

## UZASADNIENIE

### **wyroku z dnia 13 lutego 2015 roku**

Pozwem z dnia 26 listopada 2013 roku – wniesionym w elektronicznym postępowaniu upominawczym przed Sąd Rejonowy Lublin-Zachód w Lublinie, VI Wydział Cywilny – powodowie O. Ż. i M. W., reprezentowani przez profesjonalnego pełnomocnika radcę prawnego, wnieśli o zasądzenie – w częściach równych – od pozwanej (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. kwoty 45.519,11 zł, wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 11 listopada 2013 roku do dnia zapłaty, z tytułu nienależytego wykonania usługi turystycznej w postaci wycieczki na K. w okresie od 4 do 18 sierpnia 2013 roku. Powodowie domagali się także zwrotu kosztów postępowania, w tym zwrotu kosztów zastępstwa procesowego wg norm przepisanych.

W uzasadnieniu wskazali, że w dniu 12 lipca 2013 roku zlecili pozwanej, za pośrednictwem portalu „F..pl”, realizację usługi turystycznej w postaci wycieczki na K. do miejscowości H. i dokonali rezerwacji telefonicznej pobytu w hotelu (...), wyraźnie wskazując, że interesuje ich wyłącznie pobyt we wskazanej miejscowości. Po rozpoczęciu imprezy turystycznej i przybyciu na miejsce okazało się, że zostali zakwaterowani w hotelu znajdującym się kilkanaście kilometrów od H.. Po zgłoszeniu reklamacji do operatora portalu otrzymali wyjaśnienie, że zaistniała sytuacja była spowodowana niewłaściwym funkcjonowaniem wyszukiwarki na stronie internetowej. Powodowie nie przystali na propozycję pozostania w hotelu, do którego ich przywieziono, lecz własnymi siłami i na własny koszt zorganizowali przejazd i zakwaterowanie w hotelu w pożądaney miejscowości. Pod koniec pobytu na K. pozwana zwróciła im wynagrodzenie za rezerwację hotelu, w którym zostali błędnie zakwaterowani. Zdaniem powodów wycieczka, którą planowali co najmniej od 2 lat, okazała się ogromnym rozczarowaniem i wrócili z niej zmęczeni i rozżaleni. Po powrocie z wyjazdu powodowie skierowali do pozwanej reklamację usługi turystycznej, a także wezwali ją do zapłaty, jednakże do dnia wniesienia pozwu wskazane pisma pozostały bez odpowiedzi. Wskazano także, że zgodnie z art. 16b ustawy o usługach turystycznych, jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 3 w terminie 30 dni od 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. (pozew k. 5-10; k. 15-17)

Postanowieniem z dnia 3 lutego 2014 roku referendarz sądowy w Sądzie Rejonowym Lublin-Zachód w Lublinie, VI Wydziale Cywilnym, stwierdził brak podstaw do wydania nakazu zapłaty i przekazał rozpoznanie sprawy do Sądu Rejonowego dla m.st. Warszawy w W.. (postanowienie k. 11)

Pismem z dnia 18 marca 2014 roku (data stempla pocztowego k. 41) pełnomocnik powodów przywołał wyrażany już wcześniej wniosek, by zasądzić na rzecz powodów żądaną kwotę na podstawie braku odpowiedzi przez pozwaną na zgłoszoną reklamację, co zgodnie z art. 16b ustawy o usługach turystycznych oznacza uznanie roszczenia bez konieczności prowadzenia postępowania dowodowego. (pismo k. 13)

W odpowiedzi na pozew z dnia 28 maja 2014 roku (data nadania przesyłki w placówce operatora publicznego) pozwana (...) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W., reprezentowana przez adwokata, wniosła o oddalenie powództwa w całości i obciążenie powodów kosztami tego procesu, w tym kosztami zastępstwa procesowego, a także wezwanie do wzięcia udziału w sprawie po stronie pozwanej spółki (...).pl spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W..

W uzasadnieniu pozwana przyznała, że powódka O. Ż. zawarła z pozwaną w dniu 13 lipca 2013 roku umowę nr (...), przedmiotem której było zorganizowanie na rzecz powodów 14-dniowego stacjonarnego pobytu wypoczynkowego w okresie 4 sierpnia 2013 roku – 18 sierpnia 2013 roku w Grecji, w jednogwiazdkowym hotelu (...), na wyspie K., w miejscowości K. H., w jednopokojowym apartamencie ze śniadaniem, a całkowity koszt imprezy wyniósł 5.300,00 zł, czyli 2.650,00 zł na osobę. Wskazała także, że impreza została zakupiona za pośrednictwem portalu F..pl, działającego

jako agent pozwanej, który sprzedaje także imprezy innych organizatorów turystyki. Pełnomocnik zaprzeczył ponadto, aby pozwana nie wykonała należycie swoich zobowiązań wynikających z umowy, ponieważ powodowie mieli zagwarantowane świadczenia w niej określone. Wskazano, że spór pomiędzy stronami wyniknął z błędnego przeświadczenia co do lokalizacji hotelu, w którym powodowie mieli być zakwaterowani. Byli oni przekonani, że przebywać będą w hotelu (...) w miejscowości H. na K., jednakże obiekt ten jest w innym standardzie niż wskazany w umowie, a poza tym nigdy nie był w ofercie pozwanej. Imprezy turystyczne w tym hotelu były organizowane przez inne firmy, których wycieczki sprzedawał pośrednik – spółka (...)pl. (...) ponadto, że z załączonych do pozwu wydruków z portalu www.fly.pl wynikało jednoznacznie, że organizatorem imprezy turystycznej w hotelu (...) w miejscowości H. jest Wezyr H., a nie pozwana. Przyznano także, że pośrednik spółka (...)pl przyznała powodom zwrot kosztów zakwaterowania za pierwszą dobę w hotelu (...), a pozwana zaproponowała powodom umieszczenie w pożądaney przez nich miejscowości na K., w innym hotelu o standardzie wyższym od wskazanego w umowie, jednakże nie przyjęli oni takiej propozycji. Wskazano również, że powodom zwrócono łącznie kwotę 1.785,50 zł, co stanowiło całkowity koszt zakwaterowania ze śniadaniem przez 14 dni w hotelu (...) w miejscowości K. H. na K.. Pozwana zaprzeczyła także, aby kiedykolwiek wpłynęła do niej reklamacja pozwanych z dnia 17 września 2013 roku i stwierdziła, że rozważania dotyczące domniemania określonego w art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych na tym etapie nie mają znaczenia. W odpowiedzi na żądanie powodów dotyczące zasądzenia odszkodowania i zadośćuczynienia za nienależyte wykonanie umowy stwierdziła ponadto, że zgodnie z art. 11b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych – ujętym w pkt 8.1. Ogólnych Warunków Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez pozwaną dla klientów F..pl – odpowiedzialność pozwanej za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej ograniczona jest do dwukrotności ceny imprezy, czyli w przypadku powodów do kwoty 10.600,00 zł. Wskazano nadto, że zgodnie z art. 16a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, powodom zaproponowano świadczenia zastępcze w postaci zmiany zakwaterowania na hotel o standardzie wyższym niż hotel wykupiony, który zgodnie z umową posiadał tylko jedną gwiazdkę, jednakże powodowie z takiej propozycji nie skorzystali i samodzielnie znaleźli inne miejsce pobytu w dużo wyższym standardzie. Nie odstąpili także od umowy, bowiem skorzystali z powrotnego transferu i przelotu, stąd – zdaniem pełnomocnika – ich odmowa na przyjęcie świadczeń zastępczych była nieuzasadniona. Pozwana zakwestionowała również żądanie zwrotu kosztów śniadań, które mieli ponieść powodowie w kwocie 140 Euro, a także podniosła, że w zakresie oczekiwania zadośćuczynienia pozew nie zawierał żadnego uzasadnienia. Wskazała, że powodowie – pomimo pierwotnego stresu związanego z perturbacjami dotyczącymi hotelu – zakwaterowali się ostatecznie w obiektach o standardzie cztero i trzykrotnie wyższym niż ten, za który zapłacili. Standard i jakość ich pobytu niewspółmiernie wzrosła więc w porównaniu z poziomem, jaki sami określili rezerwując wycieczkę i podpisując umowę, trudno więc było pozwanej zgodzić się z tezą powodów o „całkowicie zmarnowanym urlopie” i doznaną krzywdą, której de facto nie ponieśli. (odpowiedź na pozew k. 55-59)

Pismem z dnia 6 czerwca 2014 roku (data stempla pocztowego k. 54) pełnomocnik powodów odpowiedział na zarzut pozwanej dotyczący braku doręczenia reklamacji z dnia 17 września 2013 roku wskazując, że pismo w tej kwestii zostało tego samego dnia nadane na adres pozwanej oraz spółki (...)pl. (...) poczty odwrotnie przykleił naklejki z numerem nadawczym, skutkiem czego potwierdzenie nadania przesyłki do spółki (...)pl posiada numer nadawczy wskazujący na doręczenie jej do Urzędu Pocztowego nr 79. Pomimo tej pomyłki spółka (...)pl korespondencję odebrała i odpowiedziała w ustawowym terminie. Pełnomocnik powodów dodatkowo wyjaśnił, że korespondencja zawierająca reklamację została prawidłowo doręczona i odebrana w siedzibie pozwanej w dniu 19 września 2013 roku o godz. 14:53, zgodnie z regulacją zawartą w art. 97 kc. Podtrzymał także, że w przedmiotowej sprawie pozwana uznała roszczenie klientów zgłoszone we wskazanej wyżej reklamacji. Stwierdził także, że zgodnie z przepisami ustawy o usługach turystycznych powodowie skierowali swoje roszczenie do organizatora imprezy turystycznej, który w przypadku winy pośrednika, tak jak to miało miejsce w przedmiotowej sprawie, nie będzie mógł zwolnić się od odpowiedzialności, jeżeli agent nie dokłada należytej staranności. (pismo k. 49-50verte)

Pismem z dnia 12 sierpnia 2014 roku (data stempla pocztowego k. 102) pełnomocnik powodów wyjaśnił, że w przypadku zasądzenia nieparzystej wysokości groszy wnosi o zasądzenie na rzecz powoda M. W. kwoty o 1 grosz większej, niż na rzecz powódki O. Ż.. Dokonał także zmiany powództwa w ten sposób, że wniósł o zasądzenie od pozwanej na rzecz powodów kwoty 43.848,59 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 21 października 2013 roku do

dnia zapłaty. Uzasadniając powyższe wskazał, że doręczenie reklamacji – uznanej przez pozwaną – nastąpiło w dniu 19 września 2013 roku, a roszczenie stało się wymagalne z dniem 20 października 2013 roku. Wysokość żądanej kwoty ma zaś związek z kursem Euro, który w tym dniu – przyjmując wartość średniego kursu Euro Narodowego Banku Polskiego – wyniósł 4,1769 zł. (pismo k. 96)

Zarządzeniem z dnia 21 lipca 2014 roku doręczono spółce (...) .pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. odpis odpowiedzi na pozew, zobowiązując do złożenia oświadczenia o tym, czy wstępuje do sprawy w charakterze interwenienta ubocznego po stronie pozwanej – w terminie 21 dni pod rygorem przyjęcia, że nie wyraża woli wzięcia udziału w niniejszej sprawie. Wobec dwukrotnej, nieskutecznej awizacji, pismo będącej wykonaniem powyższego zarządzenia zostało uznane za doręczone ze skutkiem na dzień 23 sierpnia 2014 roku (k. 111). Na skutek upływu zakreślonego terminu i braku złożenia oświadczenia przyjęto, że spółka (...) .pl sp. z o.o. nie wyraziła woli udziału w postępowaniu.

Do czasu zamknięcia rozprawy stanowiska stron nie uległy zmianie.

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

W dniu 13 lipca 2013 roku w W. O. Ż. zawarła z (...) spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. – za pośrednictwem F..pl spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. – umowę o świadczenie usług turystycznych, na podstawie której zakupiła wycieczkę na K. dla dwóch osób – O. Ż. i M. W. – w terminie od 4 sierpnia 2013 roku do 18 sierpnia 2013 roku, z przelotem na trasie W. – H. – W. i zakwaterowaniem w hotelu (...) w apartamencie z jednym łóżkiem i wyżywieniem określonym jako (...). Całkowity koszt imprezy dla O. Ż. i M. W., zgodnie z umową, wyniósł 5,300,00 zł (2.650,00 zł od osoby).

Zgodnie z pkt 8.1. Ogólnych Warunków Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez (...) spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. dla klientów F..pl spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. odpowiedzialność (...) sp. z o.o. za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej ograniczona jest do dwukrotności ceny imprezy, za wyjątkiem szkód na osobie.

(dowód z dokumentu: umowa rezerwacji nr (...) k. 22, 63-66, 140-143; potwierdzenie rezerwacji nr (...) k. 139, okoliczność bezsporna)

Przejazd z miejscowości K. do H. autobusem w dniu 4 sierpnia 2013 roku dla dwóch osób wyniósł 3,40 Euro (1,70 Euro za jedną osobę). M. W. zapłacił kwotę 96 Euro za pobyt dwóch osób w hotelu (...) na K. w terminie od 4 sierpnia 2013 roku do 6 sierpnia 2013 roku. M. W. zapłacił kwotę 600 Euro za pobyt dwóch osób w hotelu (...) na K. w terminie od 6 sierpnia 2013 roku do 18 sierpnia 2013 roku. M. W. i O. Ż. codziennie ponosili koszt śniadań w wysokości średnio 10 Euro dziennie, które były przewidziane w zarezerwowanej wycieczce.

(dowód z dokumentu: faktura k. 20, bilet k. 21, faktura k. 21; okoliczności bezsporne)

W korespondencji realizowanej za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej w dniach 12-13 sierpnia 2013 roku, przedstawiciel firmy (...) .pl wskazał, że po konsultacji z organizatorem M. W. i O. Ż. otrzymają zwrot kosztów niewykorzystanego noclegu w hotelu (...) w wysokości 128,00 zł ze strony F..pl oraz w kwocie 1.657,50 zł od (...) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W..

(dowód z dokumentów: wiadomości e-mail k. 37-40)

W dniu 14 sierpnia 2013 roku (...) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. dokonała przelewu kwoty 1.657,50 zł na rachunek bankowy O. Ż. tytułem zwrotu za niewykorzystane świadczenia w hotelu (...) w miejscowości K. H. za okres od 5 do 18 sierpnia 2013 roku z potrąceniem za noc 4 sierpnia 2013 roku, w związku z umową nr (...).

(dowód z dokumentu: potwierdzenie przelewu k. 67; oświadczenie k. 69)

Pismem z dnia 17 września 2013 roku (data nadania przesyłki poleconej nr (...) oraz przesyłki poleconej nr (...) w placówce operatora pocztowego), stanowiącym zgłoszenie reklamacji za nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych polegające na błędnym skierowaniu ich do hotelu (...) w miejscowości K. H. zamiast do hotelu (...) w H.. M. W. i O. Ż. zwrócili się do F..pl spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. oraz (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. o wskazanie podmiotu odpowiedzialnego za błędną rezerwację wycieczki na K. i skierowanie do niewłaściwego hotelu. W przedmiotowym piśmie M. W. i O. Ż. wskazali części składowe zapowiadanego roszczenia o odszkodowanie i zadośćuczynienie.

(dowód z dokumentu: reklamacja k. 23-25)

Przesyłka polecona o numerze (...) została doręczona spółce (...) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. przy ul. (...) lok. U1 w dniu 19 września 2013 roku przez pracownika Urzędu Pocztowego (...). Przesyłkę pokwitował i odebrał upoważniony pracownik firmy pani K. Ś..

(dowód z dokumentu: oświadczenie Naczelnika Urzędu Pocztowego (...) k. 52; pismo kierownika zmiany UP (...) k. 94)

Pismem z dnia 15 października 2013 roku, adwokat P. K., reprezentujący spółkę (...)pl – w odpowiedzi na reklamację z dnia 17 września 2013 roku – poinformował O. Ż. i M. W., że spółka nie widzi podstaw do zaspokojenia żądaniom sformułowanym w reklamacji, ponieważ nie ponosi ona odpowiedzialności za ewentualnie nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, przedmiotem której była organizacja wycieczki na K. w dniach 4-18 sierpnia 2013 roku. Kwota stanowiąca równowartość jednego noclegu w hotelu (...) w miejscowości K. H., wypłacona klientom, była wyłącznie próbą doraźnego rozwiązania kwestii spornej i nie stanowiła uznania roszczeń, ani przyjęcia odpowiedzialności za nienależyte wykonanie umowy.

(dowód z dokumentu: pismo pełnomocnika spółki (...)pl k. 51)

Pismem z dnia 8 listopada 2013 roku (data nadania w placówce operatora pocztowego) M. W. i O. Ż. wezwali (...) spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. do zapłaty w terminie 7 dni należności z tytułu odszkodowania i zadośćuczynienia za nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych nr (...), dotyczącej realizacji wycieczki na K. w terminie od 4 sierpnia 2013 roku do 18 sierpnia 2013 roku, wraz z ustawowymi odsetkami, w związku z zaakceptowaniem należności poprzez brak odpowiedzi na zgłoszoną reklamację.

(dowód z dokumentu: wezwanie do zapłaty k. 26-28)

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie wskazanych wyżej dokumentów oraz dokumentów zgromadzonych w aktach sprawy, ich prawdziwości nie kwestionowała żadna ze stron, a Sąd analizując zebrany w sprawie materiał dowodowy nie dopatrywał się okoliczności mogących skutkować powstaniem wątpliwości co do ich prawdziwości. Bezsporne okoliczności Sąd mógł zatem uznać za ustalone już na zasadzie art. 229 i 230 k.p.c. Zgodnie z art. 229 k.p.c. nie wymagają dowodu fakty przyznane w toku postępowania przez stronę przeciwną, jeżeli przyznanie nie budzi wątpliwości co do swej zgodności ze stanem rzeczywistym, a w myśl art. 230 k.p.c., gdy strona nie wypowie się co do twierdzeń strony przeciwnej o faktach, sąd, mając na uwadze wyniki całej rozprawy, może fakty te uznać za przyznane.

Wskazać należy, że strona powodowa konsekwentnie podnosiła, że pozwana uznała reklamację powodów, złożoną pismem nadanym listem poleconym dnia 17 września 2013 roku w placówce operatora pocztowego. Jak ustalono w toku postępowania, powyższe pismo zostało odebrane przez upoważnionego pracownika spółki (...) sp. z o.o. w siedzibie firmy w W. przy ul. (...) lok. U1 w dniu 19 września 2013 roku. Zgodnie z art. 61 § 1 zdanie pierwsze 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, natomiast jak stanowi art. 97 k.c., osobę czynną w lokalu przedsiębiorstwa przeznaczonym do obsługi publiczności poczytuje się w razie wątpliwości za umocowaną do dokonywania czynności prawnych, które zazwyczaj bywają dokonywane z osobami korzystającymi z usług tego przedsiębiorstwa. Wobec powyższego uznać należy, że powodowie dokonali skutecznego wniesienia reklamacji

dotyczącej przedmiotowej imprezy turystycznej poprzez doręczenie przesyłki pocztowej do siedziby pozwanej, która została odebrana przez jej pracownika. Jak wskazuje orzecznictwo i poglądy wyrażone w komentarzach do tego przepisu, wszelkie skutki prawne czynności prawnych dokonanych przez osobę czynną w lokalu powstaną ex lege po stronie osoby prowadzącej przedsiębiorstwo, niezależnie od tego, czy jest to zgodne z jej wolą, czy też nie. Obsługiwanie publiczności zaś, na której wskazuje art. 97 k.c., „należy interpretować przede wszystkim jako zawieranie umów z klientami, ale również dokonywanie innych czynności faktycznych i prawnych związanych z zawarciem, wykonywaniem, rozwiązaniem umowy, a także jej niewykonaniem bądź nienależytym wykonaniem (przyjęciem reklamacji)” – (Kidyba A. (red.), Gawlik Z., Janiak A., Jedliński A., Kopczyńska-Pieczniak K., Niezbecka E., Sokołowski T., Komentarz do kodeksu cywilnego, WKP, 2012 rok). O następstwach skutecznego złożenia reklamacji w przedmiotowej sprawie rozważono poniżej.

### **Sąd Rejonowy zważył, co następuje:**

Powództwo podlega uwzględnieniu w części.

Powodowie sformułowali w pozwie żądania dwojakiego rodzaju. Domagali się zasądzenia na swoją rzecz w częściach równych – a w przypadku zasądzenia nieparzystej wysokości groszy zasądzenia na rzecz powoda M. W. kwoty o 1 grosz większej, niż na rzecz powódki O. Ż. – od pozwanej (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. kwoty 45.519,11 zł, wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 11 listopada 2013 roku do dnia zapłaty, tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie usługi turystycznej w postaci wycieczki na K. w okresie od 4 do 18 sierpnia 2013 roku oraz zadośćuczynienia za szkodę niemajątkową doznaną przez powodów przybierającą postać zmarnowanego urlopu wypoczynkowego.

Podstawą prawną roszczenia o odszkodowanie jest przepis art. 11 a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004 r., nr 223, poz. 2268 ze zm.), zgodnie z którym organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem klienta; działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

Odpowiedzialność odszkodowawcza organizatora imprezy turystycznej powstaje w razie łącznego spełnienia trzech przesłanek: niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o imprezę turystyczną, powstania szkody oraz adekwatnego związku przyczynowego między tym zdarzeniem a szkodą. Odpowiedzialność touroperatora opiera się na zasadzie ryzyka. Jeśli organizator chce uwolnić się od odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania powstałego w wyniku zawarcia umowy o świadczenie usług turystycznych, musi wykazać okoliczności zwalniające go z odpowiedzialności wymienione w cytowanym na wstępie przepisie art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

Zgodnie z ogólną regułą ciężaru dowodu wyrażoną w art. 6 k.c. to na stronie powodowej spoczywa natomiast ciężar wykazania powyższych przesłanek odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej.

Przez szkodę należy w szczególności rozumieć nieotrzymanie niektórych świadczeń gwarantowanych w umowie, bądź otrzymanie niektórych świadczeń niższej jakości. Szkada obejmuje zarówno poniesione straty, jak i utracone korzyści. Wysokość poniesionej szkody powinna być wykazana poprzez określenie ceny poszczególnych utraconych lub nienależycie wykonanych usług turystycznych.

Zgodnie z art. 12 ust. 1 powołanej ustawy o usługach turystycznych organizator turystyki lub pośrednik turystyczny, który proponuje klientom imprezy turystyczne lub usługi turystyczne, udostępniając im odpowiednie informacje pisemne, a w szczególności broszury, foldery, katalogi, jest obowiązany wskazać w tych materiałach w sposób dokładny i zrozumiały: 1) cenę imprezy turystycznej lub usługi turystycznej albo sposób jej ustalenia; 2) miejsce pobytu lub trasę imprezy; 3) rodzaj, klasę, kategorię lub charakterystykę środka transportu; 4) położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu; 5) ilość i rodzaj posiłków; 6) program zwiedzania

i atrakcji turystycznych; 7) kwotę lub procentowy udział zaliczki w cenie imprezy turystycznej lub usługi turystycznej oraz termin zapłaty całej ceny; 8) termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja usług jest uzależniona od liczby zgłoszeń; 9) podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy; 10) ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej.

Powyższe informacje nie mogą przy tym wprowadzać klienta w błąd. (art. 12 ust. 1a). Jeżeli umowa zawarta z klientem nie zawiera odmiennych postanowień, to odpowiednie wskazania zawarte w informacjach pisemnych, o których mowa w ust. 1 pkt 1–8, stają się elementem umowy (art. 12 ust. 2).

W przedmiotowej sprawie istotne znaczenie ma także art. 11b ust. 3 cytowanej wyżej ustawy, który stanowi, że organizatorzy turystyki w umowach z klientami mogą ograniczyć odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta, a taki zapis znalazł się w pkt 8.1. Ogólnych Warunków Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez (...) Sp. z o.o. dla klientów F..pl (...). z o.o. Konieczne jest także uwzględnienie art. 16b ustawy, w którym przewidziany został tryb reklamacji. Stwierdza on, że jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi. Niezależnie od powyższego zawiadomienia, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy. Ust. 5 cytowanego przepisu stanowi natomiast, że jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej 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.

W stanie faktycznym niniejszej sprawy pozwane Biuro gwarantowało uczestnikom imprezy turystycznej objętej pozwem takie świadczenia, jak przelot samolotem na trasie W. – H. - W., transfery pomiędzy lotniskiem a hotelem, zakwaterowanie w hotelu (...) o standardzie jednogwiazdkowym w pokoju z jednym łóżkiem, wraz z wyżywieniem według formuły (...), ubezpieczenie i opieka polskojęzycznego rezydenta.

Przedmiotem zastrzeżeń i reklamacji powodów w zakresie imprezy turystycznej była kwestia zakwaterowania w innym hotelu, niż obiekt wybrany i zarezerwowany przez uczestników imprezy turystycznej. Intencją powodów, korzystających z usług serwisu internetowego pośrednika F..pl współpracującego z pozwaną, było zarezerwowanie i wykupienie wycieczki w dowolnym hotelu w miejscowości H., która to miała ważne, sentymentalne znaczenie dla powodów. Na skutek błędu pośrednika i niewłaściwego podpięcia oferty na stronie internetowej, powodowie zakupili wycieczkę w innym hotelu w innej miejscowości i ostatecznie po przylocie zostali zakwaterowani w jednogwiazdkowym hotelu (...), na wyspie K., w miejscowości K. H., oddalonej kilkadziesiąt kilometrów od H.. W oznaczonym czasie, w miejscowości H., pozwana spółka nie oferowała imprez turystycznych w hotelu o jednogwiazdkowym standardzie. Powodowie dopełnili warunków reklamacji wskazanych w art. 16b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004 r., nr 223, poz. 2268 ze zm.) i niezwłocznie zawiadomili wykonawcę usługi o zaistniałej sytuacji.

Propozycje organizatora umieszczenie w pożądaną przez nich miejscowości na K., w innym hotelu o standardzie wyższym od wskazanego w umowie nie została przyjęta. Powodowie sami zorganizowali sobie przejazd z miejscowości K. do H. autobusem w dniu 4 sierpnia 2013 roku dla dwóch osób wyniósł 3,40 Euro (1,70 Euro za jedną osobę). M. W. zapłacił kwotę 96 Euro za pobyt dwóch osób w hotelu (...) na K. w terminie od 4 sierpnia 2013 roku do 6 sierpnia 2013 roku, następnie zapłacił kwotę 600 Euro za pobyt dwóch osób w hotelu (...) na K. w terminie od 6 sierpnia 2013 roku do 18 sierpnia 2013 roku. M. W. i O. Ż. codziennie ponosili koszt śniadań w wysokości średnio 10 Euro dziennie, które były przewidziane w zarezerwowanej wycieczce.

Pismo zawierające reklamację oraz określenie żądań, zgodnie z wymogiem ustawowym, zostało w terminie nie dłuższym niż 30 dni złożone drogą pocztową organizatorowi turystyki – w dniu 17 września 2013 roku nadane w placówce operatora pocztowego, a w dniu 19 września 2013 roku odebrane przez upoważnionego pracownika pozwanej spółki. Od dnia 17 września 2013 roku należało liczyć termin 30-dniowy organizatora turystyki na ustosunkowania się do reklamacji, a ponieważ pozwana spółka nie odpowiedziała na powyższe pismo uznać należy, że uznała reklamację za uzasadnioną.

Wśród żądań wymienionych przez powodów w reklamacji znalazło się wezwanie do zwrotu w.w wydatków, które O. Ż. i M. W. ponieśli podczas urlopu w związku z samodzielną, ale uzgodnioną z organizatorem zmianą miejsca zakwaterowania. W skład tych kosztów wchodziły opłaty za bilety autobusowe, zakwaterowanie w tymczasowym miejscu pobytu przez dwa pierwsze dni, zakwaterowanie w hotelu w miejscowości H., który powodowie znaleźli na własną rękę oraz zwrot opłaty za śniadania, które były przewidziane w usłudze wykupione przez pozwaną – łącznie kwota 839,40 Euro (co w przeliczeniu na walutę polską w dacie wymagalności świadczenia, tj. 20 października 2013 roku kurs wynosił 4,1769 zł za 1 Euro, stanowiło równowartość 3.506,09 zł). Żądali także zadośćuczynienia w wysokości 1.500,00 zł za każdy dzień urlopu dla każdego z powodów za zmarnowany urlop, spędzony w stresie związanym z upominaniem się o swoje prawa oraz brakiem środków na normalny wypoczynek. Wskazać przy tym należy, że powodowie w trakcie trwania imprezy turystycznej otrzymali zwrot 1.657,50 zł od pozwanej za niewykorzystane świadczenia w hotelu (...) w miejscowości K. H. za okres od 5 do 18 sierpnia 2013 roku z potrąceniem jednego noclegu oraz kwotę 128,00 zł od pośrednika, przekazaną w ramach próby polubownego rozwiązania sporu.

Przechodząc do rozważań na temat zasadności roszczenia o zadośćuczynienie za zmarnowany urlop, w pierwszym rzędzie należy odpowiedzieć na pytania o podstawę prawną tego roszczenia. W obecnym stanie prawnym co do zasady nie istnieje możliwość przyznania zadośćuczynienia w ramach odpowiedzialności ex contractu. Roszczenie o zadośćuczynienie może zostać skutecznie wywiedzione w ramach reżimu odpowiedzialności deliktowej (art. 445 i 448 k.c. ulokowane w tytule VI "Czyny niedozwolone"; por. np. uzasadnienie uchwały Sądu Najwyższego z dnia 25 lutego 1986 r., III CZP 2/86, OSNCP 1987, nr 1, poz. 10; odmiennie wyroki Sądu Najwyższego z dnia 6 kwietnia 1977 r., IV CR 90/77, OSPiKA 1978, nr 11, poz. 200 i z dnia 9 sierpnia 2005 r., IV CK 69/05, niepubl.). Jak jednak stwierdził Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 19 listopada 2010 roku (sygn. akt III CZP 79/10, OSNC 2011/4/41.), podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu może stanowić przepis art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

Istotne znaczenie ma dyrektywa unijna 90/314/EWG w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek - implementowana przez wszystkie państwa Unii Europejskiej, także przez Polskę, co nastąpiło wspomnianą wyżej ustawą o usługach turystycznych i nowelizacją do tej ustawy. Choć w samej dyrektywie nie zostało uregulowane w sposób wyraźny, to jednak w dniu 12 marca 2002 roku w sprawie S. L. przeciwko TUI Deutschland GmbH (nr C-168/00) Europejski Trybunał Sprawiedliwości (ETS) orzekł, że art. 5 dyrektywy 90/314/EWG należy interpretować w sposób przyznający konsumentom, uznając co do zasady, że prawo do odszkodowania dotyczy również szkody niematerialnej, która jest wynikiem niewykonania lub nienależytego wykonania usług, stanowiących zorganizowaną usługę turystyczną, czyli uszczerbek niemajątkowy w postaci utraty przyjemności (the loss of enjoyment of the holiday).

Argumenty powołane w uchwale Sądu Najwyższego potwierdzają podejście Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, iż szkoda powstała na skutek „zmarnowania urlopu” ma charakter niemajątkowy, za co klient ma prawo żądać odpowiedniego zadośćuczynienia, przy czym przepis art. 11a ustawy w zakresie, w którym dopuszcza przyznanie zadośćuczynienia za szkodę wyrządzoną niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy o imprezę turystyczną, stanowi przepis szczególny w stosunku do art. 471 k.c.

Przenosząc powyższe rozważania na grunt omawianej sprawy należy zatem stwierdzić, że przesłanki uzasadniające zasądzenie zadośćuczynienia na podstawie art. 11a są zbieżne z przesłankami zasadności odszkodowania z tym, że w odróżnieniu od odszkodowania, w drodze zadośćuczynienia rekompensacie mogą podlegać – wywołane niewykonaniem umowy – ujemne doznania psychiczne związane z cierpieniem, bólem lub zakłóceniem spokoju

psychicznego podczas urlopu. Podstawową przesłanką uwzględnienia powództwa o zadośćuczynienia za zmarnowany urlop jest zatem niewykonanie lub należyte wykonanie zobowiązania przez organizatora wypoczynku. Ponadto koniecznym jest wykazanie, że w związku z uchybieniami touroperatora strona powodowa doznała krzywdy w postaci cierpienia psychicznego lub fizycznego.

Legitymację czynną do dochodzenia zadośćuczynienia za zmarnowany urlop przysługuje każdemu z klientów biura podróży oddzielnie. Co prawda umowę o świadczenie usług turystycznych zawarła powódka O. Ż., jednakże umowa ta zawarta była także na rzecz M. W. i jemu także przysługiwało roszczenie wywodzone z tej podstawy.

Przyznać należy, że powodowie nie trafili do miejscowości, w której planowali spędzić urlop i zamiast do miejscowości H. trafili po przylocie na K. do miasteczka K. H., do hotelu (...), który był oznaczony w umowie. Usługa była więc wykonywana niezgodnie z umową. Na skutek błędu, za który nie można obciążać powodów, zostali oni pozbawieni możliwości spędzenia urlopu w miejscowości i otoczeniu, który stanowił dla nich duży walor sentymentalny, stąd wyniknęły podjęte przez nich działania zmierzające do reklamacji usługi, a następnie zmiany hotelu i znalezienia na własną rękę zakwaterowania w pożądanej miejscowości. Wskazać należy, że organizator turystyki po zgłoszeniu reklamacji podejmował próby rozwiązania powstałej sytuacji. Taką próbą było m.in., przewidziane w art. 16a ust 1 ustawy, odpowiednie świadczenie zastępcze. W przedmiotowej sprawie organizator proponował powodom zakwaterowanie w hotelu o standardzie wyższym, niż hotel wykupiony, jednakże znajdował się w starej części miasta, znacznie oddalonej od morza i centrum miasta, gdzie toczyło się całe życie i związana z tym atmosfera (twierdzenia powodów niezaprzeczone, k.98 v.). Z propozycji organizatora powodowie jednak nie skorzystali i na własną rękę znaleźli hotel, który spełniał ich kryterium dotyczącym dostępu do morza i centrum miasta H.. Powodowie nie zdecydowali się także na odstąpienie od umowy, gdyż długo planowali ten urlop i nie chcieli rezygnować z ustalonego już przelotu do W.. Nie bez znaczenia dla komfortu spędzonego urlopu miał ograniczony zakres środków na wypoczynek, ponieważ musieli wygospodarować znaczną kwotę na inny, samodzielnie znaleziony hotel w odpowiadającej im lokalizacji – która była głównym kryterium wyboru tej konkretnej oferty. Wskazać też należy, że zwrot środków za niewykorzystane noclegi w hotelu, którego dotyczyła umowa podpisana z pozwaną spółką, nastąpił pod koniec urlopu. Po dwóch pierwszych dniach spędzonych na poszukiwaniu nowego miejsca zakwaterowania i podróży do właściwej miejscowości, powodowie ostatecznie znaleźli się w satysfakcjonującym ich hotelu w H., lecz trwające w trakcie pobytu rozmowy z usługodawcami dotyczące zwrotu ekwiwalentu pobytu w zwolnionym hotelu rozdziły frustracje i rozgoryczenie powodów całą sytuacją.

W ocenie Sądu powyższy stan faktyczny, a przede wszystkim brak odpowiedzi pozwanej spółki na reklamację powodów z 17 września 2013 roku wskazuje, że doszło do uznania reklamacji za zasadną.

O. Ż., za imprezę turystyczną, w której uczestniczyła wraz z M. W. uiściła łącznie kwotę 2.650,00 zł od osoby. Zgodnie z art. 11b ust. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004 r., nr 223, poz. 2268 ze zm.) w zw. z pkt 8.1. OWU, odpowiedzialność pozwanej za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej ograniczona była do dwukrotności ceny imprezy, czyli do kwoty 5.300,00 zł od osoby. Mając na uwadze powyższe ograniczenie, fakt, że w trakcie imprezy turystycznej pozwana i pośrednik F..pl wypłacili powodom kwotę łączną 1.785,50 zł (1.657,50 zł oraz 128,00 zł) Sąd zasądził w pkt II i VI wyroku tytułem niewypłaconego odszkodowania kwotę 860,30 zł na rzecz M. W. oraz kwotę 860,29 zł na rzecz O. Ż. (3.506,09 zł – 1.785,50 zł : 2) oraz tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop kwotę 3.546,95 zł na rzecz M. W. oraz kwotę 3.546,96 zł na rzecz O. Ż.. Suma zasądzonych na rzecz każdego z powodów kwot stanowi różnicę między dwukrotnością ceny imprezy powodów a wartością już wypłaconego odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, to jest po 4.407,25 zł. Natomiast ta część żądania powodów z tytułu zadośćuczynienia za zmarnowany urlop, która przewyższała dwukrotną wartość ceny wycieczki na podstawie wskazanej regulacji umownej podlegała oddaleniu, co znalazło wyraz w punkcie III i VII wyroku.

Sąd zasądził również odsetki na zasadzie art. 481 k.c. naliczane w stosunku rocznym od kwoty 4.407,25 zł za okres od dnia 11 listopada 2013 roku do dnia zapłaty, zgodnie z żądaniem powodów. Powodowie złożyli reklamację 17 września 2013 roku, która na skutek braku odpowiedzi organizatora turystyki uznać należało za uzasadnioną. Roszczenie było



więc wymagalne po upływie 30 dni od wniesienia tej reklamacji. Ponadto, pismem z dnia 8 listopada 2013 roku powodowie wezwali pozwaną do zapłaty kwoty wskazanej w reklamacji, jednakże wobec żądania określonego w pozwie dotyczącego zasądzenia odsetek od dnia 11 listopada 2013 roku, Sąd we wskazanych powyżej punktach orzekł zgodnie z tym żądaniem.

Dla pełności wyводу wskazać należy, iż pierwotnie powodowie O. Ż. i M. W. dochodzili zasądzenia od pozwanego łącznej kwoty 45.519,11 zł (odpowiednio 22.759,55 zł + 22.759,56 zł), jednakże w toku procesu orientując się co do omyłki rachunkowej powód zmodyfikował wysokość dochodzonego roszczenia, tym samym cofając powództwo ponad łączną kwotę 43.848,59 zł (odpowiednio 21.924,29 zł + 21.924,30 zł). Wobec tego w tej sytuacji znalazł zastosowanie przepis art. 355 § 1 k.p.c. zgodnie z treścią którego Sąd wydaje postanowienie o umorzeniu postępowania, jeżeli powód cofnął ze skutkiem prawnym pozew, przy czym w myśl art. 203 § 1 k.p.c. pozew może być cofnięty bez zezwolenia pozwanego aż do rozpoczęcia rozprawy, a jeżeli z cofnięciem połączone jest zrzeczenie się roszczenia – aż do wydania wyroku. Sąd nie dopatrył się by okoliczności sprawy wskazywały, że cofnięcie pozwu we wskazanym przez powoda zakresie było sprzeczne z prawem lub zasadami współżycia społecznego albo zmierzało do obejścia prawa. W konsekwencji powyższego uznając cofnięcie pozwu za dopuszczalne Sąd umorzył postępowanie w zakresie przewyższającym zmodyfikowaną wartość żądania, o czym orzeczono w pkt I i V wyroku.

O kosztach procesu między stronami orzeczono w punkcie IV i VIII sentencji wyroku.

W związku z uwzględnieniem powództwa w części, tj. w 19,36 % wartości początkowej - w takim właśnie stosunku należało rozdzielić koszty pomiędzy stronami zgodnie z art. 100 k.p.c., kierując się zasadą odpowiedzialności za wynik procesu i zwrotu kosztów celowych. Na koszty procesu składają się następujące kwoty: 1.117,25 zł opłaty sądowej od pozwu (z uwzględnieniem kwoty zwróconej w pkt IX); 2.400,00 zł – zastępstwo procesowe każdego z powodów, 2.400,00 zł – zastępstwo procesowe strony pozwanej, 8,50 zł połowa opłaty skarbowej od pełnomocnictwa. Łączne koszty postępowania w zakresie żądania każdego z powodów wyniosły 5.925,75 zł, z czego każdy z powodów przegrywający proces w 81,64% winien ponieść koszty w wysokości 4.837,78 zł, zaś poniósł w wysokości 3.576,51 zł. W związku z tym różnicę między kosztami, które faktycznie winien ponieść każdy z powodów a kosztami poniesionymi przez nich stanowi kwota 1.261,27 zł, którą to każdy z powodów winien oddzielenie uiścić na rzecz pozwanej, albowiem współuczestnictwo powodów ma charakter formalny.

Z uwagi na to, iż powodowie cofnęli częściowo pozew (ograniczyli w części powództwo) jeszcze przed rozpoczęciem posiedzenia, na które przedmiotowa sprawa została skierowana, to Sąd z urzędu na podstawie art. 7 ust. 1 pkt 3a ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych nakazał zwrócić każdemu z powodów kwotę 20,75 zł tytułem połowy opłaty od cofniętej części pozwu, o czym orzeczono w pkt IX sentencji wyroku.

Mając powyższe na uwadze orzeczono jak w wyroku.

(...)

(...)