

Sygn. akt: IX C 1500/15

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 21 października 2016r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Joanna Zapala-Garbacz
Protokolant:	st. sekr. sądowy Agnieszka Łukomska

po rozpoznaniu w dniu 21 października 2016r. w Opolu

sprawy z powództwa **K. Z., R. Z.**

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powoda K. Z. kwotę 700,00 zł (siedemset złotych) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 28 luty 2014 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powódki R. Z. kwotę 700,00 zł (siedemset złotych) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 28 luty 2014 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;

III. w pozostałym zakresie powództwo oddala;

IV. zasądza solidarnie od powodów K. Z. i R. Z. na rzecz pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. kwotę 216,80 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt IX C 1500/15

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 28 lutego 2014r. strona powodowa K. Z. i R. Z. wystąpili przeciwko pozwanemu N. I. Sp. zo.o w O. o zapłatę kwoty 5.000 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia wytoczenia powództwa do dnia zapłaty z tytułu zadośćuczynienia.

W uzasadnieniu strona powodowa wskazała, iż powodowie zawarli z pozwaną umowę o świadczenie usług turystycznych. Przedmiotem umowy była odpłatna organizacja imprezy turystycznej w Grecji na K. w hotelu (...) o standardzie 4 gwiazdek w terminie od dnia 11 września 2013r. do dnia 18 września 2013r. na warunkach określonych w umowie i katalogu. Powyższy hotel gwarantował turystom pobyt bezpośrednio przy plaży, o wysokim standardzie, z wieloma atrakcjami dla gości. Natomiast po przybyciu na miejsce okazało się, że nie ma w w/h hotelu wolnych miejsc. W związku z tym powodowie zostali zakwaterowani w hotelu (...), który pomimo zapewnień rezydenta, nie był hotelem czterogwiazdkowym, a trzygwiazdkowym. Ponadto hotel (...) nie był położony bezpośrednio

przy plaży, nie posiadał kortów tenisowych oraz aquaparku. Pokoje w tym hotelu były niższej klasy, na ścianach występowała pleśń. Również oferta all inclusive była znacznie uboższa, niż oferta w hotelu (...). W związku z licznymi interwencjami rezydenta pozwanej w trzecim dniu pobytu powodowie zostali przeniesieni do hotelu (...), który był hotelem czterogwiazdkowym. Był więc w tym samym standardzie co pierwotnie zarezerwowany, nie posiadał jednak aquaparku. Powodowie już pierwszego dnia pobytu złożyli rezydentowi pisemną reklamację dotyczącą zakwaterowania. Natomiast po powrocie z imprezy turystycznej pismem z dnia 25.09.2013r. powodowie złożyli pisemną reklamację, w której poinformowali pozwaną o uchybieniach w wykonaniu umowy oraz zażądali odszkodowania za zmarnowany urlop w wysokości ceny imprezy. Pismem z dnia 18 października 2013r. pozwana ustosunkowała się do zastrzeżeń dotyczących niewłaściwego wykonania umowy oraz zaproponowała powodom 675 zł tytułem rekompensaty. Powodowie nie przystali na propozycję. Łączna cena imprezy turystycznej wyniosła kwotę 5.398 zł i została przez powodów zapłacona w całości. Powodowie wskazali, iż swoje roszczenia wywodzą z treści art. 11a ust.1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych. Powołali się na orzecznictwo Sądu N. z którego wynika, iż w/w artykuł może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową. A przy jej określaniu pomocne może okazać się skorzystanie z tzw. Tabeli frankfurckiej.

W dniu 30 czerwca 2014r. Sąd Rejonowy Poznań – Grunwald i Jeżyce w Poznaniu wydał nakaz zapłaty w postępowaniu upominawczym.

Strona pozwana wniosła sprzeciw, w którym wnosiła o oddalenie powództwa. W uzasadnieniu pozwany wskazał, iż powodowie otrzymali świadczenie zastępcze o jakości zbliżonej do świadczenia umówionego, a więc świadczenie w rozumieniu ustawy odpowiednie. Jest prawdą, że powodowie zostali zakwaterowani w innym hotelu, jednakże hotel ten spełniał wymogi standardu hotelu umówionego, choć nie wyposażonego w aquapark co jednak mając na względzie wiek powodów – 50 lat, nie było szczególnie uciążliwym brakiem. Powodowie jednak na własne życzenie zostali przekwaterowani do innego hotelu o nazwie C. (...), gdzie przebywali do zakończenia imprezy. Pozwany, aby zrekompensować powodom swoiste rozczarowanie powodowane niemożnością zakwaterowania w umówionym hotelu, podjął starania, aby już na miejscu zrekompensować im konieczną zmianę hotelu i w tym celu zaferował im codzienny bezpłatny przewóz busem tam i z powrotem do hotelu umówionego, aby mogli swobodnie korzystać z infrastruktury oraz możliwość skorzystania z dwóch wycieczek fakultatywnych bez jakichkolwiek kosztów.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powodowie K. Z. i R. Z. zawarli z pozwaną umowę o świadczenie usług turystycznych. Przedmiotem umowy była odpłatna organizacja imprezy turystycznej w Grecji na K. w hotelu (...) o standardzie 4 gwiazdek w terminie od dnia 11 września 2013r. do dnia 18 września 2013r. na warunkach określonych w umowie i katalogu. Łączna cena imprezy turystycznej wyniosła kwotę 5.398 zł i została przez powodów zapłacona w całości. Powyższy hotel gwarantował turystom pobyt bezpośrednio przy plaży, o wysokim standardzie, z wieloma atrakcjami dla gości. Natomiast po przybyciu na miejsce okazało się, że nie ma w w/w hotelu wolnych miejsc. W związku z tym powodowie zostali zakwaterowani w hotelu (...).

Dowód: - dokument podróży k. 11

- materiał zdjęciowy k. 23

- zeznania powódki R. Z. – k.120-121

- zeznania powoda K. Z. – k.122

- cz. zeznania świadka M. Z. – k.89

Hotel (...) nie był położony bezpośrednio przy plaży, nie posiadał kortów tenisowych oraz aquaparku. Był w słabszym standardzie niż hotel (...). Pokoje w tym hotelu były niższej klasy, na ścianach występowała pleśń. Oferta all inclusive była znacznie uboższa, niż oferta w hotelu (...). Powódka bardzo się zdenerwowała, że ma mieszkać w pokoju, w którym

czuć było pleśń, gdyż jest uczulona na roztocza i pleśń. Powodowie nie rozpakowywali swoich walizek. Powodowie na recepcji prosili o zmianę pokoju, bo przyjechali wypocząć, a nie trafić do szpitala. Przekazano im w recepcji klucze do innych pokoi, ale one były jeszcze gorsze, albo takie same. Powodowie zwracali się do rezydenta, aby zmienił im hotel, bo nie mogą w nim przebywać ze względu na warunki, ale otrzymali odpowiedź, że innego hotelu nie ma. Powodowie zażądali wówczas powrotu do Polski, na co rezydent odpowiedział, że mogą wrócić, ale na własny koszt. Następnego dnia powodowie ponownie zadzwonili do rezydenta, żeby coś zrobił w przedmiocie zmiany hotelu, chociażby ze względu na chorobę powódki, ale cały czas uzyskiwali odpowiedź, że nic nie mogą zrobić. W związku z zaistniałą sytuacją powodowie otrzymali opaski all inclusive i mogli bezpłatnie korzystać z autobusu, który jeździł z hotelu do centrum i zatrzymywał się przed hotelem (...) i mogli korzystać z udogodnień i atrakcji znajdujących się w wykupionym hotelu. Powyższy autobus kursował 2 razy w ciągu dnia. W efekcie powodowie spędzili w hotelu (...) doby i trzeciego dnia około godz.14.00 otrzymali powodowie od rezydenta informację, że o 17.00 mają być w hotelu, bo będą przekwaterowani do innego hotelu. W związku z licznymi interwencjami u rezydenta pozwanej w trzecim dniu pobytu powodowie zostali przeniesieni do hotelu (...), który był hotelem czterogwiazdkowym. Był więc w tym samym standardzie co pierwotnie zarezerwowany, nie posiadał jednak aquaparku. Powodowie dojeżdżali również do hotelu (...), żeby korzystać z aquaparku. Powodom zależało na stacjonarnym wypoczynku i w związku z tym nie chcieli korzystać z żadnych fakultatywnych wycieczek.

Dowód: - zeznania powódki R. Z. – k.120-121

- zeznania powoda K. Z. – k.122

- cz. zeznania świadka M. Z. – k.89

Powodowie już pierwszego dnia pobytu złożyli rezydentowi pisemną reklamację dotyczącą zakwaterowania. Natomiast po powrocie z imprezy turystycznej pismem z dnia 25.09.2013r. powodowie złożyli pisemną reklamację, w której poinformowali pozwaną o uchybieniach w wykonaniu umowy oraz zażądali odszkodowania za zmarnowany urlop w wysokości ceny imprezy. Pismem z dnia 18 października 2013r. pozwana ustosunkowała się do zastrzeżeń dotyczących niewłaściwego wykonania umowy oraz zaproponowała powodom 675 zł tytułem rekompensaty. Powodowie nie przystali na propozycję.

Dowód: - reklamacja z dnia 11 września 2013r. k.10

- reklamacja z dnia 25 września 2013r. k.9

- pismo z dnia 18 października 2013r. k.18

- wiadomość elektroniczna z dnia 11 września 2013r. k.17

- zeznania powódki R. Z. – k.120-121

- zeznania powoda K. Z. – k.122

Sąd zważył co następuje:

Powództwo zasługiwało w części na uwzględnienie.

Podstawę prawną żądania zgłoszonego w sprawie stanowi art. 11 a ust. 1 w ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 ze zm.). Zgodnie z tym przepisem, 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, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą. Ponadto w art. 11 b ust. 1 - 3 wyżej powołanej ustawy zastrzeżono, iż odpowiedzialności tej nie można wyłączyć ani ograniczyć w

drodze umowy, a także w razie wyboru prawa obcego, chyba, że możliwość takiego ograniczenia przewiduje umowa międzynarodowa, której RP jest stroną albo, że strony ograniczą tą odpowiedzialność w umowie do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta, z wyłączeniem szkód na osobie. Natomiast, stosownie do brzmienia art. 16a ust. 1 tego aktu organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Z kolei, jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy.

Przedmiotem regulacji powyżej przywoływanej ustawy są warunki świadczenia przez przedsiębiorców usług turystycznych na terenie kraju i za granicą. Zaznaczyć należy, iż wprowadza ona nową kategorię umów nazwanych - „umowę o świadczenie usług turystycznych”, przez którą należy rozumieć wszelkiego rodzaju usługi świadczone turystom. Za wykonanie wszystkich mieszczących się w ramach umowy świadczeń, pomimo, iż są one z reguły realizowane, przez różne podmioty to odpowiedzialność wobec usługobiorcy ponosi jedynie „organizator usługi” (art. 11 a ustawy). Z powyższego wynika szeroko zakreślony zakres odpowiedzialności organizatora, albowiem odpowiada on nie tylko za działania własne, ale również osób, z pomocą, których zobowiązanie wykonuje i odpowiedzialność ta oparta jest na zasadzie ryzyka (art. 474 k.c.).

W ustawowym katalogu usług turystycznych znajduje się między innymi „impreza turystyczna” zdefiniowana jako obejmująca, co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu. W myśl art. 14 ust. 1 ustawy umowa o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych wymaga formy pisemnej i powinna zawierać określone postanowienia, których zakres został szczegółowo zakreślony w ustępie 2 tego przepisu. Ustawa nakłada jednocześnie na organizatora obowiązek szczegółowej informacji, co do zakresu, przedmiotu i treści poszczególnych świadczeń jeszcze przed zawarciem umowy, przy czym informacja ta powinna być doręczona w postaci dokumentu pisemnego, zrozumiałego i przystępnego. Dane zawarte w broszurach, folderach, katalogach czy innych formach ofert (zakres zawartych tam informacji ma również charakter obligatoryjny) stają się elementem kontraktu z klientem, o ile nie będzie on zawierał odmiennych postanowień (art. 12 i 13).

W ustawie uregulowano m. in. w sposób szczególny pewne zagadnienia związane z zawieraniem, wykonywaniem i rozwiązywaniem umów o świadczenie usług turystycznych, w tym prawo odstąpienia od umowy przez klienta w określonego rodzaju sytuacjach za zwrotem ceny, prawo do otrzymania nieodpłatnie świadczeń zastępczych tej samej jakości oraz do żądania odszkodowania (art. 11 a, 14 ust. 5 i 6 i art. 16 a). Jednakże z uwagi, iż regulacja tej kategorii umów nie jest wyczerpująca, to zgodnie z art. 11 ustawy w zakresie w niej nie unormowanym, znajdują do niej w pełni zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego. Podkreślenia wymaga fakt, iż regulacja odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej za niewykonanie lub nienależyte wykonanie przyjętych zobowiązań zawarta w ustawie nie jest pełna i kompletna. Zastosowanie w tym zakresie znajdują zatem w pierwszej kolejności omówione na wstępie rozważań przepisy ustawy, a w kwestiach nie unormowanych odpowiednio należy stosować przepisy kodeksu cywilnego regulujące odpowiedzialność odszkodowawczą, z wyłączeniem jednak podstawowej zasady dotyczącej odpowiedzialności kontraktowej a wyrażonej w art. 471 k.c. Uzasadnieniem tego wyłączenia jest to, iż przepis art. 11 a ust. 1 ustawy przewidując odrębny, surowszy reżim odpowiedzialności, w szczególności, co do zakresu odpowiedzialności wywołanego niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązania oraz co do okoliczności zwalniających z odpowiedzialności - stanowi samodzielną podstawę roszczeń. Odpowiedzialność organizatora imprezy skonstruowana jest nie na zasadzie winy wyrażonej w art. 471 k.c., ale na zasadzie ryzyka, ponieważ odpowiada nie tylko za własne działania, ale również osób trzecich, z których pomocą wykonuje zobowiązanie i niezależnie od tego czy jemu lub tym osobom można przypisać zawinienie.

Ustawodawca mając na celu ochronę klienta imprezy turystycznej wprowadził ustawowe domniemanie odpowiedzialności organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej. Tym samym, uczestnik imprezy dochodzący ochrony swoich praw z tego tytułu musi jedynie wykazać, że świadczenia objęte umową nie zostały wykonane albo zostały wykonane niezgodnie z jej treścią oraz, że stanowiło to *causę* powstania po jego stronie szkody majątkowej lub niemajątkowej.

Zgodnie z ogólną zasadą kodeksu cywilnego wyrażoną w art. 6 k.c. i przy uwzględnieniu zapisów ustawowych dotyczących odpowiedzialności kontraktowej (art. 11 a ust. 1 ustawy oraz posiłkowe art. 471 k.c.), to na osobie dochodzącej swego roszczenia na drodze postępowania sądowego spoczywa ciężar wykazania okoliczności niezbędnych do ustalenia zakresu odpowiedzialności pozwanego, tj. zarówno jej podstawy faktycznej i prawnej, jak i wysokości żądanej należności. W rozpatrywanej sprawie to do powodów należało zatem udowodnienie faktu zawarcia umowy i wynikających z jej treści albo wprost z przepisów ustawy, wzajemnych obowiązków stron oraz tego, że pozwana nienależycie wykonała zobowiązanie oferując świadczenie niezgodne z umówionym lub niższej jakości niż umówione. Z kolei, stronę pozwaną obciążałby ewentualny obowiązek wykazania, że nienależyte wykonanie zobowiązania było wynikiem okoliczności, za które nie odpowiada. Natomiast ustalenie wysokości dochodzonego roszczenia w myśl zapisów art. 11 a i 16 a ustawy pozostawione zostało swobodnemu uznaniu organu orzekającego w sprawie.

Sąd zważył, iż strona powodowa wywiązała się z obowiązku dowodowego, wykazując zaistnienie przesłanek pozwalających na uwzględnienia żądania w uzasadnionej według Sądu części żądania pozwu. Strona powodowa wykazała bowiem na czym polegało nienależyte wykonanie przez pozwaną (...) Spółkę z o.o. w O. zobowiązania umownego. W konsekwencji powoduje to odpowiedzialność organizatora za niewłaściwe wykonanie w/w umowy.

Bezspornym jest, iż przedmiotem umowy między stronami było zorganizowanie 7 dniowego pobytu w hotelu (...), 4 gwiazdkowego. Powodom zależało na wypoczynku na miejscu, w bardzo dobrych warunkach hotelowych.

Sąd ustalając stan faktyczny w rozpoznawanej sprawie oparł swoje ustalenia na podstawie zgromadzonych w postępowaniu dowodowym dokumentów, a przedłożonych przez strony. Ponadto Sąd rozpoznając sprawę posiłkował się osobowymi źródłami dowodowymi w postaci przesłuchania stron, ograniczając przesłuchanie stron do strony powodowej i zeznań świadków, a mianowicie M. Z..

Sąd oceniając dowody kierował się treścią art. 233 §1 k.p.c., który stanowi, że Sąd ocenia wiarygodność i moc dowodów według swego przekonania, na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału, kierując się doświadczeniem życiowym i zasadami logicznego wnioskowania.

W niniejszej sprawie zastrzeżenia powodów dotyczyły tych wszystkich okoliczności, które zostały wskazane w reklamacji powodów, a mianowicie przede wszystkim tego, iż doszło do zmiany zakwaterowania. Ponadto standard hotelu, w którym zostali zakwaterowani i jego infrastruktura wraz z plażą nie odpowiadała świadczeniu zastępczemu. Jak wynika z zeznań powodów z pewnością hotel (...) był zaniedbany, nie był położony bezpośrednio przy plaży, nie posiadał kortów tenisowych oraz aquaparku. Był w słabszym standardzie niż hotel (...). W pokojach występowała pleśń. Powodowie przez cały okres pobytu w w/w hotelu nie rozpakowywali walizek, cały czas starali się, aby przeniesiono ich do innego hotelu, takiego, który swoim standardem będzie odpowiadał hotelowi pierwotnie zamówionemu. W związku z tym podejmowali szereg interwencji, starali się nie przebywać w pokoju w ciągu dnia, zwłaszcza, że powódka była uczulona na pleśń i roztocza. W efekcie po wielu interwencjach przeniesiono powodów do hotelu, który standardem odpowiadał hotelowi pierwotnie zamówionemu przy czym nie było w nim aquaparku.

W pozostałym zakresie powyższe dowody korespondują ze sobą, są konsekwentne i spójne - w szczególności materiał zdjęciowy potwierdza, iż hotel (...) nie były hotelami o tym samym standardzie. Dowody powyższe w ocenie Sądu potwierdzają, iż były to niedogodności, które rzeczywiście w znaczny sposób mogły uprzykrzyć urlop, zwłaszcza, jak się oczekuje wypoczynku w komfortowym, czystym miejscu, w hotelu położonym bezpośrednio przy plaży. Zważywszy należy, iż powodowie przez trzy dni byli cały czas na przysłowiowych „walizkach”, nie rozpakowywali się, bo czuć było

w pokoju pleśń, wielokrotnie prosili o zmianę hotelu, a powódka dodatkowo denerwowała się swoim stanem zdrowia bo była uczulona na pleśń i roztocza. Dopiero na trzeci dzień – a więc w połowie pobytu – powodowie otrzymali zakwaterowanie w satysfakcjonującym ich hotelu zgodnym ze standardem, który wykupili. Wobec powyższego Sąd uznał, iż pozwany w w/w zakresie nienależycie wykonał umowę, a mianowicie istniała różnica w odniesieniu do zarezerwowanego obiektu jeżeli chodzi o standard i atrakcje, była różnica w położeniu, jeżeli chodzi o odległość od plaży i istniały wady w pokoju.

Odnosząc się do żądania powodów co do przyznania zadośćuczynienia za zmarnowany urlop - bo takiego roszczenia powodowie się domagali- należy wskazać, że co prawda w polskim prawie zadośćuczynienie można uzyskać jedynie w przypadkach określonych ustawowo, a przepisy te nie przewidują odpowiedzialności za szkodę niematerialną w postaci zmarnowanego urlopu to tym niemniej nie oznacza, że takiej możliwości na chwilę obecną nie istnieje. Wskazać bowiem trzeba, że Sąd Najwyższy Uchwałą o mocy zasady prawnej, składu Izby Cywilnej sygn. akt III CZP 79/2010 z dnia 19 listopada 2010r. uporządkował niejednolite dotychczasowo jak dotąd orzecznictwo sądów zbliżając je do modelu powszechnie obowiązującego w Unii Europejskiej. Sąd Najwyższy wskazał więc, że przepis art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (jedn. tekst: Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) może być podstawą odpowiedzialności organizatora turystyki za szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. Rozstrzygnięcie to oznacza, iż odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy może obejmować także szkodę niemajątkową klienta w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. Oznacza to, iż poza roszczeniami majątkowymi wynikającymi z rozbieżności pomiędzy ofertą, a prawdziwą jakością świadczonych usług turysta ma możliwość dochodzić również zadośćuczynienia za szkodę niemajątkową w postaci „zmarnowanego urlopu”. Uszczerbek niemajątkowy może być konsekwencją negatywnych odczuć psychicznych związanych z niezadowoleniem, utrata przyjemności, czy też stresem.

W związku z powyższym mając na uwadze całość zebranego w sprawie materiału dowodowego, w świetle wyżej wymienionych okoliczności nienależytego wykonania umowy, Sąd uznał, że strona powodowa wykazała, że zostały spełnione przesłanki odpowiedzialności pozwanego za szkodę niemajątkową. Wobec tego żądanie powodów co do przyznania zadośćuczynienia za "zmarnowanie urlopu" zasługuje na uwzględnienie w kwocie po 700 zł. Powodowie chcieli odpocząć w hotelu, który pierwotnie zarezerwowali z odpowiednim standardem i atrakcjami, a zostali tego w znacznym stopniu pozbawieni przez okres prawie 3 dni, a przynajmniej w znacznym zakresie korzystanie z atrakcji pierwotnego hotelu było utrudnione. Powodom zaproponowano przez w/w okres niższy standard usługi, poniżej poziomu ich oczekiwań. To niezadowolenie z powodu niezgodności oferty wycieczki z zastanymi realiami skutecznie uniemożliwiały zrelaksowanie i czerpanie przyjemności z urlopu w takim zakresie jakim tego pragnęli.

O odsetkach Sąd orzekł na podstawie art. 481 § 1 k.c., w zw. z art. 476 k.c.

Z powyższych względów orzeczono jak w sentencji.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis art. 100 k.p.c. Przy uwzględnieniu, iż powodowie wygrali w 30%, a koszty, które musieli ponieść to 100 zł opłata sądowa, 617 zł to koszty zastępstwa procesowego i opłata skarbową, natomiast koszty strony pozwanej to kwota 617 zł na którą składają się koszty zastępstwa procesowego i opłata skarbową.