

## UZASADNIENIE

Pozwem wniesionym w dniu 23 listopada 2015 r. (data nadania przesyłki poleconej w placówce pocztowej) powodowie A. W. i K. W. domagali się solidarnego zasądzenia na ich rzecz od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. kwoty 8.177,82 zł wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od kwot 1.200,00 euro – względnie 5.070,60 zł od dnia 16 listopada 2014 r. do dnia zapłaty, kwoty 607,22 zł od dnia 30 grudnia 2014 r. do dnia zapłaty oraz kwoty 2.500,00 zł od dnia 30 grudnia 2014 r. do dnia zapłaty. Nadto powodowie wnieśli o zasądzenie na ich rzecz od pozwanego kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego, według norm przepisanych.

Uzasadniając wywiezione powództwo, powodowie wskazali, że zawarli z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych obejmującą imprezę turystyczną w Kenii w okresie od dnia 15 listopada 2014 r. do dnia 29 listopada 2014 r. Zgodnie z informacją dotyczącą przelotu, wylot z W. do H. – gdzie miało nastąpić międzylądowanie – zaplanowany był na godzinę 08:05 zaś przylot do H. o godzinie 13:30. Wylot z H. do M. zaplanowany był z kolei na godzinę 14:30 a przylot do M. na godzinę 20:35. Powodowie dowodzili natomiast, iż wylot z W. nastąpił z opóźnieniem wynoszącym ponad 10 godzin. Powodowie powołali się na przepisy rozporządzenia WE nr 261/2004 ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w wypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów oraz na wyrok Trybunału Sprawiedliwości UE – w sprawach połączonych C-402/07 i C-432/07. Powodowie wywodzili, iż w wypadku gdy opóźnienie wylotu wynosi co najmniej 5 godzin, pasażer uprawniony jest do żądania zwrotu pełnego kosztu biletu, jak również odszkodowania, które wynosi 600,00 euro dla każdego pasażera. Nadto powodowie powołali się na wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 27 marca 2014 r., sygn. akt I OSK 1971/12, zgodnie z którym do celów stosowania prawa do odszkodowania pasażerów lotów opóźnionych można traktować jak pasażerów lotów odwołanych. Powodowie podnieśli, iż zwrócili się do pozwanego z roszczeniem z tytułu niezgodnego z umową przeprowadzenia imprezy turystycznej, zarazem wezwali go do zapłaty dochodzonych pozwem kwot. W odpowiedzi na to wezwanie pozwany zaproponował rekompensatę za opóźnienie lotu w łącznej kwocie 499,06 zł. W ocenie powodów zaproponowana kwota rekompensaty jest rażąco zaniżona. Powodowie działaniami i zaniechaniami pozwanego narażeni zostali na poważne niedogodności, stres, a także na uszczerbek niemajątkowy w postaci utraty przyjemności wypoczynku. Dodali również, że rozliczenia pomiędzy przewoźnikiem a pozwanym biurem podróży nie mają obecnie żadnego znaczenia, a tym samym nie stoją na przeszkodzie dochodzenia przez powodów kwoty odszkodowania na podstawie ww. rozporządzenia.

(pozew – k. 1-4).

W odpowiedzi na pozew pozwany (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. wniósł o oddalenie powództwa powodów A. W. i K. W. w całości oraz o zasądzenie na rzecz pozwanego od powodów kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego, według norm przepisanych.

Ustosunkowując się do wywiezionego powództwa, pozwany potwierdził zawarcie pomiędzy powodem a nim umowy o świadczenie usług turystycznych o nr rezerwacji (...), której uczestnikiem była również powódka. Odnosząc się do roszczenia o odszkodowanie z tytułu opóźnionego lotu w dniu 15 listopada 2014 r. opartego o treść rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r., pozwany zarzucił, że akt ten nie znajduje zastosowania w wypadku roszczeń w związku z opóźnieniem wylotu dochodzonych od organizatorów turystyki. Roszczenie takie kierować należy bowiem wyłącznie do przewoźnika, a nie do pozwanego organizatora turystyki. Pozwany zarzucił, że szkoda i jej rekompensata winny być ustalane w oparciu o ogólne dyrektywy wymiaru odszkodowania ustalone w art. 361 § 1 i 2 k.c. oraz 363 § 1 k.c. Odszkodowanie za opóźniony lot winno więc uwzględniać treść tzw. tabeli frankfurckiej, zgodnie z którą odlot przesunięty w czasie o ponad 4 godziny należy się odszkodowanie w wysokości 5% udziałowej ceny podróży za jeden dzień za każdą kolejną godzinę. Należne zatem powodom odszkodowanie za opóźnienie w przy wylocie wynosi kwotę 269,18, zaproponowaną powodom przez dział reklamacji pozwanego. Odnosząc się do roszczenia o zwrot kwoty 607,22 zł tytułem zwrotu utraconych biletów lotniczych pozwany zarzucił, iż jest ono bezzasadne. Powodowie nie udowodnili bowiem, że przylot samolotu w dniu

30 listopada 2014 r. był opóźniony o ponad godzinę. Pozwany zarazem podniósł, iż nie ponosi odpowiedzialności za nie skorzystanie przez powodów z lotu z W. do K. w dniu 30 lutego 2014 r. o godzinie 07:40. W kwestii roszczenia o zadośćuczynienie w wysokości 2.500,00 zł pozwany zarzucił, iż jest ono wygórowane oraz nieadekwatne do rozmiaru doznanej ewentualnej krzywdy w postaci opóźnienia lotu o niecałe 10 godzin w dniu wyjazdu powodów na wakacje 14-dniowe. Ewentualne uznanie roszczenia w takiej wysokości za zasadne doprowadzi do nieuzasadnionego wzbogacenia powodów.

(odpowiedź na pozew – k. 41-42v).

Do zamknięcia rozprawy w dniu 13 października 2016 r. powodowie i pozwany podtrzymali swoje dotychczasowe stanowiska w sprawie.

(protokół rozprawy z dnia 29.09.2016 r. – k. 65-66v; protokół rozprawy z dnia 13.10.2016 r. – k. 67).

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

W dniu 17 czerwca 2014 r. K. W. (dalej również jako – „powód”), działając także w imieniu i na rzecz swojej żony A. W. (dalej również jako – „powódka”) zawarł z (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. (dalej również jako – „pozwany”), jako z organizatorem imprezy turystycznej umowę o świadczenie usług turystycznych oznaczoną nr (...), której przedmiotem był pobyt powodów w M. w Kenii. Strony umowy ustaliły, że impreza turystyczna odbędzie się w okresie od dnia 15 listopada 2014 r. do dnia 29 listopada 2014 r. w hotelu (...). Cenę imprezy turystycznej strony określiły na kwotę 12.912,00 zł, którą powodowie uiścili na rzecz pozwanego do dnia 11 października 2014 r. Cena ta obejmowała również przelot samolotem z Polski (z W.) do Kenii (M.) oraz Kenii (M.) do Polski (W.). Wylot z W. do M., z międzylądowaniem w H. miał rozpocząć się o godzinie 08:05 w dniu 15 listopada 2014 r. Lądowanie w H. miało nastąpić o godzinie 14:30 tego samego dnia, z kolei lot z H. do M. miał odbyć się o godzinie 14:30 i zakończyć się o godzinie 20:35 w dniu 15 listopada 2014 r. Z kolei powrót do Polski miał nastąpić w dniu 29 listopada 2014 r. Zaplanowany lot z M. do W., z międzylądowaniem w H., miał rozpocząć się o godzinie 21:35 i zakończyć o godzinie 02:05. Z kolei lot z H. do W. miał rozpocząć się o godzinie 02:55 i zakończyć o godzinie 06:25 w dniu 30 listopada 2014 r.

**(dowody:** umowa o świadczenie usług turystycznych – k. 9-9v; informacje dotyczące przelotu – k. 10; przesłuchanie powódki A. W. w charakterze strony – k. 65v-66; przesłuchanie powoda K. W. w charakterze strony – k. 66).

Powodowie stawili się na odprawę w dniu 15 listopada 2014 r. o godzinie 05:00. Po odprawieniu, powodowie wraz z innymi pasażerami zostali wpuszczeni na pokład samolotu. Po zajęciu miejsc przez powodów piloci samolotu wygasili dotąd włączone silniki, po czym poinformowano powodów o wykryciu przez obsługę techniczną usterki samolotu i zachodzi konieczność jej naprawy. Po 30 minutach powodom nakazano opuścić samolot po czym udali się oni ponownie na halę odlotów, gdzie była ograniczona możliwość poruszania. Po pewnym czasie z tablicy informacyjnej terminalu zniknęła informacja na temat lotu do M., którym powodowie mieli uczestniczyć. Powódka wykonała telefon na infolinię prowadzoną przez pozwanego organizatora turystyki, zadając pytanie, czy ten zamierza coś zrobić z tą sytuacją. W odpowiedzi na zadane pytanie powódka otrzymała informację, iż pracownicy pozwanego organizatora turystyki nie mają możliwości wejścia do terminalu, na którym znajdują się powodowie i nic więcej w tej sprawie nie wiedzą. Po kilku godzinach pojawiła się osoba, która przyniosła oczekującym na opóźniony lot pasażerom, w tym powodom skrzynki z kanapkami i z ciepłymi daniami w styropianowych opakowaniach. Po kolejnych godzinach oczekiwania powodowie zostali poinformowani, że na lot do M. zostanie podstawiony inny samolot.

Powódka w tym czasie była zmuszona do siedzenia na niewygodnym i twardym krześle znajdującym się w terminalu. Nie było możliwości położenia się. Powódka cierpi na dyskopatię kręgow szyjnych w związku z czym zaistniała sytuacja była dla niej mało komfortowa. Możliwość spaceru była ograniczona. Oczekiwanie przez ponad 10 godzin na terminalu lotniska a także dalsza długa podróż w samolocie spowodowała powstanie silnego bólu kręgosłupa powódki. W rezultacie podczas wypoczynku w Kenii powódka zmuszona była zażywać leki przeciwbólowe w celu usmierzenia powstałych dolegliwości bólowych kręgosłupa. Okoliczności te wpłynęły znacząco na wypoczynek

powódki. Powodowało to bowiem m.in. zmniejszenie atrakcyjności i odczuwanej przyjemności przejazdów po sawannie.

Ostatecznie, po ponad 10 godzinach oczekiwania podstawiono właściwy samolot i powodowie ponownie zostali wprowadzeni na jego pokład. Do M. powodowie lecieli kilkanaście godzin. Do M., zamiast po kilkunastu godzinach, powodowie dolecieli po dobie, tj. w dniu 16 listopada 2014 r. – zamiast planowanego 15 listopada 2014 r.

**(dowody:** umowa o świadczenie usług turystycznych – k. 9-9v; informacje dotyczące przelotu – k. 10; przesłuchanie powódki A. W. w charakterze strony – k. 65v-66; przesłuchanie powoda K. W. w charakterze strony – k. 66).

Powodowie zakupili dwa bilety lotnicze w kwotach po 303,61 zł na przelot samolotem z W. do K. w dniu powrotu z imprezy turystycznej organizowanej przez pozwanego – celem powrotu do miejsca zamieszkania. Zaplanowany wylot miał nastąpić w dniu 30 listopada 2014 r. o godzinie 07:40. Z tej racji, iż powrotny przylot z M. do W. opóźnił się o 2 godziny od planowanego lądowania w W., powodowie nie zdążyli na przedmiotowy lot samolotem, zaś bilety przez nich zakupione za łączną kwotę 607,22 zł utraciły swą ważność. Powodowie zmuszeni byli skorzystać z transportu naziemnego w celu przemieszczenia się do miejsca zamieszkania.

**(dowody:** potwierdzenia zakupu biletów lotniczych przez powodów – k. 18-19v; potwierdzenia rezerwacji biletów – k. 20-21v; przesłuchanie powódki A. W. w charakterze strony – k. 65v-66; przesłuchanie powoda K. W. w charakterze strony – k. 66).

Pismem datowanym na 17 grudnia 2014 r. powodowie zgłosili pozwanemu roszczenia z tytułu niezgodnego z umową z dnia 17 czerwca 2014 r. przeprowadzenia imprezy turystycznej. Powodowie zarzucili pozwanemu, iż: wylot z W. nastąpił niezgodnie z informacją widniejącą na bilecie – wylot miał nastąpić w dniu 15 listopada 2014 r. o godzinie 08:05 tymczasem w rzeczywistości nastąpił z ponad 10-godzinnym opóźnieniem; przylot do miejsca docelowego opóźniony był o 10 godzin; przylot do W. nastąpił dnia 30 listopada 2014 r. o godzinie 06:25, tymczasem w rzeczywistości nastąpił z ponad 2-godzinnym opóźnieniem; z racji wspomnianego 2-godzinnego opóźnienia powodowie nie mogli skorzystać z zakupionych wcześniej biletów lotniczych z W. do K. – do miejsca zamieszkania powodów; brak jakiegokolwiek pomocy ze strony pozwanego w związku z brakiem możliwości wylotu z portu początkowego. Jednocześnie powodowie domagali się od pozwanego zapłaty: zwrotu całości kosztów biletów lotniczych na trasie W. – M. z międzylądowaniem w H.; wypłaty odszkodowania w łącznej kwocie 2.400,00 euro, zwrotu kosztów utraconych biletów lotniczych na trasie W. – K. w kwocie 1.214,44 zł; zwrotu kosztów transferu z lotnika O. na Dworzec Centralny w kwocie 60,00 zł oraz zadośćuczynienia w łącznej kwocie 5.000,00 zł. Zapłaty powyższych kwot powodowie domagali się w terminie 7 dni od dnia otrzymania przez pozwanego przedmiotowego żądania. Przedmiotowe pismo zostało doręczone pozwanemu w dniu 22 grudnia 2014 r.

**(dowody:** pismo powodów z dnia 17.12.2014 r. – k. 11-11v; potwierdzenie doręczenia pisma powodów z dnia 17.12.2014 r. – k. 12; potwierdzenie nadania pisma powodów z dnia 17.12.2014 r. – k. 14).

W odpowiedzi na powyższe zgłoszenie powodów pozwany w swym piśmie z dnia 16 stycznia 2015 r. zaproponował powodom rekompensatę za opóźnienie lotu w łącznej kwocie 499,06 zł. Podniósł również, że wszyscy pasażerowie otrzymali na lotnisku w W. wszystkie niezbędne i przewidziane prawem świadczenia. Nadto podał, że przelot pomiędzy W. a K. nie był częścią umowy o świadczenie usług turystycznych zawartą pomiędzy pozwanym i powodami w związku z czym brak jest podstaw do zwrotu utraconej kwoty za niewykorzystane bilety.

**(dowód:** pismo pozwanego z dnia 16.01.2015 r. – k. 14).

Powodowie nie zgodzili się z powyższym stanowiskiem pozwanego wobec czego ponownie skierowali do pozwanego pismo datowane na 03 lutego 2015 r., w którym podtrzymali wszelkie zarzuty wskazane w ich piśmie z dnia 17 grudnia 2014 r.

**(dowód:** pismo powodów z dnia 03.02.2015 r. – k. 15-16).

W piśmie z dnia 20 lutego 2015 r. pozwany podtrzymał swoje stanowisko wyrażone w jego piśmie z dnia 16 stycznia 2015 r.

**(dowód:** pismo pozwanego z dnia 20.02.2015 r. – k. 17).

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie dowodów powołanych w jego opisie, w postaci dokumentów złożonych do sprawy oraz zeznań powodów A. W. i K. W..

W ocenie Sądu nie można podważać i kwestionować dowodów z dokumentów, gdyż są one rzeczowe i odpowiadają wymogom art. 245 k.p.c. Brak w nich jakichkolwiek sprzeczności co do okoliczności, które mają istotne znaczenie dla rozstrzygnięcia niniejszej sprawy. Sąd nie znalazł zatem podstaw, aby z urzędu kwestionować ich wiarygodność. Ponadto większość z okoliczności stwierdzonych tymi dowodami nie były pomiędzy stronami procesu sporne.

W rezultacie podstawę ustaleń faktycznych stanowiły także twierdzenia stron w takim zakresie, w jakim zostały one wprost przyznane przez stronę przeciwną niż ta, która je powoływała, albo przynajmniej nie zostały one przez nią zaprzeczone. Dlatego też, jako bezsporne, w ogóle nie wymagały one wykazywania ich prawdziwości za pomocą dowodów (art. 229 i 230 k.p.c.).

Sąd oparł ustalenia faktyczne na podstawie zeznań powodów A. W. i K. W., które ocenił jako szczere i rzeczowe. Powodowie ten w sposób opisali przebieg wylotu z Polski z W. w dniu 15 listopada 2014 r. a także wpływ zdarzeń z tego dnia na dalszy ich pobyt w Kenii w M.. Zeznania powodów zobrazowały również nastroje panujące wśród powodów podczas pobytu w Kenii w M.. Sąd nie powziął wątpliwości co do tego, iż powódka rzeczywiście cierpi na schorzenie kręgosłupa, z kolei warunkiem w jakich zmuszona była przebywać przez ponad 10 godzin nie mogły pozostać dlań obojętne. Nie wzbudziło tym samym wątpliwości Sądu to, że w związku ze zdarzeniami z dnia 15 listopada 2014 r. na lotnisku w Polsce w W. mogły u powódki pojawić się dolegliwości bólowe kręgosłupa, które następnie utrzymywały się przez pobyt powódki w Kenii w M.. Godzi się również zauważyć, że pozwany w żaden sposób nie kwestionował dowodu z przesłuchania powodów, w szczególności nie przeprowadził żadnego kontrdowodu.

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

Na gruncie zgromadzonego w niniejszej sprawie materiału dowodowego oraz w kontekście stanowisk stron powództwa A. W. i K. W. okazały się zasadne jedynie w części.

Okoliczności faktyczne wskazywane przez powodów, dotyczące realizacji przez pozwanego rzeczonych umów o organizację imprezy turystycznej, były główną osią sporu w przedmiotowej sprawie. Spór koncentrował się bowiem na tym, czy pozwany wywiązał się z warunków samej umowy o świadczenie usług turystycznych z dnia 17 czerwca 2014 r.

Strona powodowa dochodziła w niniejszej sprawie zapłaty z dwóch różnych podstaw a mianowicie z tytułu odszkodowania z tytułu poniesionych wydatków utraconych i związanych z nienależytym wykonaniem przez pozwanego umowy oraz zadośćuczynienia za zmarnowany wypoczynek podczas urlopu organizowanego przez pozwanego organizatora turystyki.

Na wstępie należy zwrócić uwagę na to, że przed wszczęciem niniejszego procesu przez powodów, pozwany de facto wyraził chęć polubownego rozwiązania sporu, bowiem oświadczył w swym piśmie z dnia 16 stycznia 2015 r. (k. 14), iż oferowana przezeń kwota 499,06 zł pokrywa wszelkie roszczenia wywodzone przez powodów z tytułu nienależytego wykonania umowy przez pozwanego. Powyższe stanowisko pozwanego nakazuje stwierdzić, iż już na etapie reklamacji imprezy turystycznej przez powodów poczuwał się on do odpowiedzialności z tego tytułu, lecz jednak do zamknięcia rozprawy podtrzymał on swój wniosek o oddalenie powództwa w całości.

Podstawę prawną dochodzonego przez powodów roszczenia o zapłatę kwoty 5.070,60 zł wraz z odsetkami stanowi art. 5 ust. 1 pkt c rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład

albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów. Zgodnie z brzmieniem powołanego przepisu oraz wypracowaną na jego gruncie judykaturą w przypadku odwołania lotu - a także opóźnionego lotu, pasażerowie których to odwołanie bądź opóźnienie dotyczy, mają prawo do odszkodowania od obsługującego przewoźnika lotniczego zgodnie z art. 7 rozporządzenia, chyba że jest spełniona jedna z trzech przesłanek egzoneracyjnych.

Poza sporem w niniejszej sprawie było, iż pozwany nie był przewoźnikiem lotniczym obsługującym lot powodów z Polski z W. do Kenii do M. w dniu 15 listopada 2014 r., który to lot został odwołany. Wprawdzie ochrona na podstawie przepisów tego Rozporządzenia obejmuje nie tylko pasażerów lotów regularnych, ale również pasażerów lotów nieregularnych, w tym także loty stanowiące część zorganizowanych wycieczek – a więc takich jak lot powodów, niemniej jednak nie można pomijać faktu, iż pozwany nie był przewoźnikiem lotniczym obsługującym loty powodów objętych w ramach oferty i umowy o świadczenie usług turystycznych z dnia 17 czerwca 2014 r. W konsekwencji nie sposób poszukiwać odpowiedzialności pozwanego na gruncie przepisów wspomnianego Rozporządzenia, czego domagali się powodowie. Dlatego też Sąd oddalił powództwo o zapłatę kwoty 5.070,60 zł jako bezzasadne. Nie budzi wątpliwości fakt, że odsetki jako roszczenie akcesoryjne w stosunku do ww. należności głównej również podlegały także oddaleniu. Na marginesie trzeba wskazać, że pozwany organizator turystyki zasadniczo i ostatecznie wywiązał się z umowy, gdyż doszło do rozpoczęcia imprezy turystycznej. Zaoferował powodom wykonanie przewozu do miejsca docelowego, tym niemniej opóźnienie wylotu niosło za sobą pewne skutki – o czym w dalszej części uzasadnienia.

Przechodząc do rozważań poświęconych pozostałym roszczeniom o zapłatę kwoty 607,22 zł oraz kwoty 2.500,00 zł, sprawę niniejszą w zakresie pierwszego żądania należy rozpoznawać w oparciu o przepis art. 471 k.c. w związku z art. 5 Dyrektywy Rady nr 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie organizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz. Urz. WE L 158 z 23.06.1990) oraz art. 11a ustawy z dnia 19 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. 2014 r., poz. 196 j. t. ze zm. – dalej „u.u.t.”) – w brzmieniu obowiązującym w chwili zawierania umowy o organizację imprezy turystycznej z dnia 17 czerwca 2014 r. Należy przyjąć, że główną podstawą wywiedzionego roszczenia powodów jest ta ostatnia norma prawna. Przepis ten stanowi *lex specialis* w stosunku do art. 471 k.c. regulującego odpowiedzialność odszkodowawczą dłużnika z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania w ogólności. Ponadto art. 11a u.u.t., został wprowadzony do ustawy, nowelą z 8 grudnia 2000 r., a jego wprowadzenie podyktowane było koniecznością implementacji dyrektywy 90/134, na którą to powód się powołuje (por. P. Cybula, Usługi Turystyczne. Komentarz, System informacji prawnej Lex 2012). Należy również wskazać na dwuaspektowość roszczeń klientów organizatora imprez turystycznych, jako wynikających ze szkód niemajątkowych i majątkowych.

Sąd podzielił twierdzenia pozwu, że na skutek nienależytego wykonania umowy przez pozwanego powodowie doznali zarówno szkody majątkowej, jak i szkody niemajątkowej w postaci zmarnowanego urlopu.

Zdaniem Sądu zaoferowana przez pozwanego w postępowaniu reklamacyjnym kwota 499,06 zł z tytułu odszkodowania i zadośćuczynienia nie zaspakajają w całości krzywdy, jaką powodowie ponieśli oni w związku z nienależytym wykonaniem umów o imprezę turystyczną organizowaną przez pozwanego organizatora turystyki.

Trzeba wskazać, że Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 19 listopada 2010 r. (sygn. akt III CZP 79/10, OSNC 2011/4/41, Lex nr 612168) stwierdził co prawda, że prawo do spokojnego wypoczynku nie jest dobrem osobistym, mieszczącym się w katalogu dóbr, zawartym w art. 23 k.c., jednak zachowanie się organizatora turystyki, prowadzące do „zmarnowania urlopu” może naruszać dobra osobiste wymienione w tym przepisie. Stwierdził, iż art. 11 a ustawy o usługach turystycznych dopuszcza przyznanie zadośćuczynienia za szkodę wyrządzoną niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy o imprezę turystyczną i stanowi przepis szczególny w stosunku do art. 471 k.c. Przepis art. 11a u.u.t. dopuszcza zatem co do zasady możliwość zasądzenia zadośćuczynienia z tytułu odpowiedzialności kontraktowej. Wyważenia wymaga natomiast zawsze wysokość tego rodzaju zadośćuczynienia, w odniesieniu do konkretnych realiów danej sprawy (w tym min. ceny całej wycieczki i stopnia krzywdy ocenianego według pewnych zobiektywizowanych mierników, a nie wyłącznie na podstawie subiektywnych odczuć osoby pokrzywdzonej).

Nie ulega wątpliwości, że linie lotnicze obsługujące lot powodów z Polski z W. do Kenii do M. oraz z powrotem, jako przewoźnik uczestniczyły w wykonywaniu usług przewidzianych w przedmiotowej umowie o świadczenie

usług turystycznych i za ich działania względnie zaniechania pozwany organizator turystyki odpowiada (art. 472 k.c. w związku z art. 11 u.u.t.). Opóźnienie odlotu z Polski z W. do Kenii do M. w dniu 15 listopada 2014 r. skutkowało przede wszystkim utratą świadczeń przez cały dzień planowanego pobytu w hotelu w Kenii w M., w tym m.in. wyżywienia. Podkreślenia wymaga to, iż przylot do miejsca docelowego nastąpił dopiero w dniu 16 listopada 2014 r. – a nie jak zaplanowano to w dniu 15 listopada 2014 r. Tego rodzaju sytuacja wywołała ponadto wiele stresu u powodów - także w kontekście troski o to, jak trudy podróży znieśnie powódka, która cierpi na schorzenie kręgosłupa. Powódka, w okresie którym wraz z powodem oczekiwała na lot na lotniskowym terminalu była zmuszona do siedzenia na niewygodnym i twardym krześle. Nie było możliwości położenia się. Powodowie mieli ograniczoną możliwość poruszania się. Oczekiwanie przez ponad 10 godzin na terminalu lotniska a także dalsza długa podróż w samolocie spowodowała powstanie silnego bólu kręgosłupa powódki. W rezultacie podczas wypoczynku w Kenii powódka zmuszona była zażywać leki przeciwbólowe w celu uśmierzania powstałych dolegliwości bólowych kręgosłupa. Okoliczności te wpłynęły w sposób istotny na wypoczynek powódki. Powodowało to bowiem m.in. zmniejszenie atrakcyjności i odczuwanej przyjemności przejazdów po sawannie. Wymaga zaznaczenia w tym miejscu, że podstawowym czynnikiem skłaniającym osobę do korzystania z imprezy turystycznej jest osiągnięcie korzyści niematerialnej tj. przyjemności wypoczynku, spokoju, relaksu, poczucia komfortu itp. Nieuzyskanie jej na skutek zaniechań organizatora turystyki, a więc utrata przyjemności jest często bowiem jedynym uszczerbkiem poniesionym przez konsumenta. Szkoda powodów polegała zatem głównie na zawiedzionych nadziejach co do spodziewanych przyjemnych przeżyć, na utracie możliwości zrelaksowania się w czasie urlopu, będącego stosunkowo krótką przerwą w aktywności zawodowej, na konieczności zajmowania się w to miejsce sprawami niezwiązanymi z wypoczynkiem. Sąd stwierdził także, że roszczenia powodów o zadośćuczynienie nie są rażąco wygórowane i są w pełni adekwatne do poniesionej przez nich krzywdy. Jednocześnie zasądzone kwoty, tj. 1.500,00 zł na rzecz powódki oraz 1.000,00 zł na rzecz powoda nie spowodują – zdaniem Sądu – nieuzasadnionego wzbogacenia powodów względem pozwanego organizatora turystyki. Co do wysokości zadośćuczynienia należy także podnieść, iż kryteria, pozwalające na ustalenie odpowiedniej w okolicznościach danej sprawy sumy, nie są ściśle określone. Należy jednak zauważyć, że ustalenie, jaka kwota w konkretnych okolicznościach jest „odpowiednia” należy do sfery swobodnego uznania sędziowskiego.

Działanie pozwanego powodowało także dodatkowe wydatki po stronie powodów. Należy przypomnieć, że powodowie zakupili dwa bilety lotnicze w kwotach po 303,61 zł na przelot samolotem z W. do K. w dniu powrotu z imprezy turystycznej organizowanej przez pozwanego – celem powrotu do miejsca zamieszkania. Zaplanowany wylot miał nastąpić w dniu 30 listopada 2014 r. o godzinie 07:40. Z tej racji, iż powrotny lot z Kenii z M. do Polski do W. opóźnił się o 2 godziny i z tego względu powodowie nie zdążyli na wspomniany lot samolotem, zaś bilety przez nich zakupione za łączną kwotę 607,22 zł utraciły swą ważność. Powodowie zmuszeni byli zmienić plany podróży i udać się do miejsca zamieszkania transportem naziemnym. Dodać należy, iż argumentacja pozwanego zwarta w odpowiedzi na pozew dotycząca niezasadności roszczenia o zapłatę kwoty 607,22 zł jest nieprzekonywująca – zwłaszcza w kontekście wiarygodnych zeznań powodów przesłuchanych przez Sąd na rozprawie w dniu 29 września 2016 r. (k. 65-66). Powodowie w dniu 30 listopada 2014 r. nie mogli odbyć podróży w tym dniu do K. o godzinie 07:40 gdyż ich przylot do Polski do W., zaplanowany na godzinę 06:25, był opóźniony o dwie godziny.

Mając to wszystko na uwadze orzeczono jak w punktach 1-4 sentencji wyroku.

O odsetkach orzeczono na podstawie art. 481 k.c. (w obowiązującym od 01 stycznia 2016 r. brzmieniu) w zw. z art. 476 k.c. Roszczenie o zapłatę odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy jest bezterminowym, do powstania opóźnienia w jego spełnieniu koniecznym jest wezwania dłużnika do jego wykonania w wyznaczonym terminie (art. 455 k.c.). Roszczenie powodów zostało określone w reklamacji powodów z dnia 17 grudnia 2014 r. (k. 12), doręczone pozwanemu w dniu 22 grudnia 2014 r. (k. 13) gdzie sprecyzowano termin 7 dni na jego spełnienie. Z tego względu uzasadnionym było domaganie się odsetek od kwot 607,22 zł, 1.500,00 zł i 1.000,00 zł od daty wskazanej w pozwie, czyli od dnia 30 grudnia 2014 r. Na podstawie art. 481 k.c. w zw. z art. 56 ustawy z dnia 09 października 2015 r. o zmianie ustawy o terminach zapłaty w transakcjach handlowych, ustawy – Kodeks cywilny oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz.1830), Sąd dokonał rozbicia odsetek ustawowych na okresy od dnia 30 grudnia 2014 r. do dnia 31 grudnia 2015 r. oraz od dnia 01 stycznia 2016 r. do dnia zapłaty.

Orzekając o kosztach Sąd miał na uwadze art. 100 k.p.c. Powodowie utrzymali się ze swym roszczeniem w 38% a przegrali w 62%, co zgodnie z ogólną regułą rozkładu ciężaru poniesienia kosztów procesu uzasadniałoby żądanie od nich zwrotu części kosztów procesu przez pozwanego. Takie rozstrzygnięcie usprawiedliwiało to zastosowanie reguły stosunkowego rozdzielenia i zasądzenie na rzecz pozwanego od powodów tytułem kosztów procesu kwoty 136,66 zł, odpowiadającej różnicy 62% poniesionych przez pozwanego kosztów celowych w postaci wynagrodzenia pełnomocnika w kwocie 1.200,00 zł - ustalonego na podstawie § 6 pkt 4 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (Dz. U. z 2013 r. poz. 490 j. t. ze zm.) - i opłaty skarbowej od udzielonego pełnomocnictwa w kwocie 17,00 zł oraz 38% kosztów celowych poniesionych przez powodów w postaci wynagrodzenia pełnomocnika i opłaty skarbowej w takich samych kwotach a nadto opłaty od pozwu w kwocie 409,00 zł. Z tej racji, w oparciu o art. 100 k.p.c., Sąd orzekł jak w punkcie 5. sentencji wyroku.

Z tych wszystkich względów, na podstawie powołanych przepisów, Sąd orzekł jak w sentencji wyroku.

## ZARZĄDZENIE

Odpis wyroku wraz z uzasadnieniem proszę doręczyć pełnomocnikowi powodów (bez pouczenia o apelacji).

W., dnia 22 listopada 2016 r.