). Za powyższym stanowiskiem przemawiają również inne względy. Po pierwsze, skoro relacje pomiędzy stronami mają charakter stosunku prywatnoprawnego, a nie publicznoprawnego, to brakuje jakichkolwiek przesłanek, aby stosować analogicznie do ich relacji regulę unormowaną w art. 165 § 2 k.p.c., dotyczącą wnoszenia pism procesowych do sądu. Wprawdzie nie sposób jednocześnie pominąć, iż również na gruncie przepisów prawa cywilnego ustawodawca czasami przewiduje, iż strona stosunku prywatnoprawnego nie uchybia terminowi ustawowemu do dokonania określonej prawem czynności, jeśli tylko wyśle pismo przed jego upływem (np. art. 563 § 2 k.c.). Unormowania tego rodzaju mają jednak charakter wyjątku i nie mogą być interpretowane rozszerzająco czy stosowane w sposób dowolny do innych sytuacji prawnych. Jak wskazuje się w doktrynie, przepis art. 563 § 2 k.c. oznacza jedynie, że termin przewidziany do dokonania zawiadomienia jest zachowany także wtedy, gdy zawiadomienie dojdzie do sprzedawcy po terminie, ale list polecony będzie nadany przed jego upływem. Natomiast w razie zawiadomienia dokonanego w inny sposób powinno ono dojść do wiadomości sprzedawcy (art. 61 k.c.) przed upływem zakreślonego terminu (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 26 sierpnia 1982 r. o sygn. III CRN 135/82, wyrok Sądu Najwyższego z dnia 22 grudnia 2000 r. o sygn. II CKN 1118/98). Pogląd ten znalazł aprobatę także w piśmiennictwie prawniczym (zob. J. Skąpski (w:) System prawa cywilnego, t. III, cz. 2, s. 135). Prowadzi to do wniosku, że iż w relacjach pomiędzy organizatorem imprezy turystycznej a klientem – w zakresie sytuacji określonej w przepisie art. 16 b w/w ustawy- ma zastosowanie art. 61 k.c. Skoro na tle podobnego typu rozwiązań w orzecznictwie sądowym uznano, że przepis art. 61 k.c. znajduje do nich zastosowanie, zaś jego wyłączenie następuje tylko w drodze wyjątku, to brakuje argumentów, aby odmówić zastosowania powyższej reguły ogólnej również co do reklamacji uregulowanej w art. 16b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych. Przyjęcie, iż w takiej sytuacji zachodzi wyjątek od art. 61 k.c. jest nietrafne, jako pozbawione dostatecznej podstawy prawnej. Tym bardziej, że art. 16 b ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych nie przewiduje uprzywilejowania, o którym mowa w art. 563 § 2 k.c. czy też np. w art. 9 ust. 1 uchylonej już ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. 2002 r., Nr 141, poz.1176). Również na gruncie tego ostatniego przepisu, wyrażono pogląd (zob. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2010 r. o sygn. I CSK 75/10), że wzmianka o wysłaniu zawiadomienia przed upływem wyznaczonego terminu oznacza jedynie, że wyłączone zostaje w tym wypadku odpowiednie stosowanie art. 61 k.c. Wyjątek ten, co trzeba podkreślić, miał jednak zastosowanie tylko do konsumentów, co było uzasadnione celami ustawy, których rezultatem miało być wzmocnienie pozycji konsumenta w relacjach prawnych z przedsiębiorcami. Z kolei brak tego uprawnienia po stronie przedsiębiorcy stanowił równocześnie w pełni zamierzone przez ustawodawcę rozwiązanie;

- biorąc pod uwagę, że ustawa o usługach turystycznych od czasu wejścia w życie była niejednokrotnie nowelizowana, należy uznać, iż gdyby zamysłem ustawodawcy było wyłączenie art. 61 k.c. w przypadkach, o których mowa w jej art. 16 b, to takie unormowanie zostałooby w niej wprost zawarte. Podobnego typu uregulowania były już bowiem znane ustawodawcy w dacie jej wejścia w życie. W przedmiotowej kwestii należytego uzasadnienia nie znajduje z kolei potrzeba zastosowania analogii, gdyż brak szczególnego uregulowania w tym zakresie nie ma charakteru luki, uniemożliwiającej stosowanie rozwiązania zawartego w art. 16 b ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. Sama negatywna ocena tej regulacji nie daje uprawnienia do stosowania wniosku w drodze analogii, tym bardziej, iż byłoby to stosowanie per analogiam przepisu wyjątkowego, co nie powinno mieć miejsca. Dodatkowym argumentem na rzecz powyższej tezy jest także okoliczność, iż zgodnie z art. 11 ustawy turystycznej w zakresie nieuregulowanym ustawą do umów z klientami zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta, co bezspornie wskazuje w pierwszej kolejności na konieczność poszukiwania rozwiązań prawnych w części ogólnej Kodeksu cywilnego;

- nie do przyjęcia jest interpretacja art. 16 b ust. 5 ustawy o usługach turystycznej polegająca na uznaniu, iż przepis ten stanowi tylko o konieczności ustosunkowania się do reklamacji, co nie ma jednakże oznaczać, że we wskazanym terminie to „ustosunkowanie się” ma do reklamującego dotrzeć. Przy takim rozumieniu tego unormowania biuro

turystyczne musiałyby jedynie w ciągu 30 dni zająć stosowne stanowisko, które mogłoby w zależności od własnego uznania przesłać klientowi w dowolnym, nieokreślonym terminie, albo w ogóle nie przysłać go klientowi, skoro ustawa nakazywałaby jedynie ustosunkowanie się na piśmie do reklamacji;

- aczkolwiek w zakresie stosowania art. 61 k.c. do instytucji złożenia reklamacji i odpowiedzi na taką reklamację pojawia się wiele problemów technicznych, w tym również podnoszone argumenty, iż wysłane pocztą stanowisko biura podróży, nawet na wiele dni przed upływem terminu z przyczyn niezależnych od biura turystycznego, a leżących po stronie klienta lub poczty nie będzie odebrane- to jednak nie można zapominać, iż przepis art. 61 § 1 k.c. za chwilę złożenia oświadczenia uznaje chwilę, w której oświadczenie doszło do danej osoby w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Ryzyko związane z wyborem „doręczyciela” oświadczenia woli obciąża w równym stopniu tak organizatora imprezy turystycznej rozpoznającego reklamację, jak i klienta składającego reklamację. Co więcej strony umowy o świadczenie usług turystycznych mogą w samej umowie ukształtować odmienny sposób powiadamiania się o złożonej i rozpatrywanej reklamacji. Jeden z takich sposobów przewiduje np. przepis art. 61 § 2 k.c. (dotyczący składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej), ale można sobie również wyobrazić powiadomienie poprzez sms, telefonicznie itp.

Podzielając wyżej przedstawione jednoznaczne stanowisko Sądu Okręgowego w Opolu, należało uznać, że w niniejszej sprawie zachodzi określone przepisem art. 16 b ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych domniemanie prawne dotyczące uznania przez stronę pozwaną za uzasadnioną w całości reklamacji powodów.

Jak wyżej wskazano pozwana (...) Sp. z o.o. pisemną reklamację powodów z tytułu nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych, wskazującą na uchybienia w sposobie wykonania umowy w zakresie usług hotelarskich oraz zawierającą żądanie zapłaty kwoty stanowiącej dwukrotność uiszczonej przez nich ceny, tytułem odszkodowania - odebrała w dniu 6 października 2016 r. Z kolei pisemną odpowiedź na reklamację wraz z uzasadnieniem przyczyny odmowy uwzględnienia reklamacji strona pozwana sporządziła i wysłała na adres powodów wprawdzie w dniu 4 listopada 2016 r. (czyli w przedostatnim dniu trzydziestodniowego terminu określonego w art. 16 b ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, liczonym od dnia 6 października 2016 r.), jednak pismo to doręczono powodom dopiero w dniu 8 listopada 2016 r. (koperta k. 19, informacja o doręczeniu k-20). Powyższe oznacza, iż strona pozwana nie zmieściła się w trzydziestodniowym terminie, zakreślonym w przepisie art. 16b ust. 5 o usługach turystycznych, do ustosunkowania się na piśmie do reklamacji powodów, a tym samym nie obaliła domniemania zawartego w tym unormowaniu.

Konsekwencją upływu terminu, o którym mowa w art. 16 b ust. 5 ww. ustawy, jest fikcja uznania przez pozwanego organizatora turystyki reklamacji powodów za uzasadnioną w całości. Tak - jak przy uznaniu roszczenia - oznacza to przyznanie przez sprzedającego okoliczności podniesionych przez klienta w reklamacji oraz zgodę co do treści zawartego w niej żądania (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 lipca 2012 r. o sygn. IV CSK 75/12). Na skutek upływu terminu do ustosunkowania się do reklamacji doszło z jednej strony do prekluzji po stronie pozwanej zarzutu braku odpowiedzialności organizatora turystyki wobec klienta, zaś z drugiej strony do przyjęcia oferty co do żądania zapłaty na rzecz powodów łącznie kwoty 11.974 zł tytułem odszkodowania. Kwoty tej nie pomniejszono o 700 zł, bowiem jak wynikało z przeprowadzonych dowodów, powódka kwotę tę zwróciła pozwanej zaraz po jej otrzymaniu.

O odsetkach orzeczono na podstawie art. 481 § 1 k.c. Skoro wezwanie do zapłaty pozwana otrzymała 6 października 2016r, powodowie mogli żądać zasądzenia ustawowych odsetek od dnia 25 listopada 2016r.

O kosztach procesu orzeczono na podstawie art. 98 k.p.c.