

UZASADNIENIE

Powodowie B. K. i Z. K. wnieśli o zasądzenie od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. kwot po 2.379 zł na rzecz każdego z nich z ustawowymi odsetkami za opóźnienie liczonymi od dnia 7 sierpnia 2022 r. do dnia zapłaty oraz kosztami procesu, w tym kosztami zastępstwa procesowego, według norm przepisanych wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie za czas od dnia uprawomocnienia się orzeczenia do dnia zapłaty.

W uzasadnieniu wskazali, że w dniu 4 listopada 2021 r. zawarli z pozwanym umowę o udział w imprezie turystycznej, której celem był wylot i pobyt na M. w terminie od 6 listopada 2021 r. do 13 listopada 2021 r. Podali, że w dniu wylotu przybyli na lotnisko C. w W.. Podczas odprawy personel lotniska poprosił powodów o okazanie kodów QR z systemu portugalskiego w formie papierowej lub pliku PDF. Powodowie wcześniej zarejestrowali się do systemu i dysponowali koniecznymi kodami wyłącznie w aplikacji mobilnej. Personel lotniska nie zaakceptował kodów okazanych w aplikacji, jednocześnie nie udzielając żadnych informacji w jaki sposób wygenerować kod w formacie PDF. Powodowie podkreślili, że pomimo próśb, obsługa w żaden sposób nie pomogła im rozwiązać zaistniałej sytuacji. W konsekwencji powodowie nie przeszli odprawy i nie zostali wpuszczeni na pokład samolotu. Dodali, że zmuszeni byli do poniesienia dodatkowych kosztów i wykupienia biletów na własną rękę na kolejny lot z biura (...). Wskazali, że podczas odprawy ponownie wielu pasażerów miało problem z kodami QR, jednak obsługa była bardzo pomocna i mimo braku kodów w odpowiednim formacie wszyscy zostali odprawieni. Powodowie podnieśli, że wskutek niskiej jakości świadczonych usług, braku wsparcia przeżyli ogromny stres i rozczarowanie. Wskazali, że każde z nich dochodzi zapłaty kwoty 1.379 zł - tytułem zwrotu poniesionych kosztów za zakup biletów lotniczych za pośrednictwem biura (...) oraz po 1.000 zł tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop. Powodowie przed zainicjowaniem niniejszego postępowania wnieśli do pozwanego reklamację w dniu 22 listopada 2022 r. reklamacji, nie została ona uwzględniona

(pozew k. 3-4)

Pozwany (...) Sp. z o.o. w O. w odpowiedzi na pozew wniósł o oddalenie powództwa oraz o zasądzenie od powodów na jego rzecz kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W uzasadnieniu swojego stanowiska przyznał, że powodowie zawarli z nim umowę, której przedmiotem było uczestnictwo w zorganizowanej przez pozwanego w terminie 6-13 listopada 2021 r. imprezie turystycznej przewidującej m.in. pobyt w pięciogwiazdkowym hotelu na terytorium (...) Pozwany wskazał, że organizator turystyczny obowiązany jest podać jedynie ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej. Wskutek wybuchu pandemii Covid-19, władze (...) wprowadziły bezwzględny obowiązek zarejestrowania swojego pobytu. Jego prawidłowe wypełnienie potwierdzone było uzyskaniem stosownego kodu QR, okazywanego podczas odprawy na lotnisku. O powyższym, pozwany informował powodów w treści zawartej umowy. Nadto, na podany adres e-mail pozwany wysłał powodom komplet niezbędnych dokumentów, w tym informację o obowiązku wypełnienia formularza oraz instrukcję tego, jak rzeczony formularz wypełnić. Zaznaczył, że załączony do pozwu dokument z dnia 4.11.2021 r. o nr (...) stanowi rezerwację, którą do czasu jej opłacenia pozwany nie traktuje jako część wiążącej umowy. O obowiązku wypełnienia formularza powodowie zostali poinformowani jeszcze przed zawarciem umowy. W świetle powyższego, należy uznać, że powodowie zostali przez pozwanego należycie poinformowani o obowiązku wypełnienia formularza przed zawarciem umowy. Nadto pozwany wskazał, że nigdy nie gwarantował, że ktokolwiek z ramienia organizatora będzie czuwał nad wypełnieniem tego obowiązku przez powodów. Pozwany zakwestionował jakoby powodowie mieli posiadać wymagane kody QR, a bliżej niezidentyfikowane osoby z personelu lotniska miały nie akceptować kodów okazanych w aplikacji mobilnej. Tylko powodom odmówiono wpuszczenia na pokład samolotu. Pozwany zarzucił, że powodowie nie wykazali, aby rzeczywiście mieli uzyskać kody QR przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W ocenie pozwanego, brak możliwości świadczenia usług przewidzianych umową był w pełni zawiniony przez powodów.

(odpowiedź na pozew k. 47-48)

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 4 listopada 2021 r. B. K. i Z. K. wraz ze znajomymi W. A. i A. A. (1) zawarli z biurem (...) Sp. z o.o. w O. umowę o udział w imprezie turystycznej w terminie od 6 listopada 2021 r. do dnia 13 listopada 2021 r. której przedmiotem był m.in. pobyt w hotelu (...) na M., transport oraz wyżywienie w postaci 2 posiłków dziennie.

(bezsporne, a nadto dowód: dokument podróży nr (...) k. 9-11, certyfikat ubezpieczeniowy k. 12-14).

(...) Sp. z o.o. w O. podczas procesu rezerwacyjnego poinformował B. K. i Z. K., że przed wylotem muszą zalogować się w (...) systemie, wypełnić stosowny formularz i wygenerować osobny dla każdego z uczestników lotu kod QR, który należy wydrukować lub zapisać w urządzeniu mobilnym.

(dowód: instrukcja wypełniania formularza k. 51-59, zeznania świadka M. K. k. 86-86v).

B. K. i Z. K. wraz ze znajomymi, zgodnie z przesłaną im przez (...) Sp. z o.o. w O. instrukcją wypełnienia formularza, na wymagany czas przed podróżą, wygenerowali dla każdego z osobna kody QR, które następnie zapisali na urządzeniach mobilnych.

W dniu wylotu, B. K. i Z. K. wraz ze znajomymi nie zostali wpuszczeni na pokład samolotu, gdyż nie posiadali wygenerowanych kodów QR

w wersji papierowej lub w formacie (...). Szukali pomocy u pracowników (...) Sp.

z o.o. w O. przebywających na lotnisku, jednak nikt im nie pomógł. Przy odprawie nie było żadnej osoby z biura podróży, w którym państwo K. wykupili wycieczkę.

Gdy odprawa wykupionego przez powodów lotu dobiegła końca, państwo K. zaczęli oni na własną rękę szukać możliwości dotarcia na wyspę. Od jednego z pracowników (...) Sp. z o.o. w O. otrzymali bowiem informację, że następny lot organizowany przez ww. biuro podróży jest za tydzień. Po kontakcie z biurem (...) wspólnie z W. A. i A. A. (1) wykupili dodatkowy, pierwszy wolny lot na M., w tym biurze podróży, który odbył się około 4 godziny później. Państwu K. została także udzielona niezbędna pomoc i opieka na lotnisku przez personel biura (...).

Za dodatkowo wykupione loty B. K. i Z. K. ponieśli koszt w wysokości po 1.379 zł za bilet.

(dowód: umowa o usługę turystyczną k. 16, potwierdzenie przelewu k. 17, zeznania świadka W. A. k. 75-75v, zeznania świadka A. A. (1) k. 75v-76, zeznania powódki B. K. k. 76-76v, zeznania powoda Z. K. K. 76v).

B. K. i Z. K. poprzez stres oraz dodatkowe koszty związane z zaistniałą sytuacją nie skorzystali z wypoczynku tak jak planowali pierwotnie np. nie uczestniczyli w niektórych fakultatywnych wycieczkach. Rozczarowanie oraz wrażenia z zaistniałej sytuacji na lotnisku towarzyszyły państwu K. i ich znajomym przez cały okres pobytu na wyspie. Rzutowały na ich samopoczucie podczas całego pobytu oraz powodowały uzasadnioną obawę o bezproblemowy powrót do kraju.

(dowód: zeznania świadka W. A. k. 75-75v, zeznania świadka A. A. (1) k. 75v-76, zeznania powódki B. K. k. 76-76v, zeznania powoda Z. K. K. 76v).

Pismem z dnia 22 listopada 2021 r. państwo K. wraz państwem A. reklamowali wykonaną przez (...) Sp. z o.o. w O. usługę wnosząc o zwrot na ich rzecz dodatkowo poniesionych kosztów biletów lotniczych oraz odszkodowania w wysokości 1.600 euro za 4 osoby, jednakże bezskutecznie.

Ponownie, pismem z dnia 22 czerwca 2022 r. (odebrany przez (...) Sp. z o.o. w O. w dniu 29.06.2022 r.) B. K. i Z. K. zareklamowali wykonaną przez (...) Sp. z o.o. w O. usługę, jednocześnie żądając zwrotu kosztów zakupu biletów i wypłaty zadośćuczynienia w kwocie po 1.000 zł na rzecz każdego

z uczestników wycieczki. (...) Sp. z o.o. w O. pismem z dnia 6 sierpnia 2022 r. odmówiła B. K. i Z. K. wypłaty zadośćuczynienia i zwrotu poniesionych kosztów.

(dowód: reklamacja powodów z dn. 22.11.2021 r. k. 18-19, odpowiedź pozwanego z dn. 16.12.2021 r. k. 20, pismo powodów z dnia 12.01.2022 r. k. 21, reklamacja powodów z dn. 22.06.2022 r. k. 23-25, odpowiedź pozwanego z dnia 6.08.2022 r. k. 26-27, wydruk ze śledzenia przesyłek k. 28).

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił w oparciu o dokumenty przedłożone przez strony oraz zeznania powodów B. K. i Z. K. oraz świadków w osobach W. A. i A. A. (1).

W zakresie przedłożonych dokumentów, ich prawdziwość i wiarygodność nie była kwestionowana przez żadną ze stron. Sąd nie dopatrzył się również z urzędu okoliczności, które by je dyskwalifikowały i uniemożliwiały ustalenie na ich podstawie stanu faktycznego sprawy.

Sąd przeprowadził w sprawie także dowód z przesłuchania świadka M. K., jednakże jego zeznania nie były przydatne dla Sądu w kwestii ustalenia przebiegu wydarzeń na lotnisku w dniu 4 listopada 2021 r. mających znaczenie dla rozstrzygnięcia sprawy. Świadek ten nie miał wiedzy na temat sytuacji związanej z powodami jaka wydarzyła się na lotnisku przed ich wylotem na wyspę. Nie pamiętał powodów ani sytuacji związanej z niewpuszczeniem osób na odprawę. Wobec informacji podanych od świadka z których wynikało, że w czasie wycieczki na którą udali się powodowie w biurze podróży na hali lotów zatrudnione były jeszcze 2 inne osoby w tym czasie wysoce prawdopodobne jest, świadek ten mógł w ogóle nie mieć wiedzy na temat sytuacji państwa K. albowiem powodowie oraz ich znajomi w dniu 6 listopada 2021 r. rozmawiali z innym z pracowników ww. biura. Powyższy wniosek Sądu uzasadnia stanowisko powodów podczas przesłuchania, którzy wskazali, że nie poznają świadka M. K. jako osoby z którą rozmawiali na lotnisku.

Bezsporne pomiędzy stronami było, że w dniu 4 listopada 2021 r. B. K. i Z. K. zawarli z pozwanym (...) Sp. z o.o. w O. umowę o udział w imprezie turystycznej w terminie od 6 listopada 2021 r. do dnia 13 listopada 2021 r. której przedmiotem był m.in. pobyt w hotelu (...) na M., transport oraz wyżywienie w postaci 2 posiłków dziennie oraz fakt, że powodowie nie zostali wpuszczeni na pokład samolotu co skutkowało wykupieniem przez nich biletów na kolejny lot w innym biurze podróży, przez co ponieśli oni dodatkowe koszty.

Sporne pomiędzy stronami było natomiast, czy powodowie zostali poinformowani w jakiej formie muszą posiadać przed wylotem wypełniony formularz i wygenerowany kod QR oraz czy pozwany należycie wywiązał się z zawartej z powodami umowy.

Sąd zważył, co następuje:

Powództwa zasługiwały na uwzględnienie.

W niniejszej sprawie powodowie dochodzili od pozwanego biura podróży kwoty po 2.379 zł na rzecz każdego z nich z tytułu zwrotu kosztów biletów (1.379 zł) oraz zadośćuczynienia za doznaną szkodę (1.000 zł). Źródłem zobowiązania, łączącego strony postępowania, była umowa o świadczenie usług turystycznych, zawarta na podstawie rezerwacji nr (...) z dnia 4 listopada 2021 r.

Roszczenia powodów znajdują swoją podstawę prawną w art. 50 ust. 2 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2211) (dalej także jako „ustawa o imprezach turystycznych”). Na wstępie wskazać należy, że zgodnie z art. 48 ww. ustawy organizator turystyki ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez organizatora turystyki, czy przez innych dostawców usług turystycznych. Podróżny ma obowiązek zawiadomić organizatora turystyki niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.

Zgodnie natomiast z definicją legalną usługi turystycznej o której mowa w przywołanej ustawie, przez usługę turystyczną należy także rozumieć przewóz pasażerów (art. 4. pkt 1 lit. a ustawy o imprezach turystycznych)

Jak wynika z art. 48 ust. 1 -10 ustawy o imprezach turystycznych organizator turystyki ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez organizatora turystyki, czy przez innych dostawców usług turystycznych. Podróżny zawiadamia organizatora turystyki niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej, organizator turystyki usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą. W przypadku nieusunięcia niezgodności przepisy art. 50 stosuje się odpowiednio. Natomiast jeżeli organizator turystyki nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez podróżnego, podróżny może dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Podróżny nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli organizator odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie. Organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie o udział w imprezie turystycznej usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, organizator turystyki przyznaje podróżnemu odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie o udział w imprezie turystycznej, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia. W przypadku gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez podróżnego, podróżny ma prawo do rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej bez opłaty za jej rozwiązanie. Jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport podróżnych, organizator turystyki zapewnia powrót podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania podróżnego dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 stosuje się odpowiednio. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub podróżny je odrzuci zgodnie z ust. 7, wówczas podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania umowy o udział w imprezie turystycznej.

W myśl art. 50 ust 2 ustawy o imprezach turystycznych podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator turystyki niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie. Z ustępu 3 przywołanego przepisu wynika natomiast, że podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy organizator turystyki udowodni, że:

- 1) winę za niezgodność ponosi podróżny;
- 2) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
- 3) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

Konkludując, w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez organizatora turystyki usług turystycznej organizator turystyki powinien naprawić szkodę i krzywdę wyrządzoną przez nienależyte wykonanie usług turystycznych. Okoliczności wyłączające odpowiedzialność organizatora turystyki określa art. 50 ust 3 wskazanej ustawy i są to sytuacje, gdy: winę za niezgodność ponosi podróżny; winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć; niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

W ocenie Sądu, nie budzi wątpliwości to, że pozwany nie wykonał należycie usługi turystycznej zgodnie z umową jaką zawarł z powodami. Sąd w wyniku przeprowadzonego postępowania dowodowego, stwierdził, że powodowie wraz ze znajomymi, zgodnie z przesłaną im przez pozwanego instrukcją wypełnienia formularza, na wymagany czas przed podróżą, wygenerowali dla każdego z osobna kody QR, które następnie zapisali na urządzeniach mobilnych. Sam pozwany przesłał im taką instrukcję wypełnienia formularza, w której jasno wskazał, że wygenerowany kod QR należy wydrukować lub zapisać w urządzeniu mobilnym. W dniu wylotu, powodowie wraz ze znajomymi nie zostali wpuszczeni na pokład samolotu, gdyż okazało się, że obsługa lotu nie akceptuje kodu QR w formie zapisanej przez powodów, a mianowicie, akceptowany był jedynie kod QR, który zapisany byłby na urządzeniu mobilnym jednakże w formacie flika PDF. Powodowie wraz ze znajomymi, z którymi wybrali się na wycieczkę, gdy tylko powzięli informację o powyższym fakcie, szukali pomocy u pracowników pozwanego przebywających na lotnisku, jednak nikt im nie pomógł. Skutkowało to niewpuszczeniem powodów na pokład samolotu. Mimo, to powodowie znaleźli lot w wykupione przez siebie miejsce, w innym biurze podróży (TUI), dzięki czemu jeszcze tego samego dnia dostali się na wyspę. Podkreślenia w tym miejscu wymaga, że pracownicy biura (...) udzielili powodom niezbędną pomoc i opiekę na lotnisku, czego nie dopełnili pracownicy pozwanego. Tych czynności zabrakło z ramienia pozwanego biura, na którym zgodnie z przywołanymi wcześniej przepisami prawa, ciążył obowiązek poinformowania swoich klientów o wymogach dotyczących wygenerowania kodu QR we właściwym formacie. W ocenie Sądu, pozwany jako profesjonalista winien był czuwać nad przebiegiem procesu odprawy lotu powodów, nadzorować te czynności, a w razie potrzeby udzielić stosownej pomocy swoim klientom. Nie powinno dojść do takiej sytuacji, że powodowie jako konsumenci nie zostali wpuszczeni na pokład samolotu z uwagi na brak zapisania koniecznego do wylotu formularza w odpowiednim formacie, wymaganym przez pracowników danego lotniska. To na pozwanym jako podmiocie profesjonalnym spoczywał obowiązek realizacji usługi wylotu, tj. posiadania bieżących informacji co do wymogów stawianych przez pracowników danego lotniska przy odprawie, bez względu na to czy ww. przepisy związane są z organizacją danego obiektu czy też przepisami ochronnymi związanymi z pandemią COVID. Biuro podróży nie może w tym zakresie uwolnić się od swoich obowiązków, stanowiskiem, że to podróżny ma dysponować wiedzą w zakresie aktualnych obostrzeń sanitarnych. Sąd miał w niniejszej sprawie również na uwadze spostrzeżenia zasygnalizowane podczas lotu zorganizowanego za pośrednictwem T., który został we własnym zakresie wykupiony przez powodów i podczas wylotu powrotnego z M. do Polski, a mianowicie to, że przy odprawie były obecne osoby z biur podróży czy obsługi lotniska służące pomocą podróżnym, nawet takim którzy nie dopełnili formalności związanych z wypełnieniem koniecznego do lotu na M. i z M. formularza. Zdaniem Sądu pozwany jako profesjonalista, mający na hali wylotów lotniska C. w W. swój punkt obsługi klienta, powinien wiedzieć jak przedstawiają się aktualne wymogi techniczne stawiane podróżnym, zaś w sytuacji gdy na danym lotnisku ze strony personelu lotniska nie ma wsparcia podróżnych w zakresie wypełnienia formularzy bądź innych poświadczeń czy innych obowiązków, których dopełnienie jest możliwe poprzez ich realizację przed wylotem powinien zapewnić ze swej strony wsparcie osoby służącej pomocą podróżnym. W niniejszej sprawie powodowie dopełnili czynności, które w swej informacji w zakresie instrukcji wypełnienia formularza tj. zapisali kod QR na urządzeniu mobilnym. Według instrukcji pozwanego mieli do wyboru wydrukować ww. dokument lub zapisać go w urządzeniu mobilnym (k. 51) w związku z tym w realiach postępowania nie sposób zarzucić powodom aby nie wywiązała się z obowiązku, którego wykonanie nakazał pozwany celem realizacji podróży na M..

Z uwagi na powyższy przebieg zdarzeń zadeklarowany przez powodów, a potwierdzony przez przesłuchanych w sprawie świadków, co do którego pozwany nie zdołał wykazać, że nie miał on miejsca, i tym samym jawne zawinięcie strony pozwanej w wykonaniu ciężącego na nim obowiązku informacyjnego, powodowie za dodatkowo wykupione loty ponieśli koszt w wysokości po 1.379 zł za każdego z nich. Oczywisty dla Sądu jest fakt, że w powyższym stanie faktycznym sprawy, pozwany zobowiązany jest do zwrotu wydatkowanych przez powodów środków na zakup dodatkowych biletów w innym biurze podróży. Gdyby bowiem powodowie z własnych środków finansowych nie dokonali zakupu ww. biletów nie mogli by w ogóle odbyć podróży zorganizowanej przez pozwanego.

Odnosząc się natomiast do kwestii należnego powodom zadośćuczynienia za nienależyte wykonanie zobowiązania przez stronę pozwaną, wskazać należy, że powodom należy się także zadośćuczynienie w wysokości po 1.000 zł na rzecz każdego z nich. Wskazać należy, że w motywie 34 preambuły Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady

(UE) NR 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych zmieniającej Rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylającej Dyrektywę Rady 90/314/EWG (dalej jako „dyrektywa 2015/2302”) wskazano, że kompensacja szkody doznanej przez podróżnego w związku z niezgodnością usługi turystycznej z umową powinna obejmować także szkodę niemajątkową, taką jak utrata przyjemności z podróży z powodu poważnych problemów w realizacji usługi. Wyraźne określenie w dyrektywie 2015/2302, że zakres szkody relewantnej w razie niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o udział w imprezie turystycznej powinien obejmować także szkodę niemajątkową jest konsekwencją wyroku Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (tj. TSWE z 12.3.2002 r., Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co. KG, C-168/00, EU:C:2002:163) W wyroku tym Trybunał Sprawiedliwości UE opowiedział się za jak najszerszym rozumieniem pojęcia „szkoda” na gruncie dyrektywy Rady 90/314/EWG z 13.6.1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz.Urz. WE L Nr 158, s. 59). Stwierdził, że art. 5 dyrektywy 90/314/EWG powinien być interpretowany w sposób przyznający prawo do żądania zadośćuczynienia pieniężnego za szkodę niemajątkową, która jest wynikiem niewykonania lub nienależytego wykonania usług, składających się na pakiet usług turystycznych (package holiday). Wyrok ten został zaaprobowany w polskim orzecznictwie na tle poprzednio obowiązującej ustawy o usługach turystycznych (zob. przede wszystkim uchwała Sądu Najwyższego z 19.11.2010 r., III CZP 79/10, System Informacji Prawnej Legalis nr 260723).

Podkreślić w tym miejscu należy, że niemajątkowe skutki niewykonania umowy o udział w imprezie turystycznej mogą obejmować zarówno krzywdę, jak i szkodę niemajątkową niewynikającą z naruszenia dóbr osobistych podróżnego. Niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o udział w imprezie turystycznej może wiązać się z naruszeniem dóbr osobistych podróżnego. W szczególności niezgodne z umową zachowanie się organizatora podróży może prowadzić do uszkodzenia ciała lub wywołania rozstroju zdrowia podróżnego. Szkoda niemajątkowa będąca konsekwencją niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych obejmuje jednak przede wszystkim brak satysfakcji i utratę przyjemności z wypoczynku. Tego typu konsekwencje powstają najczęściej w wyniku niskiego standardu poszczególnych świadczeń, nieotrzymania niektórych świadczeń albo otrzymania świadczeń gorszej jakości, zmiany programu podróży, kradzieży, zagubienia lub uszkodzenia bagażu, odbiegania właściwości świadczeń od treści materiałów reklamowych i innych informacji przekazanych podróżnemu. Przyczyną wystąpienia szkody niemajątkowej jest zatem pozbawienie podróżnego możliwości spędzenia urlopu zgodnie z oczekiwaniami. W powołanej już wyżej uchw. z 19.11.2010 r. (III CZP 79/10) SN, odnosząc się do możliwości uznania prawa do czerpania pełnej satysfakcji z zakupionej imprezy turystycznej za dobro osobiste, stwierdził, że katalog dóbr osobistych nie powinien być sztucznie rozszerzany. Skoro wymienione konsekwencje niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o udział w imprezie turystycznej nie stanowią naruszenia dóbr osobistych podróżnego, to ustawodawca powinien w art. 50 ustawy o imprezach turystycznych posłużyć się szerszym sformułowaniem „szkoda niemajątkowa”, nie zaś „krzywda”.

W ocenie Sądu w niniejszej sprawie wykazane i udowodnione zostało, że powodowie poprzez stres oraz dodatkowe koszty związane z zaistniałą sytuacją nie skorzystali z wypoczynku tak jak planowali pierwotnie np. nie uczestniczyli w niektórych fakultatywnych wycieczkach organizowanych niezależnie od pozwanego, na M.. Rozczarowanie oraz wrażenia z zaistniałej sytuacji na lotnisku towarzyszyły powodom i ich znajomym przez cały okres pobytu na wyspie. Rzutowały na samopoczucie powodów oraz powodowały uzasadnioną obawę o bezproblemowy powrót do kraju. Nadto, Z. K. jest osobą chorującą na nadciśnienie, i faktem powszechnie znanym jest, że stres wzmaga objawy ww. choroby. Nie ulega więc wątpliwości, że gwałtowna, stresowa sytuacja w której znaleźli się państwo K. w związku z niemożnością wylotu w ramach wykupionego w pozwanym biurze podróży lotu i koniecznością wykupienia biletu lotniczego za pośrednictwem innego biura podróży celem realizacji zaplanowanej imprezy turystycznej była sytuacją, która wywołała konieczność ostrożniejszego sposobu wypoczynku przez oboje powodów, z obawy o zdrowie Z. K. tj. m in. uważania na aktywność fizyczną, spożywanie posiłki, trunki. Powód przez zaistniałą sytuację nie mógł w pełni korzystać z wyjazdu, gdyż musiał na siebie bardziej uważać. Natomiast powódka podczas podróży, która miała być dla niej źródłem wypoczynku niewątpliwie wskutek zaistniałej sytuacji została obciążona dodatkowym stresem o zdrowie męża w związku z zaistniałą na lotnisku sytuacją. Ponadto powodowie mieli jak najbardziej uzasadnione obawy o powrót do Polski tj. czy będą mogli wrócić z M. do W. za pośrednictwem lotu zorganizowanego przez pozwanego

bez jakichkolwiek zakłóceń, czy nie będą musieli znów z własnych środków ponosić kosztu zakupu nowego biletu lotniczego. W ocenie Sądu, mając to wszystko na uwadze roszczenia o zadośćuczynienie w kwotach po 1.000 zł zgłoszone przez powodów należy ocenić jako adekwatne do szkody niemajątkowej w postaci utraty przyjemności z podróży z powodu problemów w realizacji usługi turystycznej polegającej na ich przewozie jako pasażerów. Pozwany nie zrealizował ww. usługi w sposób należyty, tj. nie poinformował powodów we właściwy sposób o koniecznym wymogu zapisania formularza w postaci kodu QR wyłącznie w postaci pliku pdf i nie monitorował na lotnisku w należyty sposób czynności związanych z odprawą podróżnych korzystających z lotu zorganizowanego za jego pośrednictwem. Zaistniała sytuacja, która pojawiła się na samym początku podróży powodów rzutowała na cały ich pobyt na M. wywołując dodatkowe obawy powodów w związku z wycieczką zagraniczną, w tym również w zakresie ich powrotu do kraju.

Pozwany natomiast nie wykazał wystąpienia którejkolwiek z przesłanek uwalniających go od odpowiedzialności na podstawie w art. 50 ust. 3 ustawy o imprezach turystycznych. W szczególności pozwany nie udowodnił aby za zaistniałą niezgodność w wykonaniu usługi turystycznej objętej imprezą turystyczną winę ponosili powodowie jako podróżni. Państwo K. zastosowali się do jednego ze sposobów zapisu formularza na urządzeniu mobilnym jaki został podany w instrukcji pozwanego. Postąpili więc w sposób ściśle określony przez pozwane biuro podróży.

Mając na względzie powyższe, na podstawie wyżej powołanych przepisów prawa, Sąd zasądził od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. na rzecz powódki B. K. kwotę 2.379 zł (koszt biletu 1.379 zł + kwota zadośćuczynienia 1.000 zł) wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 7 sierpnia 2022 r. do dnia zapłaty. W tożsamy sposób Sąd rozstrzygnął w zakresie roszczeń zgłoszonych przez powoda Z. K. zasądzając od pozwanego na rzecz powoda Z. K. taką samą kwotę tj. 2.379 zł (koszt biletu 1.379 zł + kwota zadośćuczynienia 1.000 zł) wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 7 sierpnia 2022 r. do dnia zapłaty.

O należnych odsetkach Sąd orzekł na podstawie art. 481 § 1 k.c. (pkt I. i II. wyroku)

O kosztach procesu Sąd orzekł na podstawie art. 98 § 1 i 3 k.p.c. oraz na podstawie przepisów szczególnych zgodnie z zasadą odpowiedzialności za wynik procesu. W konsekwencji Sąd obciążył pozwanego jako stronę przegrywającą postępowanie kosztami procesu, poniesionymi przez powodów, tj. kwotą po 1.117 zł na rzecz każdego nich.

Na wysokość zasądzonej tytułem kosztów procesu kwoty od pozwanego na rzecz powódki B. K. składały się:

- opłata od pozwu - 2 x 100 zł (po 100 zł opłaty od każdego z żądań tj. zadośćuczynienia i odszkodowania ustalona stosownie do wartości przedmiotu sporu w sprawie na podstawie 13 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 755);

- opłata skarbową od pełnomocnictwa – 17 zł jako koszt celowy zgodnie z wykładnią wyżej powołanych przepisów;

- koszty zastępstwa procesowego w osobie radcy prawnego - 900 zł (§ 2 pkt 3 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych, Dz.U.2018.265 t.j. z dnia 2018.01.30). Jednocześnie od przyznanej powódce kwoty kosztów procesu Sąd przyznał odsetki ustawowe za opóźnienie za czas od dnia uprawomocnienia się orzeczenia do dnia zapłaty, o czym orzekł na podstawie art. 98 § 1¹ k.p.c. (pkt III wyroku).

W tożsamy sposób Sąd ustalił i zasądził koszty procesu od pozwanego na rzecz powoda Z. K. (pkt IV. wyroku).

W związku z powyższym orzeczono jak w sentencji.

asesor sądowy Magdalena Węclawska

Sygn. akt X C 1062/23

ZARZĄDZENIE

1. (...)

2. (...)

3. (...)

O., dnia 15 stycznia 2024 r. asesor sądowy Magdalena Węclawska